



Universidad de San Carlos de Guatemala
Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias Psicológicas
Maestría en Gestión Humana y Organizacional

**PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL ORIENTADO
A APOYAR LA INCLUSIÓN LABORAL DE PSICOLÓGOS CON
DISCAPACIDAD**

Heidy Analy Morales Chinchilla

Guatemala de la Asunción, noviembre de 2021

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO

Maestro Mynor Estuardo Lemus Urbina

Director

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de León

Secretaria

M.A Karla Amparo Carrera Vela

M.Sc. José Mariano González Barrios

Representantes de los Profesores

Viviana Raquel Ujpán Ordóñez

Nery Rafael Ocox Top

Representantes Estudiantiles

M.A. Olivia Marlene Alvarado Ruíz

Representante de Egresados

MIEMBROS DEL CONCEJO ACADÉMICO

Maestro Mynor Estuardo Lemus Urbina

Director

Maestro Ronald Amilcar Solís Zea

Director Departamento de Postgrado

Maestra Gabriela Alvarez García

Maestro Francisco José Ureta Morales

Maestro Miguel Alfredo Guillén Barillas

Maestro Mario Colli Alonso

Docentes titulares



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



CODIPs 1635-2021

Autorización para impresión trabajo de graduación
Maestría en Gestión Humana y Organizacional con Categoría en Artes 1ra. cohorte

Guatemala 11 de octubre de 2021

Licenciada (o)

Heidy Analy Morales Chinchilla
 Escuela de Ciencias Psicológicas

Maestrante:

Transcribo a usted el punto del Acta 56-2021, de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 6 de octubre de 2021, que literalmente dice: "VIGÉSIMO CUARTO: El Consejo Directivo, Considerando: Que se conoció oficio D.E.P.Ps 117-2021, de fecha 3 de septiembre de 2021, en el que transcribe el Punto CUARTO del ACTA No CADEP-Ps,13-2020 de fecha once de agosto de dos mil veintiuno, El director del Departamento de Estudios de Postgrado invitó a la Maestra Astrid Irene Ríos, responsable como tutor de investigación, para que presente los trabajos finales de los estudiantes de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 1ra. cohorte. Este trabajo representa el último paso para culminar con los requisitos de graduación de la Maestría. Para tal efecto, los miembros del Consejo Académico del Departamento revisaron los documentos que fueron presentados y realizaron algunas preguntas sobre contenidos que fueron de interés debido a lo innovador del tema, la metodología utilizada, entre otros. Considerando, Reglamento del Sistema de Estudios de Postgrado, Capítulo III, Evaluación del Rendimiento Académico, Artículo 61. Atribuciones del Consejo Académico, literal b, Resolver los asuntos presentados por el Director de Estudios de Postgrado; sobre la Dirección del Departamento, Artículo 66. Atribuciones de la Dirección, literal f, Organizar y supervisar el funcionamiento del control académico basado en lo dispuesto por la Coordinadora General del Sistema de Estudios de Postgrado, n. Extender certificación de cursos, constancia de derechos de graduación y certificación de actas de graduación; sobre la evaluación del rendimiento académico de los estudiantes, Artículo 86. Graduación. Cumplidos los requisitos estipulados en este Reglamento y en el Normativo específico de la Unidad Académica, se le otorgará al profesional el grado que corresponda en acto público. Considerando, el Normativo del Departamento de Estudios de Postgrado de la Escuela de Ciencias Psicológicas, en el artículo 9, Funciones del Consejo Académico, literal g, Conocer sobre asuntos estudiantiles de los programas de estudios de postgrado, tales como proyectos de investigación, solicitudes específicas y otros asuntos no previstos. "Autorizar la impresión del trabajo final al **Licenciada (o) Heidy Analy Morales Chinchilla**, carne No. **201990638** con el tema "Programa de responsabilidad social empresarial orientado a apoyar la inclusión laboral de psicólogos con discapacidad" **Acuerda: Autorizar la impresión del trabajo de graduación de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 1era. cohorte, con categoría en Artes**". -----

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizabal
SECRETARIA



Centro Universitario Metropolitano -CUM- Edificio "A"

9ª. Avenida 9-45, zona 11. Tel. 24187530

/Verna



Universidad De San Carlos De Guatemala
Escuela De Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios De Postgrado
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
9ª. Avenida 9-45 zona 11 Edificio "A" Oficina 407
Tel. 2418-7561 postgrado@psicousac.edu.gt

D.E.P.Ps 158-2021

Guatemala 11 de octubre de 2021

**Autorización para impresión trabajo de graduación
Maestría en Gestión Humana y Organizacional 1ra. Cohorte**

Licenciado (a)
Heidy Analy Morales Chinchilla
Escuela de Ciencias Psicológicas

Maestrante:

Después de saludarle cordialmente, transcribo a usted el Punto CUARTO del ACTA No. CADEP-Ps-16-2021 de fecha seis de octubre del dos mil veintiuno: El director del Departamento de Estudios de Postgrado invitó a la Maestra Astrid Irene Ríos, responsable como tutor de investigación, para que presente los trabajos finales de los estudiantes de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 1ra. cohorte. Este trabajo representa el último paso para culminar con los requisitos de graduación de la Maestría. Para tal efecto, los miembros del Concejo Académico del Departamento revisaron los documentos que fueron presentados y realizaron algunas preguntas sobre contenidos que fueron de interés debido a lo innovador del tcma, la metodología utilizada, entre otros. Considerando, Reglamento del Sistema de Estudios de Postgrado, Capítulo III, Evaluación del Rendimiento Académico, Artículo 61. Atribuciones del Consejo Académico, literal b, Resolver los asuntos presentados por el Director de Estudios de Postgrado; sobre la Dirección del Departamento, Artículo 66. Atribuciones de la Dirección, literal f, Organizar y supervisar el funcionamiento del control académico basado en lo dispuesto por la Coordinadora General del Sistema de Estudios de Postgrado, n. Extender certificación de cursos, constancia de derechos de graduación y certificación de actas de graduación; sobre la evaluación del rendimiento académico de los estudiantes, Artículo 86. Graduación. Cumplidos los requisitos estipulados en este Reglamento y en el Normativo específico de la Unidad Académica, se le otorgará al profesional el grado que corresponda en acto público. Considerando, el Normativo del Departamento de Estudios de Postgrado de la Escuela de Ciencias Psicológicas, en el artículo 9, Funciones del Concejo Académico, literal g, Conocer sobre asuntos estudiantiles de los programas de estudios de postgrado, tales como proyectos de investigación, solicitudes específicas y otros asuntos no previstos, se **ACUERDA:** 1) Autorizar, la impresión del trabajo final de graduación con título "**Programa de responsabilidad social empresarial orientado a apoyar la inclusión laboral de psicólogos con discapacidad**" 2) programar la graduación virtual con fecha 19 de noviembre para que los maestrantes cumplan con los requisitos académicos y administrativos. -----

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Maestro Ronald Solís

**Director Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias Psicológicas**



Guatemala, 24 de septiembre de 2021

Maestro
Ronald Solís
Coordinador
Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente

Estimado Maestro Solís:

Reciba un saludo cordial. Por este medio hago de su conocimiento que emito **DICTAMEN TÉCNICO FAVORABLE** al trabajo de graduación de la estudiante **Heidy Analy Morales Chinchilla**, previo a optar al grado de Maestra en **Gestión Humana y Organizacional**, el cual acompañé durante su realización. Dicho trabajo de graduación lleva por título **Programa de responsabilidad social empresarial orientado a apoyar la inclusión laboral de psicólogos con discapacidad.**

Atentamente,

(f.)

A handwritten signature in blue ink, which appears to read "Astrid", is written over a horizontal line.

M.A. Astrid Irene Ríos Mérida

Colegiado No. 19359

Autor Proyecto de Investigación

Heidy Analy Morales Chinchilla

Licenciada en Ciencias de la Administración

Colegiado No. 19,629

Índice

	Página
Introducción	11
Capítulo 1. Generalidades	12
1.1 Línea de investigación	12
1.1.1 Psicología del trabajo.....	12
1.2 Planteamiento del problema.....	13
1.3 Justificación	15
1.4 Alcance y límites.....	16
1.4.1 Alcances.....	16
1.4.2 Límites.....	16
1.5 Objetivos.....	16
1.5.1 Objetivo general.....	16
1.5.2 Objetivos específicos.....	16
1.6 Definición de las variables.....	17
1.7 Definición de las categorías	18
Capítulo 2. Fundamentación teórica.....	19
2.1 Antecedentes históricos de la discapacidad.....	19
2.1.1 Historia de la discapacidad en Guatemala.....	20
2.2 Personas con discapacidad.....	21
2.2.1 Discapacidad	21
2.2.2 Tipos de discapacidad	22
2.2.3 Modelos de la discapacidad	22
2.2.4 Modelo de la prescindencia	23
2.2.5 Modelo médico o rehabilitador de la discapacidad	23
2.2.6 Modelo social de la discapacidad	24
2.2.7 Modelo de la diversidad funcional	24
2.2.8 Enfoque sistémico de la discapacidad	25
2.2.9 Discriminación laboral	26
2.2.10 Tipos de discriminación en el ámbito laboral	26
2.2.11 Acciones positivas	27

2.2.12 Prejuicios hacia las personas con discapacidad	28
2.3 Accesibilidad	28
2.3.1 Dimensiones de la accesibilidad	29
2.3.2 Accesibilidad absoluta	29
2.3.3 Accesibilidad relativa.....	29
2.3.4 Modelo de Lewin sobre conducta, factores personales y ambientales.....	30
2.3.5 Psicología social del envejecimiento	30
2.3.6 Aspectos ambientales de la vejez	30
2.4 Legislación a favor de las personas con discapacidad	31
2.5 Inclusión	31
2.5.1 Inclusión educativa	32
2.5.2 Educación superior inclusiva	32
2.5.3 Barreras para la inclusión educativa	33
2.6 Inclusión laboral	33
2.6.1 Barreras para la inclusión laboral	34
2.6.2 Condiciones laborales	34
2.6.3 Paradigmas de la inclusión laboral	34
2.7 Cultura inclusiva.....	35
2.7.1 Cultura inclusiva en la educación	35
2.7.2 Cultura organizacional	36
2.7.3 Tipos de cultura.....	36
2.7.4 Diversidad cultural en las organizaciones	37
2.7.5 Valores inclusivos	37
2.7.5.1 Comunicación asertiva.....	38
2.7.5.1.1 Tipos de comunicación.....	39
2.7.5.2 Sensibilización cultural.....	39
2.7.5.3 Trabajo en equipo.....	39
2.7.5.4 Empatía.....	40
2.8 Prácticas inclusivas.....	41
2.9 Responsabilidad social empresarial	41
2.9.1 La Responsabilidad social empresarial como agente de cambio.....	42

2.9.2 Principios de responsabilidad social empresarial.....	42
2.9.3 Grupos de interés.....	43
2.10 Empresas inclusivas.....	44
2.10.1 Beneficios que las prácticas inclusivas aportan a las empresas.....	44
2.10.2 Fortalecimiento de la imagen empresarial.....	44
2.10.3 Fidelización de los públicos internos y externos.....	45
2.10.4 Motivación del personal.....	45
2.10.5 Sostenibilidad empresarial	46
2.11 Procesos del área de gestión humana para la inclusión laboral de personas con discapacidad.....	46
2.11.1 Proceso de planificación de inclusión laboral	47
2.11.2 Análisis de los descriptores de puesto.....	47
2.11.3 Proceso de reclutamiento.....	48
2.11.3.1 Fuentes de reclutamiento.....	48
2.11.4 Proceso de selección.....	49
2.11.5 Proceso de contratación.....	49
2.11.6 Proceso de inducción.....	49
2.11.6.1 Inducción en el puesto de trabajo.....	50
2.11.7 Proceso de formación y capacitación.....	50
2.11.8 Calidad de vida del personal	51
2.11.9 Gestión del desempeño laboral de las personas con discapacidad.....	51
2.11.9.1 Pasos a considerar en la evaluación de desempeño de las personas con discapacidad.....	51
2.12 Gestión sostenible de recursos humanos.....	52
2.13 Rol del gestor humano en la inclusión laboral.....	52
Capítulo 3. Marco metodológico.....	53
3.1 Diseño de la investigación	53
3.2 Sujetos	54
3.3 Instrumentos	55
3.3.1 Guía para la entrevista	55
3.3.2 Árbol de categorías	56

3.4 Procedimiento de investigación.....	57
3.5 Diseño y metodología del análisis de la información recabada	58
Referencias	59
Anexos	69

Índice de Tablas

Tabla No. 1	Definición de variables	17
Tabla No. 2	Definición de categorías	18
Tabla No. 3	Enfoque de los modelos de discapacidad	25
Tabla No. 4	Grupos de interés.....	43

Índice de Figuras

Figura No. 1	Diseño de la investigación	54
Figura No. 2	Árbol de categorías	57

Introducción

La inclusión laboral de personas con discapacidad es un tema que ha cobrado importancia en los últimos años. A nivel nacional las empresas han empezado a propiciar espacios incluyentes que permiten contratar personas con discapacidad, para que ocupen un puesto de acuerdo a las competencias laborales que poseen (Azmitia, 2018, p. 21). Sin embargo, son evidentes los desafíos que aún enfrentan las personas en condición de discapacidad, para lograr ubicarse en un empleo decente que contribuya a su desarrollo integral.

La investigación que se presenta pretende conocer mediante el método cualitativo fenomenológico, las experiencias que los psicólogos en condición de discapacidad han tenido en el proceso de incorporación al ámbito laboral. El objetivo principal es identificar acciones que se pueden realizar a nivel institucional para abordar el tema de inclusión laboral y contribuir a la implementación de la Política de Atención a las Personas con Discapacidad de la Universidad de San Carlos de Guatemala, que pretende generar igualdad de condiciones para todos los usuarios de la institución (USAC, 2014, p. 6).

La fundamentación teórica incluye dos variables conceptuales, las personas con discapacidad y la inclusión. Estas variables orientaron la selección e investigación de las siguientes categorías: (1) discapacidad, (2) discriminación, (3) accesibilidad, (4) legislación, (5) inclusión educativa y laboral, (6) cultura y (7) responsabilidad social empresarial. Las categorías pueden ser consideradas parte de los obstáculos que afrontan las personas en condición de discapacidad para desarrollarse plenamente (García, 2017, párr. 4). Asimismo, dichas categorías visibilizan las brechas que existen para que las personas en condición de discapacidad, puedan desarrollarse en igualdad de condiciones que las personas sin discapacidad.

Para la recolección de información se propone realizar una entrevista estructurada de trece preguntas que abordan las categorías de investigación, así como aspectos generales para identificar datos demográficos de los participantes, una categoría de inclusión de forma general e inclusión en el ámbito de educación a nivel superior y por último aspectos sociales que han enfrentado los participantes para obtener un empleo. Finalmente se presenta una propuesta de metodología y análisis de información como guía al momento de concluir la investigación. Una vez recopilada la información, se propone realizar un análisis de contenido que según Andréu (s.f., p. 2), es una técnica de interpretación y análisis de textos grabados o escritos donde pueda existir todo tipo de datos.

Capítulo 1. Generalidades

1.1 Línea de investigación

1.1.1 Psicología del trabajo

La línea de investigación que se toma de base para el presente análisis, es la psicología del trabajo que se encarga del estudio de la conducta de las personas en el entorno laboral; es decir, cómo una persona se relaciona con los compañeros de trabajo, con los jefes o bien con otros públicos internos o externos de la empresa (Alcover, Martínez, Rodríguez y Domínguez, 2015, p. 25). Asimismo, estudia el comportamiento de la persona en la ejecución del trabajo para el cual fue contratada. Puede decirse que el ambiente organizacional constituye el entorno social de la empresa en dónde la persona debe interactuar, para lograr los objetivos laborales.

En la actualidad el estudio de la psicología del trabajo también contempla la integración a espacios laborales de personas con discapacidad. Según el modelo social de la discapacidad, se debe considerar que las personas con discapacidad pueden aportar a la sociedad de igual forma que las personas sin discapacidad (Velarde, 2012, p. 133). Es decir, toda persona debe tener los mismos derechos y oportunidades sin distinción. Por tal razón, la sociedad debe propiciar la inclusión integral de las personas con discapacidad en todos los ámbitos, para acortar las brechas de desigualdad.

1.1.2 Trabajo de personas con discapacidad

El área que se desarrolla en la investigación es el trabajo de personas con discapacidad y se considera como tema central el desarrollo de un programa de responsabilidad social orientado a apoyar la inclusión laboral de profesionales con discapacidad del área de psicología. La inclusión laboral en los últimos años ha sido el medio por el cual se han creado espacios incluyentes en las empresas. Dichos espacios han abierto las puertas laborales a las personas con diferentes tipos de discapacidad, quienes han demostrado tal como lo menciona el modelo social de la discapacidad, que también pueden realizar aportes significativos a la sociedad como cualquier persona sin discapacidad (Velarde, 2012, p. 131).

Asimismo, tomando en consideración los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): (1) fin de la pobreza, (2) trabajo decente y (3) crecimiento y reducción de las desigualdades, la inclusión laboral de personas con discapacidad se puede considerar como una estrategia para dar cumplimiento a estos objetivos. Las personas con discapacidad pertenecen a un grupo vulnerable de la sociedad, como bien lo plantea uno de los postulados de los ODS, no se les puede dejar atrás.

En la medida que las empresas brinden espacios incluyentes mediante la creación de empleos decentes para las personas con discapacidad, se contribuirá a erradicar la pobreza y a acortar las brechas de desigualdad que existen para las personas en esa condición (Blanco, 2015, p. 212).

