



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

**PERSPECTIVA DE LOS COMPAÑEROS DE LOS EMPLEADOS CON
DISCAPACIDAD DENTRO DE EMPRESAS DE GUATEMALA**

Karen Mellisa Muñoz Orellana

Guatemala de la Asunción, Septiembre del 2023



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



Ref. 025-MGHOB-10-2021
Guatemala, 22 de noviembre de 2,021

Maestro Ronald Solís Zea
Director 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 del (de la) estudiante MUÑOZ ORELLANA, KAREN MELLISA, con carné 201501022, previo a optar al grado de Maestro(a) en Gestión Humana y Organizacional, el cual acompañé durante su realización.

Dicho trabajo de graduación lleva por título "Perspectiva de los compañeros de los empleados con discapacidad dentro de empresas de Guatemala".

Atentamente,



Jorge Ernesto Rodas López
Licenciado en Psicología
Colegiado Activo # 7980
Diplomado en Proceso Terapéutico
Maestría en Prevención y Atención
Integral de Conductas Adictivas

M. A. Jorge Ernesto Rodas López

Licenciado en Psicología.
Colegiado activo #7980

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 Ujón 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



Cc. Archivo

CODIPs. 1540-2023

ORDEN DE IMPRESIÓN TRABAJO DE GRADUACIÓN

09 de septiembre de 2023

Licenciado (a)

Karen Mellisa Muñoz Orellana

Presente

Maestrante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto TRIGÉSIMO SEXTO (36°)** del **Acta CUARENTA Y SEIS - DOS MIL VEINTITRÉS (46-2023)**, de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 06 de septiembre de 2023, que copiado literalmente dice:

“TRIGÉSIMO SEXTO: Se conoció el expediente que contiene el Trabajo de Graduación titulado: **“Perspectiva de los compañeros de los empleados con discapacidad dentro de empresas de Guatemala”** de la Maestría en **Gestión Humana y Organizacional**, realizado por :

Karen Mellisa Muñoz Orellana

Registro Académico: 201501022

CUI: 2926420910117

Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Trabajo de Graduación de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 2° cohorte con categoría en artes.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licenciada Julia Alicia Ramirez Orizabal de León
SECRETARÍA DE ESCUELA II

/Verna



USAC
TRICENTINARIA

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 206
postgrado@psicousac.edu.gt

D.E.P.Ps 343-2023

Guatemala 29 de agosto de 2023

**Autorización para impresión proyecto de investigación.
Maestría en Gestión Humana y Organizacional**

Licenciada (o)

Karen Mellisa Muñoz Orellana
Maestrante

Licenciada (o) Muñoz Orellana:

Después de saludarle cordialmente, transcribo a usted el Punto QUINTO del ACTA No. CADEP-Ps-12-2023 de fecha nueve de agosto del dos mil veintitrés: El director del Departamento de Estudios de Postgrado invitó al Maestro Miguel Alfredo Guillén Barillas para que presente el informe del maestro Jorge Ernesto Rodas López quien supervisó los trabajos de graduación como responsable del curso de Seminario III de investigación, de los maestrantes de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 2da cohorte y a la a la maestra Astrid Irene Ríos quien supervisó los trabajos de graduación como Tutora de investigación de los maestrantes de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 3ra 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 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 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:** Autorizar la impresión del trabajo final de graduación con el título **"Perspectiva de los compañeros de los empleados con discapacidad dentro de empresas de Guatemala"**

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

M.Sc. Mariano González
Director en funciones

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



c.c archivo
Yerna

Karen Mellisa Muñoz Orellana

Licenciada en Psicología

Colegiada 14,596

Indice

Introducción	1
Capítulo I.....	3
Línea de Investigación	3
Planteamiento del problema	3
Justificación	7
Alcances y límites.....	7
Objetivos.....	8
Objetivo general:	8
Objetivos Específicos:	9
Definición de Categorías.....	9
Antecedentes.....	10
CAPÍTULO II	11
Marco Conceptual	11
1. Discapacidad.....	11
1.1 Tipos de discapacidad	13
1.2 Discapacidad motriz.....	13
1.3 Discapacidad Auditiva.....	14
1.4 Discapacidad visual	15
1.5 Discapacidad en Guatemala	15
2. Empleo y discapacidad en Guatemala.....	16
2.1 Inserción laboral	17
2.2 Capital Humano	18
2.3 Empresas inclusivas	18
3. Factores psicosociales intralaborales	19
3.1 Representaciones sociales.....	25
CAPÍTULO III	26
Marco metodológico	26
Sujetos de la investigación.....	26
Diseño y Metodología.....	27
Instrumento	28
Árbol de categorías 1.....	29