1.2 Planteamiento del problema

Las personas con discapacidad enfrentan diferentes retos para poder superarse en la vida, entre ellos, el acceso a la educación que les permita formarse y ser personas que desarrollen competencias para encontrar un trabajo digno. En la actualidad las empresas utilizan la inclusión laboral de personas con discapacidad como una estrategia de responsabilidad social empresarial, con el objetivo de ganar – ganar. Con ello la empresa se beneficia a través de una imagen corporativa fortalecida y aporta al desarrollo sostenible del país en donde realiza operaciones y las personas con discapacidad logran obtener un empleo para generar un salario que les permita ser productivos y aportar a su núcleo familiar (Torres y Samboni, 2015, p. 1).

Sin embargo, obtener un empleo va más allá de generar ingresos, un empleo dignifica a la persona y le permite desarrollarse a nivel personal y profesional. Para lograr el desarrollo o crecimiento a nivel profesional es necesario tener conocimientos y experiencia, por tal motivo, las empresas juegan un papel importante en la sociedad, al abrir espacios inclusivos para que las personas en condición de discapacidad puedan incorporarse al ámbito laboral (Prandí y Blanco, 2019, p. 21). Las oportunidades laborales para personas con discapacidad han permitido cambiar paradigmas en la sociedad.

En la actualidad la Universidad de San Carlos de Guatemala apoya a las personas con discapacidad que desean continuar con educación a nivel superior exonerándolos de las pruebas de admisión; es decir, pueden inscribirse en las carreras disponibles para personas con discapacidad, sin realizar las evaluaciones de ingreso. Sin embargo, surgen las siguientes interrogantes: (1) ¿Qué pasa una vez que el estudiante culmina los estudios a nivel superior, se gradúa y se convierte en egresado de la universidad?, (2) ¿Cómo se incorpora al ambiente laboral a nivel profesional?, (3) ¿Cuánto tiempo pasa para que pueda ubicarse en un empleo? y (4) ¿Cuántos profesionales trabajan de acuerdo a la especialidad de la cual se graduaron?

La universidad, además de brindar la exoneración de las pruebas para el ingreso de estudiantes con discapacidad, tiene dentro de la legislación universitaria la Política de Atención a la Población con Discapacidad en la Universidad de San Carlos de Guatemala. Esta política contempla aspectos relacionados a propiciar una adecuada estadía en la universidad para el

estudiante con discapacidad. Algunas prácticas que se realizan en la institución incluyen diseño de espacios accesibles, desarrollo de planes y programas orientados a propiciar la inclusión, adaptación de metodologías de enseñanza-aprendizaje y la incorporación de procesos que permitan la inclusión laboral de las personas con discapacidad (USAC, 2014, pp. 11-12). Sin embargo, a pesar de la existencia de dicha política, aún existen brechas que deben cerrarse en la medida en que cada unidad académica, implemente y aplique la misma, como parte de una cultura inclusiva.

La Escuela de Ciencias Psicológicas, es una de las unidades académicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, que tiene estudiantes con discapacidad inscritos en las diferentes carreras de su oferta académica. Mientras los estudiantes están en formación, se propician los medios para que ellos puedan desarrollar las competencias necesarias para enfrentarse a un mundo laboral altamente competitivo; sin embargo, al culminar los estudios y realizar el proceso de graduación se desconoce quiénes ejercen la profesión y quiénes no. Apoyar la inclusión laboral de los profesionales con discapacidad, puede considerarse una acción específica de apoyo y seguimiento a la mencionada política, como una propuesta integral que demanda la misma (USAC, 2014, p. 4).

En un mercado laboral competitivo para cualquier persona después de graduarse de una carrera a nivel universitario, es un reto poder ubicarse en un empleo en el que pueda realizarse como profesional. La situación es más compleja para los profesionales con discapacidad, ellos deben enfrentarse a una sociedad en donde la accesibilidad para movilizarse es una de las grandes limitaciones, así como los diferentes paradigmas y prejuicios que se tienen respecto al trabajo que realiza una persona con discapacidad. A nivel organizacional existen condiciones que también deben enfrentar los profesionales con discapacidad, como la falta de perfiles de puestos laborales que les permita participar como candidatos en uno de ellos o bien la percepción que los gestores de talento humano puedan tener respecto al desempeño en la ejecución del trabajo de las personas con discapacidad (Alcover y Pérez, 2011, párr. 30).

En Guatemala, como en diferentes países del mundo la inclusión laboral de personas con discapacidad es una estrategia de responsabilidad social empresarial que llegó a las organizaciones para quedarse y marcar una diferencia en la gestión humana. La participación de personas con discapacidad en el ámbito empresarial fomenta una cultura de diversidad que aporta una visión diferente en la forma de realizar negocios (Azmitia, 2018, p. 21). Sin embargo, dicha estrategia se

ha orientado en la mayoría de casos a propiciar espacios laborales en el nivel operativo y no a nivel profesional. A partir del tema central de la problemática identificada, se pueden definir las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿Cuáles son las dificultades de inclusión en el ámbito laboral para los psicólogos con discapacidad?
2. ¿Qué acciones puede realizar la Escuela de Ciencias Psicológicas para apoyar la inserción de los psicólogos con discapacidad?
3. ¿Cómo desarrollar un programa que apoye la inclusión laboral de psicólogos con discapacidad?

1.3 Justificación

En la actualidad se han empezado a propiciar espacios inclusivos en las sociedades para que las personas con discapacidad puedan desarrollarse y participar en todos los ámbitos como cualquier persona sin discapacidad (Victoria, 2013, párr.1). Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, aún persisten barreras para que se logre una inclusión integral y que las personas con discapacidad puedan incorporarse a espacios educativos, políticos o bien laborales en igualdad de condiciones. Por tal motivo, el objetivo de la presente investigación es identificar si los profesionales con discapacidad del área de psicología, enfrentan los mismos desafíos para encontrar empleo, que las personas con discapacidad sin estudios a nivel superior o bien los retos disminuyen con la profesionalización.

De igual manera se pretende identificar las acciones que la Escuela de Ciencias Psicológicas puede realizar como institución, para apoyar la inclusión laboral de los psicólogos con discapacidad. Y de esta manera dar seguimiento al contribuir con la implementación de la Política de Atención a la Población con Discapacidad de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Esta política en la actualidad propicia acciones específicas como “elaboración de tesis de graduación, proyectos, investigaciones, remodelación de ciertas áreas” (USAC, 2014, p. 4). Por lo tanto, es necesario desarrollar acciones que contribuyan al desarrollo profesional de los psicólogos con discapacidad al finalizar la carrera universitaria.

En el ámbito social, al desarrollar acciones que apoyen la inclusión laboral de psicólogos con discapacidad, se pretende contribuir a la inclusión de grupos vulnerables de la sociedad. De esta manera, se apoya el cumplimiento de los ODS, específicamente los objetivos: fin de la pobreza, trabajo decente y crecimiento y reducción de las desigualdades. El propósito es acortar

barreras de desigualdad de oportunidades que enfrentan las personas con discapacidad (Suárez, 2015, p. 5).

1.4 Alcances y límites

1.4.1 Alcances

El alcance de la investigación es de enfoque cualitativo fenomenológico que, según Mieles, Tonon y Alvarado Salgado (2012, p. 197) “pretenden dar cuenta de asuntos tan complejos como los sentimientos, las emociones, las percepciones, la significación de las acciones humanas”. El objetivo principal es conocer la experiencia que han tenido los psicólogos con discapacidad en el proceso de inclusión laboral para definir acciones que se pueden realizar en la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala para apoyar la inclusión laboral de los egresados con discapacidad de esta casa de estudios. La investigación se llevó a cabo en el año 2020, en la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

1.4.2 Límites

Entre las limitantes que se identificaron para la realización de la investigación se pueden mencionar las siguientes: (1) derivado de la pandemia del COVID-19 todo el trabajo se debió realizar de forma virtual, (2) se evidenció falta de registro de profesionales con discapacidad graduados de la institución, (3) la falta de registro de profesionales que laboran en el área de la psicología, (4) no se realizó trabajo de campo para comprobar los objetivos de la investigación, (5) la falta del trabajo de campo no permitió realizar una propuesta de implementación y (6) en Guatemala hay pocos aportes relacionados al tema de inclusión laboral de profesionales con discapacidad.

1.5 Objetivos

1.5.1 General

- Apoyar la inclusión laboral de psicólogos con discapacidad egresados de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

1.5.2 Específicos

- Identificar las dificultades que enfrentan los psicólogos con discapacidad para ser incluidos en el ámbito laboral.
- Conocer las acciones que la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala puede hacer para apoyar la inclusión laboral de psicólogos con discapacidad.

- Desarrollar un programa de Responsabilidad Social Empresarial orientado a apoyar la inclusión laboral de psicólogos con discapacidad.

1.6 Definición de variables

Tabla 1

Definición de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional
Personas con Discapacidad	Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (s/f parr.1), discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. La discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.	Personas con Discapacidad <ul style="list-style-type: none"> ▪ Discapacidad ▪ Limitaciones de la actividad ▪ Interacción social ▪ Características de la sociedad
Inclusión	Según Cedeño (2013, parr.8), la inclusión es una actitud que engloba el escuchar, dialogar, participar, cooperar, preguntar, confiar, aceptar y acoger las necesidades de la diversidad. Concretamente, tiene que ver con las personas, en este caso, las personas con discapacidad, pero se refiere a las personas en toda su diversidad.	Inclusión <ul style="list-style-type: none"> ▪ Necesidades de la diversidad ▪ Personas con discapacidad

Nota: Elaboración propia, con base a las variables conceptual y operacional (2020)

1.7 Definición de categorías

Tabla 2

Definición de categorías

Categoría	Definición
Personas con Discapacidad	Según la OMS (s/f parr.1), discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. La discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.
Discriminación Laboral	Según Carmona y Véliz, (2005, p. 9) la discriminación laboral hace referencia a tratar con inferioridad a una persona por condiciones de capacidad, en el ambiente laboral.
Accesibilidad	La accesibilidad hace referencia a lo accesible que puede ser el entorno físico y social para las personas con discapacidad. Pérez (2015, párr. 1) define la accesibilidad como la posibilidad que toda persona tiene para utilizar un objeto, visitar un lugar o bien utilizar un producto o servicio.
Legislación	La legislación hace referencia al conjunto de leyes a favor de las personas con discapacidad, éstas varían de acuerdo a la legislación general de cada país, en la actualidad, hay países con mayor compromiso social que han desarrollado leyes a favor de éste colectivo y fomentan la aplicabilidad de las mismas.
Inclusión	El término inclusión hace referencia a la integración de diversidad de personas, con el objeto de respetar las diferencias y propiciar espacios de igualdad para todos.
Cultura	La cultura hace referencia al conjunto de ideas, conocimientos, paradigmas y tradiciones que se comparten de generación en generación.
Responsabilidad Social Empresarial	Según Aguilera y Puerto (2012, p. 5), la responsabilidad social empresarial se define como el compromiso que asumen las empresas hacia la sociedad en beneficio del desarrollo sostenible; es decir, es el equilibrio entre el crecimiento económico y el bienestar social.

Nota: Elaboración propia, con base a la información documental (2020)

Capítulo 2. Fundamentación Teórica

2.1 Antecedentes históricos de la discapacidad

El tema de discapacidad se ha considerado de diferente forma a lo largo de la historia; sin embargo, a pesar de una constante evolución, ha representado una problemática para las personas con discapacidad (Gómez, 2016, p. 40). Asimismo, los diferentes modelos de la discapacidad han clasificado las creencias de lo que representa tener una discapacidad para la persona y para la misma sociedad. De esta manera se puede hacer un recorrido histórico que evidencia que a las personas con discapacidad se les ha tratado de diferente manera en cada una de las épocas de la historia, empezando por la marginación, hasta llegar a la inclusión.

Para iniciar con el recorrido histórico se pueden mencionar las prácticas de la antigua Grecia, específicamente Esparta, lugar en el que era permitido matar a las personas con discapacidad porque se consideraba que no tenían nada que aportar a la sociedad. Asimismo, la condición de discapacidad se consideraba un castigo divino (Delgado, Guzmán, Naguil, Palma, y Santiago, 2008, p. 4). Esta manera de actuar pertenece al modelo de prescindencia de la discapacidad, este propició en la época antigua un estilo de marginación hacia las personas con discapacidad.

Históricamente la discapacidad ha sido abordada desde diversas perspectivas, si nos remontamos al estudio de la prehistoria, el infanticidio era una práctica común que consistía en el aniquilamiento de los niños que tenían complicaciones durante el parto o bien nacían con carencias físicas muy graves (Carrera, 2017, p. 21).

Otra práctica común que expone Hernández (2015, p. 48), ha sido que en la edad media en lugar de recurrir al infanticidio se optó por abandonar a quienes presentaban alguna discapacidad. Práctica que ocasionó la creación de orfanatos y asilos, dando origen a la primera aproximación de una institucionalización de las personas con discapacidad. Al analizar las acciones que la sociedad realizaba en la época antigua y edad media, se evidencia cómo se ha afectado a lo largo de la historia a las personas con discapacidad, en la primera se les negaba la oportunidad de vivir y en la segunda se les condenaba a vivir alejados de la sociedad.

Otro de los eventos que ha marcado la historia en el tema de discapacidad ha sido la segunda guerra mundial del siglo XX, este acontecimiento permitió ver que las personas podían adquirir una discapacidad en el desempeño de las actividades o el trabajo que realizaban. Lo anterior derivado de la experiencia de soldados que sufrieron alguna mutilación o una enfermedad mental durante la guerra (Velarde, 2012, p. 123). Los efectos de la segunda guerra mundial, propiciaron

así, un cambio de paradigma en la forma de ver a las personas con discapacidad, debido a que en lugar de marginarlas se apoyaban en la rehabilitación.

Los años sesenta han marcado de igual manera que los eventos anteriores, la forma de percibir a las personas con discapacidad. Estados Unidos, ha sido el escenario para que las personas con discapacidad mediante el Movimiento de Vida Independiente, iniciaran la lucha por los derechos civiles (Velarde, 2012, p. 127). Poder participar y continuar con estudios a nivel superior fue lo que motivó a Ed Roberts, a emprender una lucha por hacer valer los derechos que le permitieran pertenecer a una universidad aun siendo una persona con discapacidad funcional (Rodríguez-Pikavea, 2010, p. 81).

Sin embargo, como refiere Seoane (2011, p. 145), es hasta en los años 70 que se empieza a visibilizar una fase de integración y normalización, que permite ver a la persona con discapacidad, como un ser humano. De esta manera es que la lucha de las personas con discapacidad, empieza a tener un impacto positivo en la forma de ser vistas por la sociedad. Es decir, la sociedad empieza a aceptar y respetar a las personas en condición de discapacidad y se evidencia así, mayor sensibilización hacia el tema de discapacidad, situación que no se observaba en años anteriores.

Para entender que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos que las personas sin discapacidad, se ha pasado por un amplio recorrido a lo largo de los años, cada época ha propiciado una evolución y ha marcado un antes y un después sobre la forma de ver y tratar a las personas con discapacidad. Tal como lo refiere Seoane (2011, p. 151), el modelo de derechos es el que permite la completa humanización de las personas con discapacidad. Con dicho modelo la persona empieza a verse y tratarse como lo que es, una persona que tiene derechos y obligaciones como cualquier otra persona, sin hacer diferencias por la condición de discapacidad.

2.1.1 Historia de la discapacidad en Guatemala

Guatemala al igual que otros países del mundo es un país que ha evolucionado en la forma de tratar a las personas con discapacidad. Tal como lo refieren Martínez y Zepeda (2016, p. 18), se puede hacer un recorrido histórico desde el año 1800, época en la que se consideraba perjudicial relacionarse con personas con discapacidad y se les institucionalizaba en lugares como asilos. En el siglo XX, la creación de leyes y los estudios realizados sobre el mencionado tema permitieron la humanización y la creación de derechos para las personas con discapacidad. A partir de ello es que se ha logrado avanzar a lo largo del tiempo para contribuir con en el respeto a la igualdad de derechos que tienen todas las personas de una sociedad.

Según lo refiere Rodríguez (2017, p. 735), el contexto social y económico de las familias de las personas con discapacidad en Guatemala, representan una limitante para que estas puedan tener una formación adecuada. Prácticamente las personas con discapacidad se han educado conforme a los conocimientos y cultura del lugar en donde residen, situación que representa una debilidad para el país. Sin embargo, otro de los factores que aún persiste en el siglo XXI en las áreas rurales de Guatemala, es el desconocimiento acerca del tema, porque las personas aún la perciben como un castigo divino.

El abordaje del tema de la discapacidad se ha intensificado en la medida que la sociedad ha tomado conciencia de que ésta al ser un problema inherente al ser humano, afecta a un gran segmento de la población, que tiene impactos en todos los niveles socioeconómicos del país y que incide en el desarrollo nacional (Paz, 2009, p. 8).

Es importante tener consciencia de la diversidad en el tema de la discapacidad. Ello podrá ayudar a las personas a comprender que la misma es posible adquirirla en cualquier etapa de la vida. De allí también que las personas puedan ser más sensibles para respetar el derecho a la igualdad que tienen todas las personas que integran una sociedad. Asimismo, se deben fomentar espacios de inclusión para que las personas con discapacidad puedan desarrollarse personal y profesionalmente, como lo hacen las personas sin discapacidad (Ayquipa y Solís, 2018, p. 34).

2.2 Personas con discapacidad

2.2.1 Discapacidad

Según la OMS (s.f., párr.,1), discapacidad es un término general que abarca las limitaciones de la actividad y las restricciones de participación. Es decir, la discapacidad es un fenómeno que refleja la interacción entre la persona con discapacidad y la sociedad en la que vive. A partir de esta definición, se puede analizar que la discapacidad puede ser una limitante para que las personas puedan interactuar en la sociedad en la que viven y una barrera para que puedan desarrollarse y realizarse como personas.

Otra definición de discapacidad que es pertinente analizar es la contenida en la Convención sobre los derechos humanos de las personas con discapacidad (s.f., p. 4), “las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”. De esta manera, se

clasifica la condición de discapacidad que tiene la persona y se evidencia como la condición puede limitar la interacción de esta en la sociedad.

Como parte de la legislación guatemalteca la Ley de atención a las personas con discapacidad (1997, p. 2), define la discapacidad como “cualquier deficiencia física, mental o sensorial congénita o adquirida, que limite substancialmente una o más de las actividades consideradas normales para una persona”. Esta definición evidencia que, en Guatemala, también se clasifican los tipos de discapacidad; sin embargo, también se visibiliza que cualquier tipo de discapacidad puede ser adquirida. Asimismo, manifiesta que la discapacidad independientemente del tipo que sea, puede ser una limitante para que la persona que la posee pueda desarrollar actividades como las personas sin discapacidad.

2.2.2 Tipos de discapacidad

La clasificación internacional del funcionamiento (CIF), de la discapacidad y la salud, constituye un manual para entender de mejor manera los tipos de discapacidad que existen en la actualidad, agrupándolos de acuerdo a las características de cada discapacidad (OMS, 2001, p. 5). La CIF proporciona una descripción de situaciones relacionadas con el funcionamiento humano y sus restricciones y sirve como marco de referencia para organizar esta información. Es decir que estructura la información de un modo significativo, interrelacionado y fácilmente accesible. Los tipos de discapacidad según CIF pueden agruparse de la siguiente manera: (a) Discapacidad física: se integra en este tipo de discapacidad a las personas que han perdido algún miembro de su cuerpo o queda poco de alguno de ellos, (b) Discapacidad sensorial: se integran en este tipo de discapacidad a las personas que han perdido la capacidad visual o auditiva, o bien tengan problemas de lenguaje para comunicarse, (c) Discapacidad intelectual: se integra en este tipo de discapacidad a las personas que tienen dificultad para sobrellevar las actividades de la vida cotidiana, el aprendizaje es más lento y requiere la mayor parte de la vida de apoyo para poder relacionarse con los demás y (d) Discapacidad psíquica: se integra en este tipo de discapacidad a las personas que presentan trastornos en el comportamiento.

2.2.3 Modelos de la discapacidad

Los modelos de la discapacidad hacen referencia a la forma en la que se ha abordado la misma desde tiempos antiguos hasta llegar a la actualidad. Ello evidencia cómo ha evolucionado a lo largo del tiempo la forma de ver y tratar a las personas con discapacidad. Estos modelos marcan claramente cada etapa histórica iniciando en la marginación o exterminación de la persona

con discapacidad, para luego pasar por una etapa de rehabilitación hasta llegar a la etapa de integración a la sociedad (Sánchez, 2020, p. 47).

2.2.4 Modelo de la prescindencia

El primer modelo de la discapacidad es el de prescindencia que según lo describe Velarde (2012, p. 127), se creía que era un castigo divino, provocado por la desobediencia de los padres de la persona con discapacidad. Este modelo también hace referencia a que las personas con discapacidad no tienen nada que aportar a la sociedad; es decir, se centra en establecer cuál es la causa de la discapacidad y cuál es el rol que tiene la persona en la sociedad. En la época antigua, se utilizó el modelo de prescindencia para abordar el tema de discapacidad, debido a que, para los griegos la belleza física era parte de la perfección y una persona con características o condiciones diferentes, era marginada en el mejor de los casos o bien exterminada en el peor escenario.

En el modelo de prescindencia, la sociedad decide prescindir de las personas con discapacidad. El motivo de prescindir de la persona radicaba en la creencia que la discapacidad podía transmitir mensajes diabólicos por ser la consecuencia del enojo de los dioses (Palacios, 2008, p. 26). En este modelo se evidencia cómo el desconocimiento en el tema que se aborda, provocaba temor en la sociedad y se propiciaban prácticas inhumanas al marginar a otra persona únicamente por las creencias, sin fundamento de lo que significaba tener una discapacidad.

2.2.5 Modelo médico o rehabilitador de la discapacidad

Tal como lo plantea Velarde (2012, p. 123), a principios del siglo XX, a raíz de la Primera Guerra Mundial y de la introducción de las primeras legislaciones en torno a la seguridad social, el concepto de discapacidad asiste a un cambio de paradigma. Este cambio de paradigma para ver a las personas con discapacidad surge derivado de la cantidad de soldados que perdieron un miembro del cuerpo o bien quedaron imposibilitados mentalmente para continuar con una vida normal. El efecto de la guerra, permitió cambiar la percepción de la sociedad respecto a considerar la discapacidad como un castigo divino, evidenciando que toda persona es vulnerable a adquirir una discapacidad a lo largo de la vida.

El conocimiento y experiencia de los efectos de la guerra permitieron concebir a la discapacidad como una condición que las personas podían adquirir. De esta manera se empezó a comprender que las personas con discapacidad no necesariamente tenían que ser marginadas, al contrario, podían ser rehabilitadas con tratamientos, que permitieran minimizar la condición de discapacidad. Es así, como se puede analizar que la discapacidad pasó de considerarse un castigo

divino a ser considerada una enfermedad. Tal como lo refieren Toboso y Arnau (2008, p. 68), “este modelo, en definitiva, busca la “normalización” de la persona, hacia lo estándar y normativo, si se puede”.

2.2.6 Modelo social de la discapacidad

Este modelo propone analizar la discapacidad de lo individual a lo social; es decir, para lograr una integración de la persona con discapacidad en la sociedad, es la sociedad misma la que debe ser analizada. Para que se propicien espacios adecuados e inclusivos, para que la persona con discapacidad pueda relacionarse en el entorno social y no únicamente centrarse en la rehabilitación de la persona. Según Velarde (2012, p. 128), en este modelo “se pasa a mirar las deficiencias como un producto social, resultado de las interacciones entre un individuo y un entorno no concebido para él.”

El modelo social de la discapacidad, hace referencia a las limitaciones que enfrentan las personas con discapacidad en el entorno, para poder desarrollarse como personas de forma integral. Dichas limitaciones son causa de la forma en que está constituida la sociedad, misma que se orienta a satisfacer las necesidades de las personas sin discapacidad. Para Peña-Ochoa y Durán (2015 p. 11), “no son las limitaciones de las personas las que originan las barreras, sino las restricciones de la propia sociedad para permitir el acceso y la participación de las personas con algún tipo de limitación en sus funcionamientos”.

2.2.7 Modelo de la diversidad funcional

El modelo de la diversidad funcional es una evolución del modelo social de la discapacidad, porque permite segmentar los diferentes tipos de discapacidad que existen. Este modelo surge como una necesidad de cambio en el discurso que utiliza la sociedad para referirse en algunas ocasiones de forma despectiva o discriminatoria hacia las personas con discapacidad (Peña-Ochoa y Durán, 2015 p. 11). Por ello este modelo pretende concienciar a la sociedad, respecto al derecho que tienen todas las personas de ser tratadas con dignidad.

Según Palacios y Románach (2006, p. 232), “con su utilización, lo que se consigue es difuminar efectivamente la discapacidad en la realidad social, haciendo que esta sea diversa pero no por ello discriminatoria”. Este modelo evidencia que el discurso que se tiene respecto a la forma de dirigirse y nombrar a las personas con discapacidad también puede ser una fuente de discriminación. Es decir, aparte de tomar medidas para fomentar espacios en los ámbitos de educación, salud, laboral o social, también se debe iniciar a fomentar un discurso en el que

prevalezca el respeto hacia la dignidad de las personas con discapacidad a quienes a lo largo del tiempo se les ha nombrado de diferente forma para hacer énfasis a la condición de discapacidad que tienen.

Tabla 3

Enfoque de los modelos de discapacidad

Modelo	Causa de la Discapacidad	Rol en la sociedad de la persona con Discapacidad
Prescindencia	Castigo divino Aspectos religiosos	Ningún aporte a la sociedad Marginación de las personas con discapacidad
Rehabilitador o Médico	Aspectos científicos	La persona con discapacidad puede rehabilitarse con tratamiento e integrarse a la sociedad
Social	Barreras de la sociedad	La persona con discapacidad puede tener las mismas oportunidades que las personas sin discapacidad
Diversidad Funcional	Diferentes tipos de Discapacidad	La persona con discapacidad tiene igualdad de derechos que las personas sin discapacidad

Nota: Elaboración propia, a partir de la investigación de Velarde (2012) y Palacios y Romañach (2006).

2.2.8 Enfoque sistémico de la discapacidad

Según Berger (2008, p. 76), el enfoque sistémico propone considerar al individuo en contexto, es decir, siempre relacionado con su medio ambiente. Implica pensar que las personas forman parte de sistemas más amplios por los que es determinado y a los cuales determina simultánea y recíprocamente.

El enfoque sistémico propone pensar en la persona y en la sociedad como un sistema, que permita entender y dimensionar las relaciones que se dan entre ambas partes. De esta manera se tiene una visión completa de las implicaciones que se deben considerar para propiciar una sociedad inclusiva en donde la persona con discapacidad pueda encontrarse con los medios necesarios que le permitan desarrollarse como persona. Asimismo, según Vanegas y Gil (2007, p. 59), “las percepciones y actitudes hacia la discapacidad son relativas, ya que están sujetas a interpretaciones culturales que dependen de valores, contexto, lugar y tiempo sociohistórico, así como de la perspectiva del estatus social del observador”.

2.2.9 Discriminación laboral

Tal como lo refieren Carmona y Véliz (2005, p. 11), la discriminación laboral hace referencia a tratar con inferioridad a una persona por condiciones de capacidad en el ambiente laboral. La discriminación en espacios laborales sigue siendo una de las barreras que enfrentan las personas con discapacidad para poder desempeñarse a nivel laboral. Asimismo, la discriminación puede evidenciarse en los procesos de reclutamiento y selección, debido a que, dichos procesos en la mayoría de casos se diseñan para contratar a personas sin discapacidad.

Según lo refiere Bracco y Sucurrat (2015, p. 24), “la discriminación constituye una barrera a lo largo del proceso de inclusión de PCD en las organizaciones, puede afectar su integración en los equipos de trabajo y provocar una disminución de la productividad laboral”. El área de gestión humana de las organizaciones, debe realizar un esfuerzo en conjunto con todos los colaboradores de la empresa, para evitar acciones discriminatorias hacia los colaboradores con discapacidad. La discriminación además de afectar a quienes son discriminados, puede generar un impacto negativo que afecta la imagen organizacional que tienen todos los *stakeholders*.

Las personas con discapacidad históricamente han pertenecido a grupos vulnerables de la sociedad (Ruay, 2019, p. 52). Sin embargo, las personas con discapacidad han demostrado que pueden realizar un trabajo de forma eficiente como cualquier persona sin discapacidad. Estas acciones, han permitido romper paradigmas de la sociedad respecto al trabajo que puede realizar una persona con discapacidad, lo que ha propiciado menor grado de discriminación hacia dicho colectivo.

2.2.10 Tipos de discriminación en el ámbito laboral

En el campo laboral se pueden mencionar tres tipos de discriminación hacia las personas con discapacidad. Estos tipos de discriminación ocurren según el contexto y forma en que se suscita la discriminación. Sin embargo, la discriminación en el ámbito laboral puede afectar directamente las relaciones en equipos, ambiente laboral y clima laboral (Bracco y Sucurrat, 2015, p. 24).

Los tipos de discriminación más comunes en el ambiente laboral son los siguientes: (a) discriminación directa o nociva: se refiere a la discriminación deliberada por medio de un trato inferior hacia las personas con discapacidad en el área laboral. Es una de las prácticas más comunes a las que se enfrentan las personas con discapacidad por parte de compañeros o superiores. En este tipo de discriminación se puede evidenciar la influencia de paradigmas o

prejuicios culturales, (b) discriminación sobreprotectora: como su nombre lo indica se refiere a realizar acciones paternalistas que sobreprotejan a la persona con discapacidad. Se puede considerar algo positivo el querer proteger a las personas por la condición de discapacidad que posean. Sin embargo, dicha protección lo que hace es limitar a la persona y no dejarla desarrollarse plenamente en el ámbito laboral y (c) discriminación indirecta: este tipo de discriminación pretende dar un trato igual a todos los involucrados en un proceso, lo que puede generar discriminación de acuerdo al tipo de discapacidad que tiene la persona (Bracco y Sucurrat, 2015, p. 25).

Con este tipo de discriminación se evidencia la voluntad y compromiso de las empresas hacia los programas de inclusión laboral. Las organizaciones que fomenten la inclusión deberán eliminar la discriminación indirecta mediante prácticas inclusivas como la adaptación de perfiles de puestos y pruebas inclusivas que permitan que todas las personas sin distinción puedan realizarlas. De no existir dicho compromiso automáticamente se está propiciando una discriminación indirecta.

2.2.11 Acciones positivas

Cuando se habla de acciones positivas se está pensando que las políticas tradicionales conducentes a la igualdad de oportunidades, cuyo objetivo es la igualdad de condiciones del punto de partida, resultan insuficientes en situaciones o grupos en los que se parte de una desigualdad real sustantiva, por más que la igualdad formal se haya conseguido (Osborne, 1997, p. 68).

Las acciones positivas a favor de grupos o colectivos vulnerables de la sociedad, que han sido discriminados de alguna manera, son acciones orientadas a enmendar la discriminación que han sufrido a lo largo de la historia (Ponce, 2016, p.15). Las personas con discapacidad forman parte de los grupos vulnerables, a los que se les ha dado un trato diferente a lo largo de la historia. Por ello, la inclusión laboral puede considerarse una acción afirmativa, que fomenta la contratación de un grupo considerado vulnerable en la sociedad.

Según refiere Ponce (2016, p.15), uno de los objetivos principales de la implementación de acciones afirmativas es reparar la discriminación social o estructural que han sufrido algunos colectivos a lo largo de la historia. La inclusión laboral de personas con discapacidad ha permitido propiciar espacios laborales para que las personas con discapacidad puedan trabajar en igualdad de condiciones que las personas sin discapacidad. Esta práctica ha permitido generar

oportunidades de desarrollo y crecimiento tanto para la sociedad como para las personas que se ven beneficiadas de ellas.

Son las estrategias de responsabilidad social empresarial que propician la inclusión laboral de personas con discapacidad, las que han creado oportunidades de cambio, tanto en aspectos sociales como estructurales. Con ello, las estrategias socialmente responsables han propiciado cambios de paradigmas sobre el desempeño y las capacidades que tienen de las personas con discapacidad. Asimismo, la inclusión laboral ha fomentado el derecho a la igualdad y respeto de todos los colaboradores en las áreas laborales.

2.2.12 Prejuicios hacia las personas con discapacidad

Según Rubio (2005, p. 2), los prejuicios pueden definirse como las opiniones predeterminadas hacia una persona o una situación. Las opiniones pueden estar influenciadas por aspectos culturales, por la sociedad y por experiencias del pasado que permiten a la persona relacionar la situación actual con lo que ha escuchado o ha experimentado en otras oportunidades. Es por ello que los prejuicios sobre la capacidad que tienen las personas con discapacidad, pueden representar una de las grandes barreras a las que se enfrentan para poder ser incluidos en el campo laboral.

En el ámbito laboral, se espera que las personas cumplan con objetivos y metas mediante la optimización de los recursos que tienen para desarrollar las funciones. Es un objetivo general de las empresas, propiciar mayor productividad a menor costo. Sin embargo, mediante prácticas socialmente responsables se ha logrado la concienciación cada día mayor en las empresas, para que el colectivo de personas con discapacidad pueda ser tomado en cuenta y pueda mediante el trabajo que realiza, cambiar los prejuicios que se han tenido respecto a la capacidad de poder trabajar (Forcada, 2015, p. 88).

2.3 Accesibilidad

La accesibilidad es la posibilidad que todo ser humano tiene de utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio o producto. Es la participación plena en todos los aspectos de la vida diaria, independientemente de las capacidades físicas o cognitivas (Pérez, 2015, párr.1).

La accesibilidad ha representado una de las barreras físicas más notables que enfrentan las personas con discapacidad en la sociedad. La historia, evidencia que la sociedad ha sido diseñada para que las personas sin discapacidad puedan movilizarse en ella sin inconvenientes (García,

2017, párr. 5). Prueba de ello, es que en los edificios tanto privados como públicos hasta hace poco tiempo, se han empezado a incorporar rampas o elevadores para que personas con discapacidad física se puedan movilizar de una forma adecuada.

Es posible que la diversidad de acepciones y contenidos del concepto de accesibilidad, y su confusión con un paradigma de “supresión de barreras” dirigido fundamentalmente a personas con grandes discapacidades físicas haya podido actuar como factor limitador de una mayor consideración en ámbitos donde resulta de gran necesidad y trascendencia. La normalización de la participación de las personas con discapacidades pararía por habilitar soluciones específicas de eliminación de obstáculos previamente creados. Pero esta perspectiva ha de ser complementada con la necesidad de crear lo nuevo sin barreras (Alonso, 2016, p. 22).