Árbol de Categorías 2.	32
Pilotaje.....	35
CAPÍTULO IV.....	36
Resultados del trabajo de campo	36
Aplicación de Instrumentos	36
Base de datos.....	37
Resultados	38
Discusión de resultados.....	42
CAPÍTULO V.....	44
Conclusiones.....	44
Recomendaciones.....	45
CAPÍTULO VI.....	46
Formulación de proyecto.....	47
Análisis de los participantes:	48
Tabla de análisis:.....	49
Árbol de problemas	51
Análisis de problemas:.....	52
Análisis contextual y diagnóstico.....	54
Árbol de objetivos.....	59
Análisis de objetivos	60
Análisis de opciones.....	61
Matriz de análisis.....	63
Marco conceptual.....	65
Discapacidad.....	65
Inclusión Laboral.....	65
Desafíos de la inclusión laboral	66
Accesibilidad	67
Etapas del proceso de inclusión laboral	68
Áreas de desempeño de la persona con discapacidad	70
Responsabilidad social.....	71
Funciones y gestión de Recursos Humanos.....	72
Matriz del marco lógico del proyecto	72
Presupuesto.....	89

Cronograma	92
Evaluación de proyecto	97
Bibliografía	100
Anexo 1	106
Entrevista colaboradores.....	106
Entrevista a personal de Recursos Humanos y Jefes	110
Anexos 2	113

Introducción

La presente investigación es el resultado de un proceso que se realizó en el marco del curso Seminario de Investigación, que se lleva a cabo en la Maestría de Gestión Humana y Organizacional, en la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Se enfocó en analizar la perspectiva de las personas sin discapacidad hacia las personas con discapacidad dentro de las organizaciones, buscó visibilizar desde las vivencias diarias de los actores implicados: jefes, Recursos Humanos y colaboradores sin discapacidad; el objetivo de tener claridad dentro de la organización y como se desenvuelven.

Se desarrollaron dos instrumentos, uno dirigido a los colaboradores sin discapacidad y otro dirigido a personal de Recursos Humanos y jefes, los instrumentos fueron entrevistas semi-estructuradas que fueron aplicadas a empleados de diferentes organizaciones privadas del área metropolitana de Guatemala.

El tema de la discapacidad en Guatemala y dentro del área laboral es complejo, para fines de esta investigación, el enfoque ha sido en el proceso de enseñanza y aprendizaje en el aspecto metodológico, con la finalidad de brindar rutas que permitan cambios dentro de las organizaciones y se encuentre un beneficio integral que sea aprovechado tanto por las personas sin discapacidad como las personas con discapacidad.

Como parte del abordaje, se plantea entender y comprender lo que es discapacidad, ya que aún existen diversos prejuicios hacia esta población dentro del ámbito laboral, dejando los procesos inclusivos por un lado, existen diversos factores,

como los económicos que no permiten realizar mejoras en los procesos de reclutamiento, selección e inducción de las organizaciones, habiendo encontrado como barrera que en ocasiones los procesos deben de ser cambiados en el momento que reciben a una persona con discapacidad o implementar un cambio por una única vez.

Como producto del proceso de investigación se presentan los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas a colaboradores, personal de Recursos Humanos y colaboradores sin discapacidad.

Por último, se presenta la Matriz del Marco Lógico del proyecto que busca proponer una ruta de la propuesta que es el resultado del trabajo realizado, así como presupuesto, cronograma que permitirá que sea llevado a la práctica.

Capítulo I

Línea de Investigación

Desde el marco referencial de las líneas de investigación se toma en cuenta el área de psicología del trabajo de los guatemaltecos (CIEPS, 2021), considerando que la perspectiva de los compañeros de los empleados ha sido tomada poco en cuenta. Es decir, entra en juego el aprendizaje cultural, social y psicológico en el ámbito laboral.

Para entender la perspectiva que poseen las personas al momento de compartir el ambiente laboral con personas con discapacidad es indispensable tomar en cuenta lo que inclusión laboral significa.

Inclusión laboral se define como “la interacción entre personas con deficiencias, limitaciones y barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan y dificultan su plena y efectiva participación en la sociedad en igualdad de condiciones de los demás” (Heras, 2018).

Dentro de las organizaciones es normal que una persona nueva se sienta excluida al momento de iniciar algún proceso de capacitación, sin embargo, me he percatado de que a las personas con discapacidad se les considera más por el hecho de presentar algún tipo de dificultad al momento de realizar sus tareas diarias.

Planteamiento del problema

La discapacidad es una condición de vida que ha afectado a varias personas a nivel mundial, enfrentándolas a diferentes situaciones de su vida, tanto si es una

discapacidad de nacimiento o adquirida, si es de nacimiento el individuo desde una temprana edad se enfrenta a diferentes situaciones cotidianas que se convierten en retos, por ejemplo, desde un lugar que no cumple con las adecuaciones necesarias para desenvolverse, hasta la discriminación que pueden llegar a experimentar.

La investigación tuvo lugar en el área metropolitana de Guatemala, en el periodo comprendido durante el año 2020, iniciando en febrero y finalizando en noviembre; con diferentes personas que trabajan en distintas organizaciones, por el tema de pandemia y Covid-19.

Se realizaron las entrevistas de forma virtual por medio de la plataforma Google Meet, la investigación surge a causa de que la discapacidad dentro de un ambiente laboral ha sido poco estudiada, aportando pocas oportunidades para mejoras.