2.3.1 Dimensiones de la accesibilidad

2.3.2 Accesibilidad absoluta

La accesibilidad absoluta hace referencia a los estándares generales que debe haber en una sociedad para que un grupo o segmento pueda tener accesibilidad al entorno en el que se relaciona. Sin embargo, según lo manifiesta Alonso (2016, p. 27), la accesibilidad absoluta pretende cumplir con un estándar exigido en ocasiones por la misma legislación; es decir, que únicamente se hacen adaptaciones de los entornos como un requisito de la norma sin valorar la calidad del acceso. La calidad del acceso debe enfocarse a las necesidades de las personas que lo utilizarán, para que se apoye una inclusión de forma integral, los espacios inclusivos deben tener las mismas consideraciones que se tienen para la creación de cualquier infraestructura, para acortar la brecha de desigualdad del entorno para todas las personas.

2.3.3 Accesibilidad relativa

Como lo refiere Alonso (2016, p. 27), “la accesibilidad relativa hace referencia a las diferentes formas de acceso que tienen grupos específicos de usuarios”. Las formas de acceso se refieren a las adaptaciones de diseño o estructura que se hacen para que los diferentes grupos puedan tener accesibilidad a lugares públicos o privados. La accesibilidad relativa se enfoca en propiciar las adaptaciones de acuerdo a las necesidades de los usuarios de cada espacio físico, se crean de esta manera espacios inclusivos en iguales condiciones que los accesos para personas sin discapacidad. La accesibilidad relativa tiene mayor relación con la inclusión al considerar que el entorno debe proveer igualdad de condiciones para lograr la accesibilidad.

2.3.4 Modelo de Lewin sobre conducta factores personales y ambientales

Según la teoría ecológica del envejecimiento de Kurt Lewin, (citado en Alonso, 2016, p. 62), relaciona la interacción entre la persona y el entorno y cómo este último debe ser adaptado de acuerdo a las necesidades de la persona para propiciar ambientes accesibles. Según dicha teoría y de acuerdo a la esperanza de vida de los seres humanos no únicamente las personas con discapacidad necesitan que los espacios físicos sean accesibles, sino la sociedad en conjunto. En este sentido la accesibilidad en espacios públicos y privados puede considerarse para beneficio de toda la sociedad y no exclusivamente para las personas en condición de discapacidad.

2.3.5 Psicología social del envejecimiento

Aludir a una psicología social del envejecimiento implica reconocer que las trayectorias vitales de todas las personas se construyen en la interacción social, teniendo en cuenta condiciones y entornos socio-culturales, así como experiencias y significados diversos y cambiantes, sin desconocer, por ello, sus dimensiones biológicas (Dulcey-Ruiz, 2010, p. 208).

Las personas cambian físicamente conforme avanzan en la vida, la vejez es una de las etapas considerada como privilegiada, porque llegar a esta representa haber tenido la oportunidad de realizarse como persona. Sin embargo, la vejez también conlleva factores de limitación por los cambios físicos que sufre el cuerpo. Los cambios físicos de la persona en el trayecto de la vida se pueden considerar no como una discapacidad, sino como una necesidad de propiciar espacios accesibles para todos, al considerar que la mayoría de personas enfrentan limitantes a lo largo del tiempo (Alonso, 2016, p. 65).

2.3.6 Aspectos ambientales en la vejez

La adaptación ambiental en el envejecimiento debe por lo tanto implicar una aproximación a la evolución de los factores multidimensionales del ambiente físico-social que influyen en las personas y, a su vez, de las capacidades de éstas para afectar a su entorno a lo largo del tiempo (García-Valdez, M., Sánchez-González, D. y Román-Pérez, R., 2019, p. 104).

La relación entre el ambiente físico y social debe ser considerada para diseñar espacios accesibles tanto para personas con discapacidad como para personas sin discapacidad en igualdad de condiciones. En la actualidad, se ha evidenciado que con la vejez de las personas se hace necesario propiciar entornos accesibles para todos. Por ello la accesibilidad del entorno puede contribuir con los cambios en las condiciones físicas y biológicas del ser humano.

2.4 Legislación a favor de las personas con discapacidad

La legislación hace referencia al conjunto de leyes a favor de las personas con discapacidad, estas varían de acuerdo a la reglamentación general de cada país. En la actualidad, hay países con mayor compromiso social que han desarrollado leyes a favor de este colectivo y fomentan la aplicabilidad de las mismas. Asimismo, propician que las empresas contraten una cantidad específica de personas con discapacidad con el objetivo de fomentar la inclusión laboral.

Guatemala cuenta con la Ley de Atención a las Personas con Discapacidad, Decreto 135-96 vigente desde el año 1997. Dicha normativa contempla las obligaciones del estado y la sociedad para que las personas con discapacidad tengan igualdad de derechos y condiciones que las personas sin discapacidad en los ámbitos de salud, educación, trabajo, deporte y recreación entre otras (Decreto número 135-96, 1997, p. 2). Sin embargo, a pesar de existir esta ley son evidentes las brechas de desigualdad que existen en el país respecto al trato hacia las personas con discapacidad en los diferentes ámbitos de la sociedad.

Según Monroy (2018, p. 94), la normativa que rige a Guatemala en materia de discapacidad es la Constitución Política de la República y la Ley de Atención a las Personas con Discapacidad, Decreto 135-96. Sin embargo, refiere como una crítica constructiva que las leyes representan una norma únicamente y no una visión de derecho internacional. Esta normativa está orientada a brindar asistencia médica y no dar cumplimiento a los derechos humanos planteados en la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

En la Universidad de San Carlos de Guatemala existen políticas de atención a la población con discapacidad cuyo objetivo general es el siguiente:

Asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad, sin discriminación alguna, creando oportunidades de integración, desarrollo y participación comunitaria en toda la Universidad de San Carlos de Guatemala, por medio de estrategias coherentes, programas y proyectos integrados e integrales de fortalecimiento del desarrollo en las áreas de investigación, docencia, extensión, administración, territorio e infraestructura, así como planificación y seguimiento (USAC, 2014, p. 8).

2.5 Inclusión

La inclusión es una actitud que engloba el escuchar, dialogar, participar, cooperar, preguntar, confiar, aceptar y acoger las necesidades de la diversidad. Concretamente, tiene que ver con

las personas, en este caso, las personas con discapacidad, pero se refiere a las personas en toda su diversidad (Cedeño, 2013, párr.8).

La definición de inclusión evidencia que el término hace referencia a la integración de diversidad de personas, con el objeto de respetar las diferencias y propiciar espacios de igualdad para todos. No especifica si se refiere a un único grupo de personas, por el contrario, propicia la igualdad en la sociedad. Este término pretende así, generar acciones para incluir a todas las personas en los diferentes ámbitos que integran la sociedad.

2.5.1 Inclusión educativa

La evolución de la inclusión educativa es un proceso similar en casi todos los países, pues comienza como educación especial, pasa por integración escolar y, a través de diversas experiencias, se concluye que la inclusión educativa es la forma como las PCD pueden luchar contra la discriminación (Padilla, 2011, p. 678).

La educación constituye una plataforma para que los seres humanos puedan formarse y desarrollarse a lo largo de la vida. Sin embargo, en el transcurso del tiempo se ha podido observar que la inclusión educativa se limita a procesos de admisión, pero no se contemplan otros aspectos fundamentales como adecuaciones curriculares, accesibilidad a los centros de estudio, capacitación al docente, cultura y valores inclusivos en los ambientes educativos. Prácticas que, en lugar de fomentar la inclusión propician de una u otra manera discriminación directa hacia las personas con discapacidad (Bracco y Sucurrat, 2015, p. 25).

2.5.2 Educación superior inclusiva

Tal como lo refiere Carrera (2017, p. 30), “la educación superior inclusiva, debe responder al derecho universal de educación, mediante el fomento de una cultura inclusiva que propicie un entorno en dónde todos sean considerados como personas”. Como se ha mencionado con anterioridad, la Universidad de San Carlos de Guatemala, en la actualidad fomenta la inclusión a la educación superior al exonerar a los aspirantes con discapacidad de realizar las pruebas de admisión. Sin embargo, es una de las pocas acciones que se ha realizado, además de la construcción de rampas en las instalaciones para el acceso de personas con discapacidad física, por lo que, a pesar de tener dentro de la legislación universitaria una política de atención a personas con discapacidad, esta debe ser la base para las acciones que se pretendan realizar a favor de la inclusión educativa y laboral.

2.5.3 Barreras para la inclusión educativa

A pesar de algunas prácticas que se han empezado a visibilizar en el área de educación respecto a la inclusión, aún existen algunas barreras que afectan la integración de personas con discapacidad en espacios de educación. Según García (2017, párr. 4), estas barreras pueden incluir las actitudes hacia las personas con discapacidad generadas por prejuicios sobre la capacidad que realmente poseen las personas. Asimismo, se pueden mencionar las barreras físicas o accesibilidad que limitan a la persona con discapacidad a poder desplazarse con facilidad, la falta de adecuación de los planes de estudio de acuerdo a las características de los estudiantes y el lenguaje que representa una limitante para la comunicación efectiva.

2.6 Inclusión laboral

La inclusión laboral es parte de un proceso más amplio que es la inclusión social. Este proceso se sustenta en la igualdad, la equiparación de oportunidades y la plena participación social, y, en la práctica, se concreta una vez que la persona se incorpora a un trabajo y participa de todas las actividades laborales y sociales de la empresa (Zondek, 2015, p. 27).

La inclusión laboral es vista como una práctica de responsabilidad social empresarial, que implementan las empresas con el objeto de apoyar a grupos vulnerables de la sociedad. El apoyo que brindan las empresas ha permitido cambiar paradigmas sobre la capacidad que tienen las personas en condición de discapacidad para realizar un trabajo (Zondek, 2015, p. 3). En la actualidad la sociedad ha empezado a cambiar la forma de percibir a las personas con discapacidad gracias a la apertura del sector empresarial o institucional que propician la inclusión mediante oportunidades laborales.

Como lo refieren Constante y Lema (2019, p. 26), la inclusión laboral les permite a las personas con discapacidad, desarrollarse profesional y personalmente con el objeto de mejorar su calidad de vida. Sin embargo, para que los programas de inclusión laboral funcionen, se requiere trabajo constante que permita cumplir con el objetivo para el que fueron implementados. Asimismo, es necesario tener claridad de todo lo que implica la inclusión laboral, este tema no es una moda pasajera, por lo que se necesita generar un compromiso con el programa para que este realmente tenga éxito, de lo contrario no logrará mantenerse como una práctica en la organización y con el tiempo desaparecerá.

2.6.1 Barreras para la inclusión laboral

Las barreras para la inclusión laboral, son todas las limitaciones que enfrentan las personas con discapacidad para poder aplicar y ser seleccionado para un puesto de trabajo en una organización. Estas, al igual que las barreras en educación se pueden clasificar desde la percepción de las personas que realizan el proceso de reclutamiento y selección, hasta la falta de perfiles inclusivos que permitan contratar a personas con discapacidad. Sin embargo, las barreras actitudinales son las que generan una influencia positiva o negativa hacia la contratación de las personas con discapacidad (Suárez, 2015, p. 5).

Como lo mencionan Arredondo y Calvo (2017, p. 27), las barreras que se dan en el ámbito empresarial pueden ser por la falta de experiencia en el campo de la inclusión laboral o bien no tiene definida una política de inclusión que sirva de referencia para tomar decisiones. Así como los miedos y mitos que se tienen respecto al trabajo que realizan las personas con discapacidad. Es decir, todos los aspectos del entorno social están presentes a lo interno de la organización y prevalecen como barreras de inclusión en el ámbito laboral.

2.6.2 Condiciones laborales

Según refieren Constante y Lema (2019, p. 27), la condición de trabajo está directamente relacionada a las condiciones del entorno laboral, incluyendo así aspectos físicos, sociales o ambientales accesibles para que las personas con discapacidad puedan realizar el trabajo. Propiciar las condiciones adecuadas para que las personas con discapacidad puedan trabajar, también representa una inversión en las organizaciones para adecuar espacios físicos, realizar capacitaciones para todos, campañas de sensibilización y concienciación. Inversión que puede ser vista como un gasto que las empresas quieren evitar.

Para lograr las condiciones laborales necesarias se requiere de compromiso con la inclusión y saber que es una estrategia que tiene beneficios en el largo plazo (Ayquipa y Solis, 2018, p. 19). Modificar y adaptar los entornos laborales no es tarea fácil, pero es necesario hacerlo para fomentar la inclusión. Asimismo, se debe considerar que la adaptación de espacios inclusivos permitirá facilitar en la medida de lo posible que exista igualdad de condiciones laborales para todos.

2.6.3 Paradigmas de la inclusión laboral

El paradigma es una idea, producto de la construcción social que los seres humanos levantan en función de sus experiencias de vida, y la calidad de su interrelación; por lo que, en

relación a la inclusión laboral de personas con discapacidad, existen ciertos paradigmas que se forman debido a la falta de claridad sobre el contenido de instrumentos legales, así como a la escasa información y desconocimiento sobre la discapacidad (Cobas, 2015, p. 45).

Cambiar paradigmas laborales en las organizaciones requiere de acciones específicas que demuestren un cambio cultural a lo interno de la organización. Para empezar, se pueden propiciar espacios accesibles para que las personas con discapacidad tengan la oportunidad de demostrar las capacidades que tienen para poder aportar a la sociedad mediante el trabajo que realicen en una empresa, de esta manera se respeta el derecho a la igualdad en el ambiente laboral. Según Arredondo y Calvo (2017, p. 22), “las personas con discapacidad tienen el derecho a trabajar en igualdad de condiciones que los demás; englobando ajustes razonables en el área laboral”.

2.7 Cultura inclusiva

La cultura hace referencia al conjunto de ideas, conocimientos, paradigmas y tradiciones que se comparten de generación en generación. Puede considerarse la esencia de un país, de una empresa, de una comunidad, algo que los distingue de los demás, es un factor que influye directamente en la forma de actuar de los miembros de dicho lugar. En el ámbito de inclusión, la cultura tiene un papel muy importante debido a que permite sensibilizar y concienciar a las personas mediante prácticas inclusivas que motiven un cambio cultural en la sociedad (Esrich y Lozano, s.f., p. 5).

En el área laboral, la cultura organizacional es determinante para que una persona con discapacidad pueda incorporarse a una empresa. La inclusión debe estar alineada a los valores organizacionales para que sea más fácil para el personal entender cómo apoyar a los compañeros con discapacidad, sin llegar a propiciar una discriminación positiva que los sobreproteja (Bracco y Sucurrat, 2005, p. 25). La intención es crear espacios en los cuales las personas con discapacidad puedan desarrollarse como el resto del personal sin discapacidad.

2.7.1 Cultura inclusiva en la educación

Los centros educativos que deseen fomentar un enfoque inclusivo, que apueste por la diversidad, deberán promover culturas basadas en valores inclusivos, en el trabajo multidisciplinar, en una visión compartida y en la aceptación de la diversidad como elemento enriquecedor del centro (Gutiérrez-Ortega, Martín-Cilleros y Jenaro-Ríos, 2018, p. 14).

En las empresas que se desee implementar la inclusión laboral debe existir compromiso de principio a fin para evitar que sea una moda pasajera, que en lugar de generar impacto positivo, genere impacto negativo (Patiño, 2012, p. 87). En las organizaciones se debe tener claridad que el objetivo principal es brindar oportunidades de igualdad para el desarrollo integral de las personas con discapacidad. Como se ha mencionado anteriormente la inclusión debe ser integral para que propicie igualdad de derechos. Las oportunidades laborales para personas con discapacidad, han empezado a generar cambios positivos en la sociedad; sin embargo, aún existen brechas que deben cerrarse con el paso del tiempo.

2.7.2 Cultura organizacional

Según Castillo-Guerrero y Daza-Escorcía (2011, p. 20), “cuando nos referimos a cultura, en primera instancia pensamos en las creencias, tradiciones y características que identifican a un pueblo, sin tener presente que este amplio concepto puede desarrollarse dentro del marco de una Organización”. Las organizaciones poseen creencias, tradiciones, historias y características propias que permiten crear una identidad que la diferencia de otras organizaciones. La cultura organizacional al igual que la cultura en general se transmite y se fortalece con el paso del tiempo y forma parte de un activo intangible en las organizaciones; es decir, no puede ser cuantificable más que con las actitudes que tiene el personal en el desempeño de las atribuciones.

La importancia de la cultura en las organizaciones se genera mediante la influencia que esta tiene en la satisfacción y el desempeño de quienes conforman la organización (Hellriegel, Jackson y Slocum, Jr., 2009, p. 596). Las personas pueden identificarse con la cultura organizacional y reflejar la identidad con las acciones que realizan para lograr los resultados que se obtienen. Es por esta razón que la estrategia del negocio debe alinearse a la cultura para que sea aceptada y respaldada por los miembros de una organización.

2.7.3 Tipos de cultura organizacional

Las organizaciones se diferencian de otras del mismo giro comercial por ventajas de diferenciación, la cultura puede ser una ventaja diferencial. En el ámbito empresarial se pueden observar cuatro tipos de cultura que se detallan a continuación: (a) cultura burocrática: este tipo de cultura se caracteriza por propiciar relaciones jerárquicas de dependencia entre el jefe y subordinado, (b) cultura de clan: este tipo de cultura logra la unidad por medio de la socialización, los colaboradores que tienen varios años de laborar para la empresa sirven de mentores para los nuevos empleados, (c) cultura emprendedora: propicia la flexibilidad y motiva a las personas a

asumir riesgos así como un alto grado de creatividad y (d) cultura de mercado: se enfoca en el logro de los resultados mediante el logro de metas para lograr el incremento de las utilidades (Hellriegel, Jackson y Slocum, Jr., 2009, pp. 603-604).

La importancia de entender el tipo de cultura que poseen las empresas, radica en que puede representar una fortaleza o una debilidad al momento de implementarse un programa de inclusión laboral. Las personas por desconocimiento de lo que implica relacionarse en el ámbito laboral con personas con discapacidad, pueden generar resistencia al programa. Es por esta razón, que la socialización juega un papel importante en la cultura, porque es el proceso por el cual se integra a una persona de reciente ingreso a la cultura que prevalece en la organización (Hellriegel, Jackson y Slocum, Jr., 2009, p. 598).

2.7.4 Diversidad cultural en las organizaciones

Según Loreto y Del Río (2008, p. 55), el interés de las organizaciones por implementar la dirección de la diversidad proviene de dos fuentes: (a) por un lado, del compromiso moral que supone ofrecer a los empleados, independientemente de su origen, la necesaria igualdad de oportunidades y evitar la discriminación en el puesto de trabajo y, (b) de la incidencia que tal diversidad pueda tener en la actividad empresarial. Las variables asociadas a la diversidad pueden afectar a las actitudes, al comportamiento en el lugar de trabajo y a la habilidad para trabajar con otros empleados, lo cual puede afectar en los resultados empresariales.

En la actualidad, las empresas se han vuelto más conscientes del impacto que tienen en la sociedad, prueba de ello es que día con día son más las organizaciones que brindan oportunidades de trabajo a personas con discapacidad. De esta manera se puede observar que, “con el paso del tiempo, las empresas se han convertido en organizaciones influyentes en la sociedad, mientras que la sociedad demanda más de las empresas donde los consumidores valoran la actitud y acción social de las compañías” (Arias, Armas, Chirinos y Fonseca, 2019, p. 1). Las acciones que realizan a lo interno las empresas también impactan de forma positiva o negativa la percepción de todos los *stakeholders*.

2.7.5 Valores inclusivos:

Los valores los definen Hellriegel, Jackson y Slocum, Jr. (2009, p. 80), como “el eje central de toda cultura; es decir, las creencias profundas, sostenidas consciente o inconscientemente, que especifican las preferencias y comportamientos generales y que definen lo que está bien de lo que

está mal”. De esta cuenta los valores deben alinearse a la inclusión para considerarse valores inclusivos, el respeto a la dignidad humana, es un valor universal que debe prevalecer en las prácticas inclusivas, así como la igualdad. Los valores representan un marco de referencia para la implementación de prácticas inclusivas en ambientes educativos y laborales.

Los valores son interpretaciones simbólicas de la realidad, que prestan un significado a la acción y establecen normas de comportamiento social. Los valores corresponden a los criterios de lo que es bueno y deseable y que debe influir en el comportamiento colectivo. Los valores son determinantes en el éxito de la organización, especialmente si son realmente compartidos por la mayoría de sus miembros, en aras de los objetivos supremos de la empresa (Loreto y Del Río, 2008, p. 60).

Los valores organizacionales forman parte de la cultura empresarial que se pueden identificar con las actitudes aprendidas y compartidas por los colaboradores frente a los retos y metas que deben lograr (Loreto y Del Río, 2008, p. 61). Son pilares que distinguen a las organizaciones respecto a la forma de operar y hacer negocios. Así como también permiten identificar que tan responsable o no es la organización en consideración de todos los públicos con los que se relaciona.

2.7.5.1 Comunicación asertiva

La comunicación es el medio que caracteriza a los seres humanos para transmitir e intercambiar información, por lo tanto, en todos los contextos de las personas existen procesos de comunicación. En la vida corporativa es un instrumento fundamental para la relación con sus diferentes públicos (Bustos, Pinzón, Umaña, Sabogal y Fernández, 2020, p. 43).

La comunicación asertiva es la clave de éxito de todo proyecto que se desee implementar a lo interno de una organización. Informar oportunamente a los colaboradores los cambios que se realizarán, permitirá generar confianza y que dichos cambios sean aceptados por todos los grupos de interés. La inclusión laboral es un proyecto de largo plazo que integra a la organización en su totalidad, es por esta razón que la comunicación debe ser clara y oportuna para que el proyecto tenga éxito y se logren los objetivos que se esperan (Bustos, Pinzón, Umaña, Sabogal y Fernández, 2020, p. 45).

2.7.5.1.2 Tipos de comunicación

En las organizaciones se propicia la comunicación conforme existen relaciones e intercambio de información entre los miembros de las diferentes unidades que la integran. De acuerdo a la forma en que se da la comunicación se pueden definir los siguientes tipos: (a) comunicación descendente: se refiere a la comunicación que se propicia entre jefes y subordinados y que están relacionadas directamente con un nivel de jerarquía, (b) comunicación horizontal: se refiere a la comunicación que existe entre colaboradores de un mismo nivel jerárquico y (c) comunicación ascendente: es la que se genera de un subordinado hacia el jefe, por lo regular los subordinados participan generando ideas para que los directivos puedan considerarlas al momento de tomar decisiones que impacten a toda la organización (Bustos, Pinzón, Umaña, Sabogal y Fernández, 2020, p. 45).

2.7.5.2 Sensibilización cultural

El término sensibilización hace referencia al cambio de actitudes y al implemento de estrategias encaminadas a dar solución a un problema para de esta manera promover prácticas solidarias que generen un compromiso hacia el cambio de actitudes y conductas que conduzcan a un individuo o población a establecer relaciones interpersonales favorables (Torres y Vinueza, 2020, p. 7).

La sensibilización en el proceso de inclusión laboral, al igual que la comunicación representan actividades clave para que exista aceptación de los colaboradores hacia compañeros con discapacidad. Es fundamental definir las acciones que se deben realizar como parte de la sensibilización que en ocasiones incluyen informar y capacitar a los miembros de la organización. Asimismo, es importante transmitir el mensaje con claridad para que todos conozcan cuál es el objetivo fundamental de la inclusión, así como los beneficios que se esperan lograr (Torres y Vinueza, 2020 p. 8).

2.7.5.3 Trabajo en equipo

Otro de los valores que marcan la diferencia en los procesos de inclusión laboral a lo interno en las organizaciones es el trabajo en equipo. Según definen Barraycoa y Lasaga (2010, p. 2), el trabajo en equipo es la competencia que poseen las personas para integrarse a grupos de trabajo con el fin de cumplir objetivos comunes. Es decir, dentro de un equipo de trabajo deberá existir confianza y cohesión para que el equipo funcione y se logren los resultados esperados.

La gran mayoría de las organizaciones reconocen la importancia del trabajo en equipo como un medio para mejorar su competitividad, y como un sistema de organización del trabajo que permite generar un clima laboral armonioso, así como lograr una comunicación efectiva interna, integrar los nuevos colaboradores, transmitir sus valores y cultura entre otros (Castaño, Lanzas y López, 2007, p. 369).

La inclusión laboral de personas con discapacidad, permite la integración de nuevos colaboradores en las organizaciones para fomentar una diversidad de personas que trabajan para lograr objetivos comunes en las empresas. El trabajo en equipo se debe propiciar para que los trabajadores de reciente ingreso se puedan incorporar con éxito a la cultura organizacional y puedan desarrollar el sentido de pertenencia hacia la institución. “En toda organización siempre hay trabajo en equipo, ya que el éxito depende en gran parte de la unión de sus miembros siendo parte fundamental la comunicación y el compromiso de los integrantes de la organización” (Aguilar, 2016, p. 9).

2.7.5.4 Empatía

Según Carpena (2016, p. 24), se puede definir la empatía como la capacidad de captar lo que otro piensa y necesita y la conexión sincera con su sentir como si fuera propio a pesar de que no sea lo mismo que uno pensaría o sentiría en la misma situación sintiendo a la vez el deseo de consolar y de ayudar. Significa ir más allá de la focalización con uno mismo, significa salir del propio yo para abrirse a los demás. Esta capacidad predispone no solo a sentir el sufrimiento sino a compartir también la dicha y a participar de la alegría de otra persona.

La empatía es otro de los elementos clave que debe fomentarse en las organizaciones para que la inclusión laboral funcione, de tal forma que los colaboradores puedan demostrar la misma hacia las personas con discapacidad. El objetivo principal de la empatía es que debe fomentar el respeto y tolerancia en el proceso de adaptación del personal con discapacidad que se incorpora a la organización. Como lo mencionan Julio, Florez y Rodriguez (s.f., p. 6), “la empatía es una habilidad social que nos permite tener una perspectiva más amplia de las situaciones por las que puede estar pasando una persona. Es ponerse en los zapatos del otro e identificar una manera de mostrarle la capacidad de comprensión”.

2.8 Prácticas inclusivas

Las prácticas o acciones inclusivas son el reflejo del compromiso que se tiene con la inclusión y la relación entre la cultura y los valores que representan a una institución educativa o una empresa. La cultura y los valores simbolizan el marco de referencia para propiciar prácticas y acciones que fomenten la inclusión de diversidad de personas. Según Gutiérrez-Ortega, Martín-Cilleros y Jenaro-Ríos (2018, p. 19), “esta alineación entre cultura, valores, políticas y prácticas va a tener un impacto a nivel organizativo, tanto en la consecución de sus objetivos como en sus resultados”.

Las buenas prácticas empresariales en materia de inclusión pueden relacionarse con la responsabilidad social empresarial. Las empresas en la actualidad son conscientes que deben apoyar a la sociedad en la que realizan operaciones para contribuir con la sostenibilidad y desarrollo del país y no únicamente ser generadoras de riqueza (Zondek, 2015, p. 30). Generar espacios inclusivos, permitir la contratación de personas con discapacidad, fomentar el desarrollo de las personas con discapacidad y crear un ambiente laboral inclusivo, son prácticas que pueden realizar las empresas desde su rol de entidades generadoras de empleo.

2.9 Responsabilidad social empresarial

Tal como lo refieren Aguilera y Puerto (2012, p.), la responsabilidad social empresarial se define como el compromiso que asumen las empresas hacia la sociedad en beneficio del desarrollo sostenible; es decir, es el equilibrio entre el crecimiento económico y el bienestar social. Es por ello que la responsabilidad social empresarial se puede implementar mediante ejes definidos de acuerdo al giro comercial del negocio. El tema de inclusión laboral puede centrarse en los siguientes tres ejes específicos: (1) público interno por las relaciones entre los colaboradores con y sin discapacidad, (2) comunidad por el apoyo laboral a personas del área y (3) directamente a la política pública con la generación de empleos dignos para las personas con discapacidad.

La implementación de la responsabilidad social empresarial se ha convertido en una plataforma que genera oportunidades para las personas con discapacidad, al cambiar paradigmas de discriminación y prejuicios que se han tenido a lo largo de la historia sobre las capacidades de las personas con discapacidad (Prandi y Blanco, 2019, p. 22). Sin embargo, se debe ser consciente que la responsabilidad social empresarial conlleva un compromiso en el largo plazo con la sociedad y sus miembros. Esta es una práctica que ha llegado para quedarse en la gestión empresarial.

La Responsabilidad Social se puede considerar como un proceso incluyente en el ámbito laboral, a través del cual las empresas comprometidas con su dimensión social, pueden vincular personas, sin importar su condición de discapacidad; de esta forma contribuyen a mejorar la calidad de vida de ellos y sus familias, al permitir demostrar sus habilidades y maximizarlas con la experiencia adquiridas (Torres y Samboni, s.f., p. 1).

2.9.1 La responsabilidad social empresarial como un agente de cambio en las empresas

Según Vélez (2010, p. 19), “la responsabilidad social ha comenzado a armonizar la relación entre la libertad del mercado y la libre empresa, que ha iniciado un proceso para asumir un funcionamiento socialmente responsable”. En la actualidad las sociedades demandan que las organizaciones sean más conscientes del rol y el impacto que generan para la sociedad. Las decisiones que se toman a lo interno en las empresas deben ser congruentes con los postulados de responsabilidad que manifiestan.

Hoy en día toma gran valor la responsabilidad social empresarial dentro del direccionamiento estratégico de las organizaciones, apoyando postulados como aquel que afirma que los resultados empresariales positivos se incrementan en la medida en que las compañías son capaces de alcanzar relaciones de confianza con sus grupos de impacto (Vélez, 2010, p. 24).

Actualmente, las organizaciones más conscientes del impacto que generan en la sociedad, son las que implementan la responsabilidad social empresarial como un modelo de hacer negocios. Este modelo les permite lograr objetivos comunes como incrementar la rentabilidad mediante acciones responsables que generen impactos positivos para todos. Asimismo, los cambios derivados de la globalización motivan a las organizaciones a trabajar bajo estándares de responsabilidad que generen prácticas que beneficien a todos los grupos de interés (Patiño, 2012, p. 87).

2.9.2 Principios de responsabilidad social empresarial

Los principios de responsabilidad social empresarial sirven de marco de referencia para que una empresa pueda ser socialmente responsable. A continuación se describe cada principio: (a) rendición de cuentas: es el principio que permite rendir cuentas del impacto en aspectos, económicos, sociales y ambientales que una empresa pueda generar, (b) transparencia: las empresas deben poder brindar información relevante de la forma de operar a los grupos de interés que así lo requieran, (c) comportamiento ético: las empresas deben considerar en todo el proceso

de toma de decisiones el impacto que cada una de esas decisiones tendrá en un futuro y actuar en el marco de la ética, (d) respeto a los intereses de las partes interesadas: el valor del respeto hacia los *stakeholders* debe prevalecer en todas las acciones que se lleven a cabo en la organización, (e) respeto al principio de legalidad: este principio implica que la organización debe actuar bajo el marco de las leyes del país en donde realiza operaciones y debe conocer las implicaciones legales de la actuación de la empresa como tal, (f) respeto a la normativa internacional del comportamiento: la responsabilidad social empresarial implica conocer más allá de la legislación nacional y contemplar el marco de la legalidad a nivel internacional para operar y por último (g) respeto a los derechos humanos: las empresas responsables deben velar por el respeto de los derechos de todos los grupos de interés de la organización (Montero, 2012, pp. 111-113).

2.9.3 Grupos de interés

En las empresas se generan relaciones con diferentes grupos internos y externos de la organización. Parte fundamental de la responsabilidad social empresarial es saber identificar a los grupos de interés, que pueden verse impactados positiva o negativamente por las decisiones que se toman. En la toma de decisiones se deberá entonces considerar los aspectos legales y morales que pueden causar conflictos con los grupos considerados de interés (Fernández y Bajo, 2012, p. 138).

Tabla 4

Grupos de interés

Grupos	Integrantes	Características
Internos	Empleados	Colaboradores de una organización Existe una relación de trabajo contractual
	Sindicatos	Agrupación de colaboradores de una organización Previenen conflictos laborales en las relaciones patrono-empleado
Externos	Clientes	Segmento de mercado al que la empresa satisface una necesidad
	Proveedores	Conjunto de personas que le venden materia prima o mercadería a la empresa
	Sociedad	Es el lugar en donde la empresa realiza operaciones

Nota: Elaboración propia, a partir de la investigación de (Gil y Luciano, 2011, p. 76).

2.10 Empresas inclusivas

Las empresas inclusivas son organizaciones que propician espacios accesibles para que personas en toda su diversidad puedan ser consideradas para ocupar un puesto laboral; es decir, tienen tolerancia cero a prácticas o acciones de discriminación. En la actualidad, ha aumentado la cantidad de empresas que se suman a la inclusión de personas con discapacidad al brindar oportunidades de desarrollo. Esto ha permitido cumplir con uno de los objetivos primordiales de la responsabilidad social empresarial que es ganar-ganar, gana la persona al sentirse parte de la sociedad y gana la empresa al aportar al desarrollo de la sociedad (Martín Barrera, 2020, p. 22).

La empresa tiene una importante responsabilidad que ejercer: debe ser catalizadora de los derechos humanos, y más allá de su dimensión como empleadora, para lo cual debe asegurar un acceso al empleo en condiciones de igualdad a las personas con discapacidad, debe crear entornos, servicios y productos inclusivos y que reflejen la realidad de la ciudadanía en su conjunto (Prandi y Blanco, 2019, p. 21).

2.10.1 Beneficios que las prácticas inclusivas aportan a las empresas

Como bien se ha mencionado con anterioridad, uno de los objetivos principales de la responsabilidad social empresarial es generar beneficios internos y externos. Es decir, las empresas crean los escenarios necesarios en dónde ambas partes ganen, la sociedad o comunidad y la empresa como tal. Como lo refiere Martín Barrera (2020, p. 26), las acciones que realiza una organización están orientadas a contribuir a la sociedad y a la comunidad, al cumplir con la razón de ser de la empresa y considerar a los grupos vulnerables.

Los beneficios que se pueden atribuir a las empresas que implementan prácticas inclusivas, pueden incluir mejorar el ambiente laboral, debido a que el trabajo que realiza una persona con discapacidad inspira a los demás. Asimismo, la imagen de la empresa se fortalece al conocerse el apoyo que esta brinda para la generación de empleos para las personas con discapacidad. Y por último la fidelización del personal se incrementa; es decir, el personal se identifica y se siente bien de trabajar para una empresa socialmente responsable (Azmitia, 2018, p. 19).

2.10.2 Fortalecimiento de la imagen empresarial

La imagen corporativa es la percepción que tienen los grupos de interés de la empresa. Los elementos que integran la imagen empresarial pueden ser la calidad del producto, las prácticas socialmente responsables, el trato para el personal y las relaciones con los clientes y proveedores (Zapata y Céspedes, 2010, p. 20). La inclusión laboral de personas con discapacidad ha sido en

los últimos años un pilar importante para lograr el fortalecimiento de la imagen empresarial, por el impacto positivo que genera en la sociedad esta práctica.

Otra fuente de información para fortalecer la imagen corporativa es la comunicación de las actividades que la empresa realiza mediante las relaciones públicas. Las personas se enteran de las acciones positivas y negativas que realizan las empresas. Es por esta razón que la imagen corporativa puede fortalecerse a través de la divulgación de prácticas éticas y responsables que realice la organización (Zapata y Céspedes, 2010, p. 15).

2.10.3 Fidelización de públicos internos y externos

La fidelización de los grupos de interés internos implica generar acciones que propicien espacios de desarrollo y crecimiento para el personal en el ambiente laboral. La satisfacción a nivel personal y profesional de los colaboradores contribuirá a lograr objetivos comunes en toda la organización. Asimismo, tener colaboradores fieles a la empresa fomentará el sentido de pertenencia que permitirá mejorar el clima y ambiente laboral para que la empresa sea considerada como un buen lugar para trabajar (Rojas, 2019, p. 40).

La fidelización a nivel empresarial hace referencia a la fidelidad que las personas puedan tener hacia una organización. Las empresas propician cientos de relaciones a lo largo del tiempo, se relacionan con diferentes grupos entre ellos los clientes, considerados por muchos como el grupo más importante porque puede ser la razón de existir de una organización (Agüero, 2014, p.15). Sin embargo, en la actualidad los clientes se han vuelto más críticos al momento de elegir a la empresa a la que le van a comprar, buscan más que la satisfacción de necesidades, que la empresa propicie prácticas responsables que beneficien a todos los grupos de interés.

2.10.4 Motivación del personal

Los programas de inclusión laboral son el medio que han utilizado las organizaciones para contratar personas con discapacidad en la actualidad. El trabajo que realizan las personas con discapacidad ha cambiado paradigmas y se ha empezado a visibilizar las capacidades que tienen como cualquier otra persona sin discapacidad. Según Cortés y Cisterna (2016, p. 108), “finalmente, en el caso de las empresas que incluyen a personas con discapacidad dentro de su fuerza de trabajo, se registraron los beneficios de mayor motivación de parte de las personas con discapacidad en otros trabajadores”, las personas con discapacidad aprovechan las oportunidades laborales que las empresas les ofrecen y realizan el trabajo de forma eficiente.

2.10.5 Sostenibilidad empresarial

La sostenibilidad empresarial es un término relacionado con la responsabilidad social empresarial que, según Zambrano (2011, p. 18), requiere definir una visión basada en ética social, para generar acciones que permitan contribuir a la sociedad de forma integral. Es evidente que, para generar impactos positivos, las empresas deben definir una visión que les permita desarrollar estrategias que consideren a todos los grupos de interés con los que esta se relaciona. La forma de hacer negocios ha evolucionado y en la actualidad la sociedad espera que las empresas generen empleos, contribuyan económicamente al país en donde operan y también demandan acciones que beneficien a la sociedad.

El principal objetivo de la sostenibilidad es conciliar el crecimiento económico con el cuidado del entorno social y la protección del medioambiente. Sin embargo, en un ambiente de incertidumbre, las empresas precisan de herramientas que auxilien tanto la toma de decisiones como la definición de sus estrategias (Barcellos, 2010, p. 142).

2.11 Procesos del área de gestión humana para la inclusión laboral de personas con discapacidad

Según Patiño (2012, p. 87), las empresas no son entes aislados, sino que por el contrario, contribuyen al desarrollo de una ciudad, de un país o de una región mediante la generación y consolidación de las culturas y de importantes variables económicas como el empleo, de igual manera es importante analizar el impacto que generan sus políticas en el entorno que rodea a sus trabajadores, ya que es evidenciable que las empresas están inmersas en un gran cambio que se sustenta en la contratación de un recurso humano globalizado, fortaleciéndola en todos sus procesos bajo una diversidad cultural.

El departamento de gestión humana en las organizaciones es el encargado de gestionar el proceso de inclusión de principio a fin; es decir, inicia con el requerimiento para llenar una vacante y continúa con los pasos de realizar el proceso de reclutamiento, selección, contratación, inducción y retención de la persona idónea para el puesto (Sanchez, 2018, p. 26). El compromiso hacia el programa de inclusión laboral es clave para que se pueda lograr el objetivo principal que es, incluir a personas con discapacidad en el ámbito laboral en igualdad de condiciones que las personas sin discapacidad. Asimismo, además de ser el departamento encargado de la primera fase del proceso, debe propiciar acciones que permitan fomentar el desarrollo de todos los colaboradores de la empresa mediante capacitaciones específicas al puesto de trabajo.

2.11.1 Proceso de planificación de inclusión laboral

Según López et al. (2017, p. 17), “la inclusión laboral de personas con discapacidad exige de las organizaciones, en primer término, la decisión de contratarlas”. La inclusión laboral es un proceso de largo plazo que debe tener una planificación adecuada para que tenga el éxito que se espera. Asimismo, se requiere de compromiso de parte de toda la organización para propiciar una cultura de equidad e igualdad en todo el personal.

Las actividades que se llevan a cabo en toda organización deben ser planificadas y controladas para evaluar resultados de corto y largo plazo. El área de gestión humana de la organización debe ejecutar la función de planificación estratégica del proceso de inclusión laboral, mismo que debe incluir actividades como descripción del puesto, reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal (González, 2011, p. 78). El proceso de planificación de inclusión laboral para personas con discapacidad, debe incluir los mismos pasos que la planificación de recursos humanos para las personas sin discapacidad, para propiciar una cultura inclusiva en la organización.

Como lo refiere Recio (como se cita en López et al., 2017, p. 18) el proceso de planificación de inclusión laboral debe incluir las siguientes fases: (a) análisis: de la empresa, estructura que la conforma, colaboradores, normativa y estrategia, (b) previsión: hace referencia a la visión de futuro del crecimiento de la estructura organizacional, (c) programación: se refiere a los programas específicos de acuerdo a la visión que se tenga de la empresa, (d) ejecución: es la puesta en marcha de los programas que se hayan definido para la implementación de inclusión laboral y (e) control: es el seguimiento y supervisión del cumplimiento de lo planificado.

2.11.2 Análisis de los descriptores de puesto

Según López et al. (2017, p. 19) la descripción de cargos es un proceso que consiste en enunciar las tareas o responsabilidades que conforman cada cargo y lo distinguen del resto en la organización. Es, asimismo, la descripción detallada de las atribuciones o aspectos intrínsecos del puesto: la periodicidad de su realización, los métodos para el cumplimiento de las responsabilidades y los objetivos.

El análisis de puesto es fundamental para realizar el proceso de planificación de recursos humanos y el descriptor de puesto debe contener los requerimientos específicos que una persona debe poseer para poder ocupar una plaza vacante (González, 2011, p. 83). La importancia de la descripción del puesto de trabajo radica en que, además de brindar una visión general de la plaza

vacante brinda una idea clara de las funciones que la persona seleccionada ejecutará en el desempeño de las atribuciones que le sean asignadas. De esta manera, el descriptor de puesto se convierte en el documento base para saber si una persona con discapacidad posee las competencias mínimas requeridas para ocupar la plaza vacante en la organización, así como una guía para que la persona seleccionada conozca las funciones que debe desempeñar.

Tal como lo menciona González (2011, p. 84), la contribución del análisis de puesto como eje fundamental de la planeación estratégica de RRHH, queda demostrada por el hecho de que una vez se hayan seleccionado los ocupantes de puestos, su desempeño se va a guiar por estas descripciones de puestos actualizadas, y de la misma forma, la evaluación de su desempeño será realizada comparando los estándares establecidos en su puesto con su actuación en el mismo.

2.11.3 Proceso de reclutamiento

Este proceso consiste en un conjunto de técnicas y procedimientos que buscan atraer candidatos calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. Este proceso da inicio luego de haber establecido las necesidades de personal de la organización a través de una planeación de personal (Ayquipa y Solis, 2018, p. 25).

El proceso de reclutamiento es el primer paso del proceso de integración de personal a una organización. Para propiciar la participación de personas con discapacidad en el proceso de reclutamiento las empresas pueden realizar convocatorias específicas para personas con discapacidad o bien realizar alianzas estratégicas con instituciones que se dedican a la formación y capacitación de personas con discapacidad. La intención es fomentar la participación de las personas con discapacidad en igualdad de oportunidades que participan las personas sin discapacidad, para que el proceso sea realmente incluyente (Ayquipa y Solis, 2018, p. 2).

2.11.3.1 Fuentes de reclutamiento

Las empresas en la actualidad pueden optar por elegir la mejor fuente de reclutamiento de personal que según los indicadores de gestión tienen mayor efectividad; es decir, captar a mayor cantidad de candidatos. Las fuentes de reclutamiento pueden ser: (a) internas: cuando la convocatoria se realiza para que los miembros del personal existente puedan cubrir la plaza vacante, mediante movimientos horizontales a puestos similares, ascensos a un puesto de un mayor rango y (b) externas: se realiza mediante la convocatoria fuera de la empresa que permite

atraer a personas ajena a la organización con el objetivo de encontrar al mejor candidato (Bulnes, 2014, pp. 58 y 60).

2.11.4 Proceso de selección

Según Sanchez (2018, p. 28), la selección busca, de entre los diversos candidatos, a quienes sean más adecuados para los puestos que existen en la organización o para las competencias que necesita, y el proceso de selección, por tanto, pretende mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño humano, así como la eficacia de la organización. En el fondo, lo que está en juego es el capital intelectual que la organización debe preservar o enriquecer.

El proceso de selección pretende elegir a la persona que llene los requisitos específicos que se requieren para ocupar un puesto dentro de la organización. Al igual que el proceso de selección de personas sin discapacidad, el proceso de selección de personas con discapacidad debe incluir la aplicación y valoración de los instrumentos que permitan realizar la elección del mejor candidato, algunos instrumentos que se pueden utilizar en el proceso se detallan a continuación: (a) entrevista: deben realizarse de acuerdo al perfil del puesto para conocer las aptitudes del candidato que se entrevista y (b) pruebas que permitan comprobar que el candidato posee las competencias necesarias para el puesto vacante. Un punto importante a considerar es la adaptación de las pruebas y entrevistas de acuerdo al tipo de discapacidad que posean los candidatos (Antezana y Linkimer, 2015, p. 9).

2.11.5 Proceso de contratación

Según lo refieren Antezana y Linkimer (2015, p. 12), “al contratar a una persona con discapacidad, la empresa asume el compromiso de realizar los ajustes razonables que sean necesarios en el entorno laboral, el lugar de trabajo, los horarios de trabajo o de formación”. De igual manera se deben respetar las condiciones legales en cuanto a jornadas laborales, horarios, tiempo completo o parcial para el cálculo de prestaciones laborales. La contratación del personal con discapacidad debe realizarse en igualdad de condiciones que se contrata a las personas sin discapacidad.

2.11.6 Proceso de inducción

La inducción es la etapa donde el empleado nuevo inicia su proceso de adaptación a la institución, tanto en el ambiente laboral como en la relación con sus compañeros, recalcando siempre sus obligaciones y derechos como empleado, las políticas de la empresa, así como también el uso adecuado de equipos de trabajo y protección (Altamirano, 2018, p. 23).

El proceso de inducción es el punto clave que permite integrar a la persona a la empresa de forma general y específica. De forma general, en el proceso de inducción se comparte la cultura empresarial, antecedentes históricos, logros, rituales, filosofía organizacional, elementos que forman parte de la identidad de la organización. De forma específica se brinda información sobre los procesos y procedimientos clave del puesto de trabajo, normas, políticas, relaciones jerárquicas, elementos que faciliten que la persona comprenda sobre las funciones que tendrá asignadas (Ayquipa y Solis, 2018, p. 28).

2.11.6.1 Inducción específica en el puesto de trabajo

La preparación para el cargo se relaciona con la presentación del cargo que desempeñará la persona con base en sus funciones. En coherencia con la definición dinámica del subcomponente, dicha preparación implica que la persona con discapacidad se familiarice con su cargo exponiéndose a situaciones reales de trabajo, en las que de manera práctica observe y posteriormente realice las labores asignadas (López et al., 2017, p. 69).

El proceso de inducción específico en el puesto de trabajo le permite a la persona de reciente ingreso a la organización formarse una visión de lo que se espera lograr con el trabajo que realizará. En el caso de las personas con discapacidad como lo refiere López et al. (2017, p. 69), es recomendable que se asigne un tutor que pueda guiar y brindar acompañamiento a la persona en el desempeño de las atribuciones. Como se ha mencionado con anterioridad el compromiso es clave para lograr el objetivo principal de la inclusión laboral, en el caso de la inducción en el puesto de trabajo es fundamental para que la persona con discapacidad pueda sentirse acompañada en todo el proceso.

2.11.7 Proceso de formación y capacitación

Los programas de formación y capacitación de las empresas se deben establecer conforme la detección de necesidades específicas de capacitación del personal. Para elaborar programas de capacitación para personas con discapacidad es necesario identificar las necesidades de formación que tiene la persona e identificar capacitaciones específicas que permitan fortalecer las competencias que la persona posee. Es importante tener claro que los programas de formación y capacitación para las personas con discapacidad deben ser específicas y deben adaptarse para que las personas puedan mejorar el desempeño a través del aprendizaje que se les brinda (López et al., 2017, p. 67).

Indudablemente, la capacitación es un factor clave en el desarrollo de las personas. Goza de un componente técnico y de otro afectivo, este último alusivo al aspecto pedagógico. La actitud con la cual se asuma este proceso por parte de los empleados garantiza, en gran medida, el éxito de la formación. Así pues, no basta con tener contenidos si no se utilizan los medios adecuados para que la formación sea realmente interiorizada por los empleados (López et al., 2017, p. 70).

2.11.8 Calidad de vida del personal

La calidad de vida laboral es un eje primordial en los procesos de la gestión humana que involucra a todos los grupos de interés, aún más si se piensa en los empleados de las empresas donde puede encontrarse a personas con discapacidad, en un contexto de inclusión laboral que exige equidad en las condiciones de trabajo, las buenas relaciones con los compañeros y las diversas actividades en las que se debe participar como un sujeto que pertenece a una empresa (López et al., 2017, p. 81).

2.11.9 Gestión del desempeño laboral de las personas con discapacidad

La evaluación de desempeño es el proceso que permite medir y conocer cuál ha sido el rendimiento de una persona en el puesto laboral que ocupa. Al hablar de inclusión, se debe considerar la necesidad de realizar una evaluación de desempeño de la persona con discapacidad de igual forma que se evalúa el rendimiento del personal sin discapacidad. Los resultados de este proceso permitirán identificar oportunidades de mejora y desarrollar planes de capacitación específicos que permitan fortalecer las áreas de oportunidad identificadas de forma individual (López et al., 2017, p. 76).

2.11.9.1 Pasos a considerar en la evaluación de desempeño de las personas con discapacidad

El proceso de evaluación de desempeño de las personas con discapacidad debe ser diseñado para que la persona que realice la evaluación tenga un criterio objetivo al momento de interpretar los resultados. Como lo refieren Romero y Sosa (2015, p. 118), para realizar la evaluación de desempeño de personas con discapacidad se puede utilizar el método participativo por objetivos que consta de los siguientes pasos: (a) planificación de las metas en cascada descendente: la persona con discapacidad y el jefe inmediato deben definir las metas a lograr y con base en estas metas establecer indicadores de gestión, (b) preparación para la evaluación: el empleado que será evaluado debe ser consiente del desempeño de las atribuciones asignadas y objetivamente responder la propia evaluación, (c) revisión en sentido ascendente: es la revisión de la persona

evaluada y el jefe inmediato de los resultados obtenidos en la evaluación y (d) retroalimentación formal: este último paso es fundamental porque permite identificar áreas de oportunidad y desarrollar planes de acción para mejorar el desempeño de la persona evaluada.

2.12 Gestión sostenible de los recursos humanos

La sostenibilidad de las empresas debe iniciar con la construcción de la visión de futuro de la organización para establecer acciones responsables en el presente que permitan lograr el futuro planificado. La función principal del área de recursos humanos, es apoyar la estrategia de sostenibilidad mediante la gestión del talento humano, debido a que, son las personas quienes ejecutarán las acciones necesarias para lograr los objetivos estratégicos del negocio (Barcellos, 2010, p. 177). La comunicación, participación e involucramiento con todo el personal de la empresa debe formar parte de la estrategia del departamento de recursos humanos para fomentar la identidad del personal.

Como lo refieren López et al. (2014, p. 155), las empresas deberían iniciar su responsabilidad social internamente con sus empleados, garantizando que estos tengan un buen nivel de calidad de vida laboral, lo cual repercute en su desempeño y en su calidad de vida, en general. Por consiguiente, si la empresa planea y desarrolla una responsabilidad social interna, las personas con discapacidad se verán beneficiadas, ya que dicha empresa tendrá procesos de selección ajustados, adecuaciones del puesto de trabajo, capacitaciones y estímulos incluyentes, de acuerdo con las capacidades de cada individuo.

El cliente interno conformado por los colaboradores de la organización, es el grupo de interés que apoya la ejecución de las estrategias que se implementan en la organización. Son los colaboradores quienes con el trabajo que realizan contribuyen al logro de objetivos y metas empresariales. El área de gestión humana, para apoyar a la sostenibilidad de la empresa, debe establecer estrategias socialmente responsables para todos los colaboradores, especialmente promover la alineación de prácticas inclusivas que beneficien a todo el personal en igualdad de condiciones (Barcellos, 2010, p. 178).

2.13 Rol del gestor humano en la inclusión laboral

El profesional del área de gestión humana tiene la responsabilidad de realizar la integración de las prácticas de inclusión laboral en la organización. Asimismo, debe desarrollar acciones en el marco de la planeación estratégica que permitan propiciar la satisfacción laboral del personal que integra la organización, sin realizar diferenciación entre personal con o sin discapacidad

(Patiño, 2012, p. 96). De igual manera será el encargado de fomentar la integración y alineación de prácticas de responsabilidad social empresarial en toda la organización, para lograr una cultura de inclusión que en el largo plazo permitirá la sostenibilidad de la empresa.

Capítulo 3. Marco Metodológico

3.1 Diseño de la investigación

- La investigación surge de la idea de conocer la experiencia que han tenido los psicólogos con discapacidad para ser incluidos en el ámbito laboral.
- Se definió el planteamiento del problema con la intención de desarrollar acciones que permitan apoyar la inclusión laboral de psicólogos con discapacidad egresados de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Los objetivos de la investigación están orientados a conocer los desafíos que enfrentan los psicólogos con discapacidad para trabajar a nivel profesional en el área de la psicología.
- A partir de la idea central, se eligió el método cualitativo con diseño fenomenológico, con el cual se pretende conocer la experiencia de quienes participen en la entrevista que se plantea.
- Al aplicar la entrevista se propone describir las respuestas que se obtengan mediante un análisis de contenido que permitirá detallar las experiencias de los participantes.
- Se elaboró un modelo de guía de entrevista estructurada que abarca cuatro secciones: (1) información general para identificar aspectos demográficos de los participantes, (2) experiencia laboral: permitirá conocer cuál ha sido la experiencia para trabajar en el área profesional de la psicología, (3) experiencia en la universidad: permitirá conocer cuál fue la experiencia académica de los participantes y (4) aspectos sociales: permitirá conocer qué aspectos sociales han enfrentado los profesionales que participen en la entrevista. La entrevista consta de trece preguntas abiertas para conocer la experiencia de forma cualitativa de los participantes.
- Se describe la propuesta de diseño y metodología del análisis de la información recabada que deberá realizarse de llevarse a cabo el trabajo de campo propuesto.
- La fundamentación teórica se fue construyendo con el avance de la investigación a partir de las variables personas con discapacidad e inclusión laboral que incluyen las siguientes

categorías: (1) personas con discapacidad, (2) discriminación, (3) accesibilidad, (4) legislación, (5) inclusión, (6) cultura y (7) responsabilidad social empresarial.

El diseño de la investigación se describe de forma gráfica en la siguiente figura en dónde se puede observar que el paso inicial es la idea de la investigación, seguido del planteamiento de objetivos, elección del método de investigación y diseño del instrumento para recopilar la información. La fundamentación teórica se fue desarrollando con el avance de la investigación, que permitió incluir temas relacionados al proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad.

Figura 1

Diseño de la investigación.



Figura 1: Diseño de la investigación, elaboración propia (2020).

3.2 Sujetos

Se propone entrevistar a diez psicólogos con discapacidad egresados de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. El objetivo principal es conocer la experiencia que han tenido para poder integrarse al campo laboral en el área de la psicología. Los aportes de los profesionales, permitirán identificar acciones que la institución pueda realizar para apoyar la inclusión laboral a nivel profesional y contribuir con la sociedad.

3.3 Instrumentos

Se propone realizar una entrevista estructurada, que consta de cuatro secciones y 13 preguntas, orientadas a conocer la experiencia que han tenido los psicólogos con discapacidad, para integrarse al campo laboral. La entrevista permitirá recopilar aspectos demográficos de los participantes, conocer la experiencia laboral que han tenido, la experiencia que tuvieron en la universidad y por último la sección que incluye el ámbito social para identificar la experiencia que han tenido en la sociedad como tal.

3.3.1 Guía para la entrevista

Introducción

Sección No. I Información general aspectos demográficos: (1) Sexo hombre o mujer, (2) Rango de edad / menos de 25/ de 26 a 35/ 36 a 45/ más de 46, (3) Nivel académico/Técnico universitario/Licenciatura/Postgrado, (4) Año en el que se graduó/ cuántos años después de graduado a nivel universitario empezó a trabajar en el área de psicología, (5) Trabaja actualmente si/ no/, (6) En qué área trabaja (nivel técnico, nivel operativo, nivel gerencial) y (7) Cantidad de años de laborar

Sección No. II Experiencia laboral

1. ¿Cómo ha sido su experiencia para integrarse al campo laboral? ¿Por qué, considera que ha sido así?
2. ¿Cuáles considera que han sido los mayores retos que ha enfrentado para integrarse al área laboral? ¿Cuál diría que es el principal reto que ha enfrentado?
3. ¿Considera que la empresa/o institución para la que labora realiza un proceso de inclusión adecuado? ¿Cómo es el proceso?
4. ¿Cuáles considera que son las áreas de oportunidad para mejorar la inclusión en la empresa o institución en la que labora?
5. ¿Cómo puede describir las relaciones con sus compañeros de trabajo? Alguna experiencia positiva o negativa que pueda agregar.

Sección No. III Experiencia en la universidad.

6. ¿Cómo calificaría su experiencia al estudiar en la Universidad? ¿Por qué?
7. ¿Considera que recibió todo el apoyo necesario para propiciar una inclusión educativa? ¿Puede compartir aspectos positivos y negativos de su experiencia?

8. ¿Según su experiencia considera que la Escuela de Ciencias Psicológicas puede apoyar la inclusión Laboral? ¿Cómo puede hacerlo desde su punto de vista?
9. ¿Qué otra acción considera que puede realizar la Escuela de Ciencias Psicológicas, en apoyo a la inclusión Laboral?
10. ¿Conoce de la existencia de la política de atención a la población con discapacidad en la USAC? ¿Qué opina de ésta política?

Sección No. IV Aspectos sociales

11. ¿Se ha considerado en algún momento discriminado en su trabajo actual? ¿Puede contar alguna experiencia?
12. Respecto a su trabajo, considera que ha contribuido a cambiar la percepción que pueden tener las personas respecto al trabajo que realizan las personas con discapacidad. ¿Por qué?
13. ¿Algo que desee agregar?

Agradecimiento del entrevistador al profesional entrevistado

Observaciones generales del entrevistador

3.3.2 Árbol de categorías

La figura que se presenta a continuación describe de forma gráfica cómo está estructurada la entrevista, de acuerdo a las categorías que se evaluarán. Así como la cantidad de preguntas que pertenecen a cada categoría. Sección I, aspectos generales 7 ítems de características generales de la persona entrevistada, sección II aspectos relacionados a la experiencia laboral, 5 preguntas abiertas, sección III aspectos relacionados a la experiencia en la educación universitaria 5 preguntas abiertas y sección IV aspectos sociales relacionados a la discriminación, prejuicios o paradigmas del entorno 3 preguntas abiertas.

Figura 2

Árbol de categorías

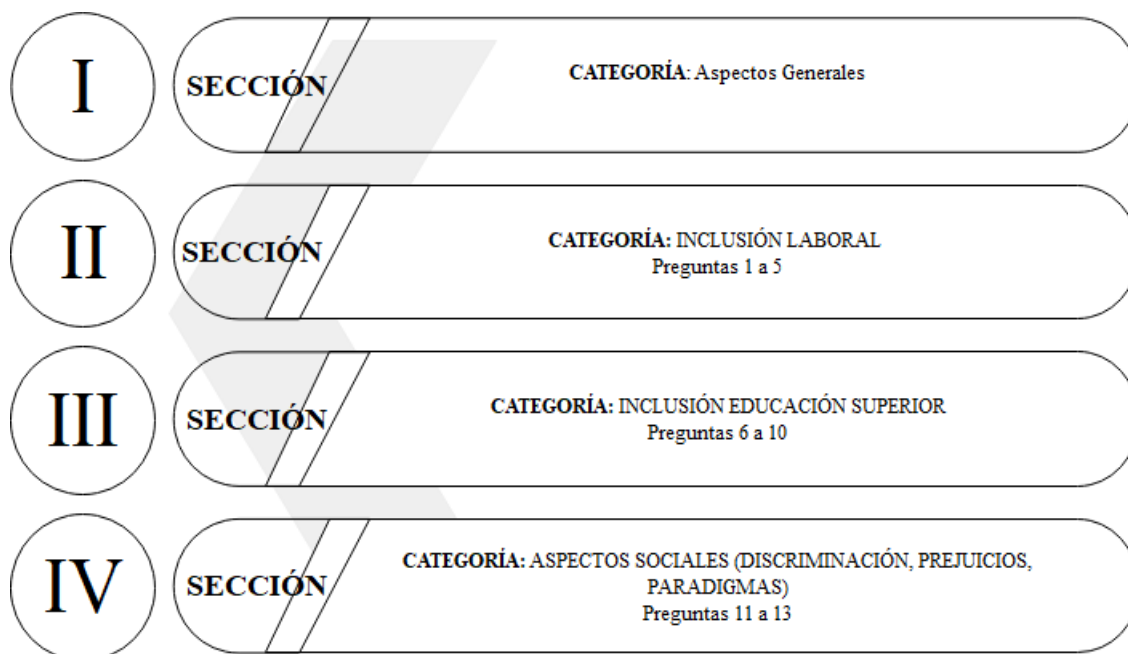


Figura 2: árbol de categorías, elaboración propia (2020)

3.4 Procedimiento de investigación

Se identificó como título de la investigación Desarrollar un programa de responsabilidad social empresarial orientado a apoyar la inclusión laboral de psicólogos con discapacidad, en el primer semestre del año 2020. Tema central que ha sido abordado en la investigación. Se procedió a elaborar el estado del arte, con base al tema central Inclusión laboral de profesionales con discapacidad. Se realizó una primera aproximación con los sujetos de investigación, misma que sirvió de base para identificar las variables y categorías que fueron abordadas.

En el segundo semestre del año, se procedió a trabajar los objetivos y preguntas de investigación, con base al título del proyecto. Así como, desarrollar la fundamentación teórica basada en el estado del arte trabajado en el primer semestre del año. Se desarrolló la propuesta de instrumento a utilizar, que es una entrevista estructurada de 13 preguntas, dicha entrevista tiene por objeto conocer la experiencia que han tenido los psicólogos con discapacidad egresados de la Escuela de Ciencias Psicológicas, para ser incluidos en el campo laboral y de esta manera definir las acciones que se pueden realizar desde la institución para apoyar la inclusión laboral. Finalmente se presenta el diseño y metodología propuesta para realizar el análisis de la información al momento de ser recabada.

3.5 Diseño y metodología del análisis de la información recabada

El enfoque de la investigación es cualitativo descriptivo, porque pretende conocer y describir la experiencia en el ámbito de la inclusión laboral, de los psicólogos con discapacidad que participen en la entrevista. Posteriormente, con base en los aportes de los participantes en la entrevista se podrán formular acciones que la institución pueda implementar para apoyar la inclusión de profesionales egresados de la unidad académica. Al desarrollar acciones específicas la Escuela de Ciencias Psicológicas contribuirá con la Política de Atención a las Personas con Discapacidad de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Se propone que el entrevistador pueda tomar nota de todos los aspectos relevantes de los aportes que realice cada participante en la entrevista. Asimismo, se recomienda realizar una grabación de la entrevista, misma que servirá de base para transcribir de forma literal los aportes que realice cada uno de los entrevistados y posteriormente se realizará el análisis de contenido de la información recopilada para presentar resultados. Después de recopilada la información, se sugiere realizar un análisis de contenido que según Andréu (s.f., p. 2), es una técnica de interpretación y análisis de textos grabados o escritos donde puede existir todo tipo de datos.

Para la codificación de la información recopilada se propone tomar de referencia las categorías propuestas en esta investigación. De esta manera se facilitará el análisis e interpretación de los resultados. La clasificación de las respuestas de acuerdo a categorías, permitirá definir acciones que se pueden realizar en la Escuela de Ciencias Psicológicas para apoyar la inclusión laboral de los psicólogos con discapacidad egresados de esta casa de estudios.

Referencias

- Agüero, L. (2014). Estrategia de fidelización de clientes [Tesis de licenciatura, Universidad de Cantabria].
<https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/4474/%255B2%255D%2520Ag%25C3%25BCero%2520Cobo%2520L.pdf?sequence=1>
- Aguilar, H. (2016). *Trabajo en equipo y clima organizacional (Estudio realizado en colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango)*. [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar].
<http://186.151.197.48/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- Aguilera, A. y Puerto, D. (2012). Crecimiento empresarial basado en la responsabilidad social. *Pensamiento y Gestión*, (32), 1-26.
<http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n32/n32a02.pdf>
- Alcover, C., Martínez, D., Rodríguez, F. y Domínguez, R. (2015). *Introducción a la psicología del trabajo*. Madrid, España. McGraw-Hill.
- Alcover, C. y Pérez, V. (2011). Trabajadores con discapacidad: problemas, retos y principios de actuación en salud ocupacional. *Medicina y Seguridad en el Trabajo*, 57, 206-223.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500013
- Alonso, F. (2016). *La accesibilidad en evolución: Adaptación persona-entorno y su aplicación al medio residencial en España y Europa* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona]. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/385208/fal1de1.pdf?sequence=1>
- Altamirano, O. (2018). *Propuesta de un programa de inducción inclusiva para personas con discapacidad, en el distrito de salud 17D10 Cayambe-Pedro Moncayo, en el segundo semestre del 2016* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar].
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6093/1/T2560-MDTH-Altamirano-Propuesta.pdf>
- Andréu, A. (s.f.) Las técnicas de análisis de contenido: Una revisión actualizada.
<http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2018/02/Andreu.-analisis-de-contenido.-34-pags-pdf.pdf>
- Antezana, P. y Linkimer, M. (2015). El proceso de reclutamiento, selección e inducción de una empresa inclusiva. *Caja de Herramientas para Empresas Inclusivas*, 4-16.
http://www.aedcr.com/redempresasinclusivas/files/cajaDeHerramientas/modulo_4.pdf

- Arias, G., Armas, G., Chirinos, J. y Fonseca, R. (2019). *Influencia de la inclusión laboral en el atractivo organizacional* [Tesis de maestría, Universidad ESAN]. https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1563/2019_MAODP_16-2_02_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arredondo, D, y Calvo S. (2017). *Limitantes de las organizaciones en la inclusión laboral de personas con discapacidad motora* [Tesis de licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala]. <http://www.repositorio.usac.edu.gt/8254/1/T13%20%283116%29.pdf>
- Ayquipa, Y. y Solis, L. (2018). *La responsabilidad social y su relación con la inclusión de personas con discapacidad en la municipalidad provincial de Abancay, 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac]. <http://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/588>
- Azmitia, L. (2018). *Percepción interna y externa respecto de la inclusión laboral a la imagen corporativa en empresas de Guatemala* [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrcd/2018/05/43/Azmitia-Luisa.pdf>
- Barcellos, L. (2010). *Modelos de gestión aplicados a la sostenibilidad empresarial* [Tesis doctoral, Universidad de Barcelona]. <http://hdl.handle.net/2445/35386>
- Barraycoa, J. y Lasaga, O. (2010). La competencia de trabajo en equipo: Más allá del corte y pega. *Vivat Academia*. 111, 1-5. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3264412.pdf>
- Berger, T. (2008). Aportes de la perspectiva sistémica y la terapia familiar al trabajo en educación especial. Experiencia con alumnos de la maestría en educación especial de la Universidad Intercontinental. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 10(1), 75-90. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80210106>
- Blanco, A. (2015) Responsabilidad social empresarial e integración laboral de personas con discapacidad intelectual. Estudio de caso. *Revista Española de Discapacidad*, 3(1), 211-217. <http://dx.doi.org/10.5569/2340-5104.03.01.12>
- Bracco, C. y Succurrat, M. (2015). Guía de inclusión laboral de personas con discapacidad para empresas. [http://ciapat.org/biblioteca/pdf/1219-Guia de inclusion laboral de personas discap para empresas.pdf](http://ciapat.org/biblioteca/pdf/1219-Guia%20de%20inclusion%20laboral%20de%20personas%20discap%20para%20empresas.pdf)
- Bulnes, D. (2014). *Propuesta de mejora para el reclutamiento –selección e inducción de personas con discapacidad física en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo- Chiclayo 2013* [Tesis de

- licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/819/3/TL_BulnesDaviesDante.pdf
- Bustos, M., Pinzón, M., Umaña, N., Sabogal, N. y Fernández, S. (2020). *Diseño de estrategia de comunicación para los procesos de inclusión laboral de víctimas como práctica de Responsabilidad Social Empresarial en Bucaramanga* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Bucaramanga].
https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/12039/2020_Tesis_Maria_Camila_Bustos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carmona, K. y Véliz, H. (2005). *Discriminación laboral. Aspectos doctrinarios y situación en Chile* [Tesis de licenciatura, Universidad de Chile].
http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2005/carmona_k/sources/carmona_k.pdf
- Carpena, A. (2016). *La empatía es posible*. Bilbao. Desclée de Brouwer.
<https://www.edesclée.com/img/cms/pdfs/9788433028228.pdf>
- Castaño, J., Lanzas, A. y López, M. (2007). Estrategia organizacional orientada al logro de resultados desde el trabajo en equipo. *Scientia Et Technica*, XIII(35), 369-373.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84903564>
- Carrera, K. (2017). *Inclusión educativa en la educación superior: Actitud docente y experiencias estudiantiles* [Tesis de maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala].
<http://www.repositorio.usac.edu.gt/10428/1/13%20TMD%28013%29.pdf>
- Castillo-Guerrero, E. y Daza-Escorcía, J. (2011). Influencia de la cultura organizacional en la competitividad de las empresas. *Escenarios*, 9(1), 18-23.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3874557>
- Cedeño, F. (2013). *Inclusión educativa empeño de la U. Gran Colombia*.
<https://www.cronicadelquindio.com/noticias/general-1/inclusin-educativa-empeo-de-la-u-gran-colombia>
- Cobas, K. (2015). *Desarrollo de estrategia de inclusión para personas con discapacidad al campo laboral* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León].
<http://eprints.uanl.mx/9720/1/1080259509.pdf>
- Convención sobre los derechos humanos de las personas con discapacidad. (s/f).
<https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

- Cortés, I. y Cisterna, K. (2016). Beneficios de la inclusión: una perspectiva organizacional. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5610321>
- Constante, V. y Lema, S. (2019). *Percepciones de los colaboradores con discapacidad sobre las condiciones de su inclusión. Caso de una empresa privada en la ciudad de Guayaquil* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13925/1/T-UCSG-PRE-JUR-TSO-121.pdf>
- Delgado, G., Guzmán, C., Naguil, S., Palma, S. y Santiago, M. (2008). La discapacidad en el cine: Entre la marginalidad y la inclusión. <https://www.guiadisc.com/wp-content/uploads/2012/01/cine-discapacidad.pdf>
- Dulcey-Ruiz, E. (2010). Psicología social del envejecimiento y perspectiva del transcurso de la vida: consideraciones críticas. *Revista colombiana de Psicología*, 19(2), 207-224. <http://www.scielo.org.co/pdf/rcps/v19n2/v19n2a05.pdf>
- Esrich, T. y Lozano, J. (s.f.). Gestión de la diversidad cultural en las empresas: el reto de la educación superior. https://www.ingenio.upv.es/en/system/files/aportaciones_congreso/comunicacion_murcia.pdf
- Fernández, J. L. y Bajo, A. (2012). La Teoría del stakeholder o de los grupos de interés, pieza clave de la RSE, del éxito empresarial y de la Sostenibilidad. *Revista Internacional de Investigación en Comunicación aD Research ESIC*, 6(6), 130-143.
DOI: 10.7263/ADR.RSC.006.07
- Forcada, C. (2015). La inserción de personas con discapacidad en el mercado laboral privado. *Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal*, 18(35), 85-104. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87742317006>
- García, C. (2017). Los mayores obstáculos para la educación inclusiva. *Revista Educación Virtual*. <https://revistaeducacionvirtual.com/archives/2853>
- García-Valdez, M., Sánchez-González, D., Román-Pérez, R. (2019). Envejecimiento y estrategias de adaptación a los entornos urbanos desde la gerontología ambiental. *Estudios Demográficos y Urbanos*, 34(1), 101-128. <http://www.scielo.org.mx/pdf/educm/v34n1/2448-6515-educm-34-01-101.pdf>
- Gil, A. y Luciano P. (2011). La gestión de los grupos de interés: una reflexión sobre los desafíos a los que se enfrentan las empresas en la búsqueda de la sostenibilidad empresarial. *Revista*

- Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 11, 71-90.
<https://www.econstor.eu/bitstream/10419/59090/1/684025647.pdf>
- Gómez, V. 2016. La discapacidad organizada: antecedentes y trayectoria del movimiento de personas con discapacidad. *Historia Actual Online*, 39(1), 39-52.
<https://www.guiadisc.com/wp-content/uploads/2012/01/cine-discapacidad.pdf>
- González, F. (2011). La planificación estratégica de recursos humanos. *Revista de Administración Pública*, (3), 76-105.
https://www.academia.edu/download/52206207/Planificacion_Estrat_de_RRHH.pdf
- Gutiérrez-Ortega, M., Martín-Cilleros, V. y Jenaro-Ríos, C. (2018). La cultura pieza clave para avanzar en la inclusión en los centros educativos. *Revista Nacional e Internacional de Educación Inclusiva*, 11(2), 13-26.
<https://revistaeducacioninclusiva.es/index.php/REI/article/view/325/355>
- Hellriegel, D., Jackson, S., y Slocum, J. Jr. (2009). *Administración un enfoque basado en competencias*. Cengage Learning.
- Hernández, M. (2015). El concepto de discapacidad: De la enfermedad al enfoque de derechos. *Revista CES Derecho*, 6(2), 47-59. <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v6n2/v6n2a04.pdf>
- Julio, V., Florez, D. y Rodriguez, J. (s.f.). Empatía y liderazgo en contextos organizacionales.
https://www.academia.edu/download/62443558/TRABAJO_FINAL_P.DIRECCION2020_0322-76465-1m3b331.pdf
- Ley de atención a las personas con discapacidad. (1997).
<https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2001/0147.pdf>
- López, A., Colorado, C., Bermúdez, C., Rico, D., Gómez, E., Mejía, J., Aristizábal, D. y Palacio, C. (2017). *Inclusión laboral de personas con discapacidad. Una perspectiva desde la gestión humana*. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.
<https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/7019>
- López, A., Rico, D., Bermúdez, C., Mejía, J., Colorado, C., Velázquez, A. y Aristizábal, D. (2014). Modelo desde la gestión humana para la inclusión laboral sostenible de personas con discapacidad. *Revista Inclusiones*, 1, 149-163. <http://riberdis.cedd.net/handle/11181/4495>
- Loreto, M. y Del Río, A. (2008). Gestión estratégica organizacional en la competitividad de las empresas. *Ciencias Sociales Online*, V(1), 53-70.

https://www.academia.edu/3281098/Gesti%C3%B3n_estrat%C3%A9gica_de_la_diversidad_cultural_en_las_organizaciones

- Martín Barrera, J. S. (2020). *Inclusión laboral y responsabilidad social empresarial: estudio de caso de una adulta joven con síndrome de Down* [Tesis de licenciatura, Universidad Juan Agustín Maza]. <http://www.repositorio.umaza.edu.ar/handle/00261/1827>
- Martínez, W. y Zepeda, A. (2016). *Formación del profesor del Colegio Nuestra Señora de Montserrat en inclusión de alumnos con discapacidad* [Tesis de licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala]. <http://www.repositorio.usac.edu.gt/11843/1/13%20EE%28208%29.pdf>
- Mieles, M., Tonon, G. y Alvarado, S. (2012). Investigación cualitativa: El análisis temático para el tratamiento de la información desde el enfoque de la fenomenología social. *Universitas Humanística*, (74), 195-225. <https://www.redalyc.org/pdf/791/79125420009.pdf>
- Monroy, A. (2018). *Análisis de las obligaciones contraídas por el estado de Guatemala al ratificar la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y los requerimientos para su cumplimiento* [Tesis de licenciatura, Universidad Mariano Gálvez de Guatemala]. <https://glifos.umg.edu.gt/digital/97055.pdf>
- Montero, M. (2012). La responsabilidad social y la Norma ISO 26000. *Formación gerencial*. 11(1) 103-119. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3934793.pdf>
- Organización Mundial de la Salud OMS. (2001). Clasificación internacional del funcionamiento, de la discapacidad y la salud. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43360/9241545445_spa.pdf;jsessionid=992283F2A64BD2691DF01DEDD8D827DD?sequence=1
- Organización Mundial de la Salud OMS. Temas de salud. (s/f). Discapacidades <https://www.who.int/topics/disabilities/es/>
- Osborne, R. (1997). Grupos minoritarios y acción positiva: Las mujeres y las políticas de igualdad. *Papers*. (53) 65-76. <https://www.raco.cat/index.php/Papers/article/download/25481/25314>
- Padilla, A. (2011). Inclusión educativa de personas con discapacidad. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 40(4), 670-699. http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/1282/Art_PadillaMunozA_Inclusioneducativa_2011.pdf?sequence=1

- Palacios, A. (2008). *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Grupo Editorial CINCA. <https://www.cermi.es/sites/default/files/docs/colecciones/Elmodelosocialdediscapacidad.pdf>
- Palacios, A. y Romañach, J. (2006). *El modelo de la diversidad funcional: la bioética y los derechos humanos como herramientas para alcanzar la plena dignidad en la diversidad funcional*. Ediciones Diversita ASIES. https://sid-inico.usal.es/idocs/F8/FDO18989/modelo_diversidad.pdf
- Patiño, L. (2012). La responsabilidad social empresarial (RSE) y su implicación en la inclusión y movilidad del capital humano. *Dimensión Empresarial*, 10(2), 86-99. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4400432>
- Paz, C. (2009). *El curriculum para la preparación y diversificación laboral de los jóvenes con discapacidad intelectual al Instituto Neurológico de Guatemala* [Tesis de licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala]. <http://www.repositorio.usac.edu.gt/13319/1/13%20T%281639%29.pdf>
- Peña-Ochoa, M. y Durán Palacios, N. M. (2016). Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 201-222. http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/4827/Justicia_organizacional_desempe%20c3%20blo_laboral_y_discapacidad.pdf?sequence=1&rd=0031353428913197
- Pérez, G. (2015). La accesibilidad para personas con discapacidad. <https://ibero909.fm/blog/accesibilidad-para-personas-con-discapacidad>
- Prandi, M. y Blanco, J. (2019). Los derechos humanos de las personas con discapacidad: Guía práctica para empresas. *Colección Inclusión y Diversidad*, 27, 9-79. https://www.cermi.es/sites/default/files/docs/colecciones/coleccion%20Inclusi%C3%B3n%20y%20diversidad%20n%C2%BA27_.pdf
- Ponce, L. (2016). *La acción afirmativa de personas con discapacidades y sus dificultades en el ámbito laboral privado en el Ecuador* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/5750>
- Rodríguez, L. (2017). Una nueva forma de pensar la discapacidad en Guatemala. *RES Revista de Educación Social*, (24), 733-742.

- <http://eduso.net/res/wp-content/uploads/documentos/1021.pdf>
- Rodríguez-Picavea, A. (2010). Vida independiente: dignidad y derechos de la diversidad funcional. *Revista de Internet*, 7(6), 78-101. <http://www.revistatog.com/suple/num6/picavea.pdf>
- Romero, R. y Sosa, A. (2015). Características de la evaluación del desempeño para personas con discapacidad mediante el método participativo por objetivos. *Revista Publicando*, 2(2), 114-124. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5833490>
- Rojas, Y. (2019). *Análisis de la apropiación del método de la felicidad organizacional, para generar planes de mejoramiento hacia la fidelización de los colaboradores temporales, a partir del estudio de caso de la Empresa Harinera del Valle S.A. en la sede de Bogotá* [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia]. <https://core.ac.uk/download/pdf/289257642.pdf>
- Rubio, F. (2005). El prejuicio y el lenguaje como factores de discriminación en la discapacidad. *Nomadas. Revista crítica de ciencias sociales y jurídicas*, 11(1), 1-6. <https://www.redalyc.org/pdf/181/18153294010.pdf>
- Ruay, F. (2019). No discriminación laboral de personas con discapacidad. ¿Principio o regla? *Revista Laboral Chilena*, 7(278), 52-66. https://www.researchgate.net/profile/Francisco-RuaySaez/publication/341310087_No_discriminacion_de_personas_con_discapacidad_Principio_o_regla/links/5eba107592851cd50dab5332/No-discriminacion-de-personas-con-discapacidad-Principio-o-regla.pdf
- Sanchez, B. (2018). *Plan de mejoramiento en el área de RRHH del proceso de selección, contratación, capacitación y retención de personal de calzado Spring Step Regional Occidente* [Tesis de licenciatura, Universidad Piloto de Colombia]. <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/6300>
- Sánchez, L. (2020). Críticas al modelo social de la discapacidad. *Revista Análisis de la Realidad Nacional*, (180) 32-49. <http://ipn.usac.edu.gt/wp-content/uploads/2020/03/IPN-RD-180.pdf>
- Seoane, J. (2011). ¿Qué es una persona con discapacidad? *Ágora*, 30(1), 143-161. <http://sitios.dif.gob.mx/cenddif/wp-content/Archivos/BibliotecaDigital/QueEsUnaPersonaConDiscapacidad.pdf>
- Suárez, I. (2015). *Personas con discapacidad y actividad laboral: el papel de las barreras actitudinales* [Tesis de licenciatura, Universidad de la Laguna]. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/2505/Personas+con+Discapacidad+y+activi>

[dad+laboral+el+papel+de+las+barreras+actitudinales+.pdf;jsessionid=79746D4EA67DE9275EF444B7D5B8CEF0?sequence=1](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28212043004)

- Toboso, M. y Arnau, M. (2008). La discapacidad dentro del enfoque de capacidades y funcionamientos de Amartya Sen Araucaria. *Revista Iberoamericana de Filosofía, Política y Humanidades*, 10(20), 64-94. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28212043004>
- Torres, E. y Vinueza, A. (2020). *Actitud docente frente al proceso de sensibilización a la inclusión educativa en la Unidad Educativa Fe y Alegría 40 y la C* [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/50135>
- Torres, M. y Samboni, M. (2015) La inclusión laboral fortalece la responsabilidad social empresarial. http://investigacion.bogota.unal.edu.co/fileadmin/recursos/direcciones/investigacion_bogota/documentos/enid/2015/memorias2015/ciencias_sociales/la_inclusion_laboral_fortalece_la_responsa.pdf
- USAC. (2014). Política de atención a las personas con discapacidad. <http://plani.usac.edu.gt/wp-content/uploads/2016/03/POLITICA-DISCAPACIDAD-CODIFICADA.pdf>
- Vanegas, J. y Gil, L. (2007). La discapacidad, una mirada desde la teoría de sistemas y el modelo biopsicosocial. *Hacia la Promoción de la Salud*, 12, 51-61. <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v12n1/v12n1a04.pdf>
- Velarde, V. (2012). Los modelos de la discapacidad: Un recorrido histórico. *Empresa y Humanismo*, XV(1), 133. <https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/29153/1/REYH%2015-1-12Velarde%20Lizama.pdf>
- Vélez, A. (2010). Una respuesta a la acción social, de la rentabilidad a la responsabilidad social empresarial. *Revista de Ciencias Estratégicas*, 18(23), 11-25. <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151313724002.pdf>
- Victoria, J. (2013). El modelo social de la discapacidad: Una cuestión de derechos humanos. *Boletín mexicano de derecho comparado*, 46(138). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-86332013000300008
- Zambrano, J. (2011). Sustentabilidad empresarial y aprendizaje transformativo: orientaciones para la administración por valores. *Dimensión Empresarial*, 9(2), 16-21. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3965853>

Zapata, J. y Céspedes, L. (2010). *Relación entre el desarrollo de políticas de responsabilidad social empresarial e imagen corporativa* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Javeriana].

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9198/tesis273.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zondek, A. (2015). Manual para una inclusión laboral efectiva de personas con discapacidad.

https://sidinico.usal.es/idocs/F8/FDO27291/Manual_Inclusion_laboral_Andrea_Zondek.pdf

ANEXOS

Anexo I

Consentimiento informado. Esta entrevista es de carácter voluntario y tiene fines exclusivamente académicos, como parte de una investigación sobre la experiencia de Psicólogos con discapacidad en el proceso de Inclusión Laboral. Es estrictamente confidencial y no se usará su nombre ni otro dato que permita identificarle. En cualquier momento puede indicar que no desea continuar y no hay ningún inconveniente por ello. Está de acuerdo en participar:

SI	NO
----	----

Guía de Entrevista Psicólogos con Discapacidad

Fecha:		Lugar:		Entrevista No:	
Entrevistador:					

Datos generales de la persona entrevistada:

Sexo:	Masculino		Femenino	
-------	-----------	--	----------	--

Rango de edad:	Menos de 25 años		De 26 a 35 años		De 36 a 45 años		Más de 46 años	
----------------	------------------	--	-----------------	--	-----------------	--	----------------	--

Nivel Académico:	Técnico Universitario		Licenciatura		Maestría o Doctorado	
------------------	-----------------------	--	--------------	--	----------------------	--

Año de graduación:		Años de laborar:	
--------------------	--	------------------	--

Área en la que trabaja:	Técnica		Operativa		Gerencial		Otro Especificar	
-------------------------	---------	--	-----------	--	-----------	--	------------------	--

Introducción:

A continuación, se plantearán una serie de preguntas relacionadas a las siguientes áreas laboral, educativa y social, relacionadas a la inclusión laboral de personas con discapacidad. Con el objeto de conocer su opinión y experiencia.

Preguntas:

- 1) ¿Cómo ha sido su experiencia para integrarse al campo laboral? ¿Por qué, considera que ha sido así?
- 2) ¿Cuáles considera que han sido los mayores retos que ha enfrentado para integrarse al área laboral? ¿Cuál diría que es el principal reto que ha enfrentado?
- 3) ¿Considera que la empresa/o institución para la que labora realiza un proceso de inclusión adecuado? ¿Cómo es el proceso?
- 4) ¿Cuáles considera que son las áreas de oportunidad para mejorar la inclusión en la empresa o institución en la que labora?
- 5) ¿Cómo puede describir las relaciones con sus compañeros de trabajo? Alguna experiencia positiva o negativa que pueda agregar
- 6) ¿Cómo calificaría su experiencia al estudiar en la Universidad? ¿Por qué?
- 7) ¿Considera que recibió todo el apoyo necesario para propiciar una inclusión educativa? ¿Puede compartir aspectos positivos y negativos de su experiencia?
- 8) ¿Según su experiencia considera que la Escuela de Ciencias Psicológicas puede apoyar la inclusión Laboral? ¿Cómo puede hacerlo desde su punto de vista?
- 9) ¿Qué otra acción considera que puede realizar la Escuela de Ciencias Psicológicas, en apoyo a la inclusión Laboral?
- 10) ¿Conoce de la existencia de la política de atención a la población con discapacidad en la USAC? ¿Qué opina de ésta política?
- 11) ¿Se ha considerado en algún momento discriminado en su trabajo actual? ¿Puede contar alguna experiencia?
- 12) Respecto a su trabajo, considera que ha contribuido a cambiar la percepción que pueden tener las personas respecto al trabajo que realizan las personas con discapacidad. ¿Por qué?
- 13) ¿Algo que desee agregar?

Observaciones: Agradezca la participación en la entrevista, y nuevamente recuerde sobre la confidencialidad de la información que el participante aportó.