Las personas con discapacidad dentro del ámbito laboral suelen ser discriminadas, según las Leyes Nacionales “al Comité le preocupa que las personas con discapacidad, -especialmente con discapacidad intelectual y psicosocial, niños y niñas, mujeres e indígenas-, se vean sometidas sistemáticamente a múltiples formas de discriminación, y que sus derechos humanos estén limitados o restringidos por la ley “ (Naciones Unidas, 2016).

Sin tomar en cuenta que en muchas ocasiones poseen el conocimiento avalado para desempeñarse dentro del ámbito laboral, sin embargo, las oportunidades son escasas y los pocos que las obtienen son tomados poco en cuenta, por lo tanto, el contratarlo sería de beneficio para la organización, sería una inversión de capital humano que aporte de manera positiva a la organización.

En la actualidad Guatemala existen algunos esfuerzos por implementar políticas inclusivas en las organizaciones, que le permiten al trabajador con discapacidad poder formar parte del ámbito laboral, haciendo valer sus derechos dentro de la misma. Existen varias organizaciones que contratan a las personas con discapacidad para desenvolverse tal cual lo haría una persona sin discapacidad.

En marzo del 2018 se propone mejorar la calidad de vida que puede llegar a tener el trabajador con discapacidad “El PC llevará a cabo acciones para que las personas con discapacidad puedan ejercer sus derechos de educación y empleo a través de alianzas con instituciones públicas y privadas para fomentar acciones que provoquen cambios en las políticas públicas y políticas empresariales para que sean más inclusivas” (PNUD, 2018).

Dentro del contexto mencionado anteriormente, surge una problemática que es poco o casi nada estudiada, ¿qué opinan los empleados que comparten el ámbito laboral con personas con discapacidad?, se ha estudiado la posición de los empleadores y jefes con respecto a las personas con discapacidad, es decir si cumplen con el trabajo estipulado.

En esta investigación también surge la siguiente duda hacia los trabajadores, ¿considerarán que una persona con discapacidad puede realizar las mismas tareas que sus ellos, pero con alguna limitante?, esta pregunta surge a raíz que se habla poco sobre lo que los compañeros de trabajo no comentan por respeto a la persona con discapacidad.

Con referencia a las preguntas planteadas anteriormente, surge la duda sobre la posición que toman los compañeros de los trabajadores con discapacidad, pues ya

que en varias ocasiones ponen a prueba el conocimiento y capacidad que poseen las personas.

Haciendo referencia al contexto mencionado anteriormente, ¿podrán sentirse, en algún momento, sobrecargados de trabajo los empleados, al ayudar a su compañero con discapacidad a adaptarse a su entorno de trabajo?, teniendo en cuenta que, deben cumplir con sus obligaciones diarias y así mismo compartir el conocimiento con la persona discapacitada.

Al plantear este tema, se pretende conocer la opinión de los empleados que han compartido ambiente laboral con personas con discapacidad, retos a los cuales se enfrentan en sus tareas diarias y que posiblemente afecten o no la productividad de la empresa. Se conoce hoy día que para las personas con discapacidad el enfrentarse al ambiente laboral sigue siendo un reto, por las escasas oportunidades que les brindan.

Hoy por hoy, existe una variedad de empresas que han optado por promover la inclusión laboral dentro de la organización, sin embargo, se debe de tomar en cuenta que la sociedad no está preparada para ser inclusiva del todo. Me surge la duda, si las personas que han trabajado con personas con discapacidad en su momento fueron empáticas o no, pues ya que la organización podrá ser inclusiva, pero siempre dependerá de las personas que la conformen.

En cuanto a la infraestructura de las empresas se plantea la vacilación en cuanto al aspecto de movilidad, teniendo en cuenta que el ser humano se solidariza frente a distintas situaciones, siempre y cuando estas no se tengan que cumplir con mayor frecuencia. Algunas empresas contratan personas que utilizan muletas, silla de ruedas o andador, pero no cuentan con un elevador o alguna rampa adecuada que les brinde la accesibilidad adecuada.

Contratar a personas con discapacidad siempre ha sido todo un reto, desde adecuar las instalaciones hasta capacitar a los empleados para adaptarse a lo que se enfrentarán. Normalmente al emplear a personas con discapacidad se tiene la certeza que se enfrentan a diferentes sentimientos, pero ¿cuánto tiempo les tomó el adaptarse dentro de la organización a asimilar que trabajaban con una persona que poseía algún tipo de discapacidad?

Justificación

La presente investigación es una propuesta a la problemática de las personas sin discapacidad se enfrentan en el ámbito laboral con las personas con discapacidad, es un hecho que todas las personas tienen prejuicios ante las personas con discapacidad, sin embargo, esa es la importancia de la investigación; el conocer lo que las personas sin discapacidad piensan al momento de convivir en el ambiente laboral con las personas con discapacidad.

Se conocen varios estudios con respecto al tema, sin embargo, el enfoque es cualitativo, por lo que al realizar la encuesta el investigador da la pauta de lo que desde su perspectiva ha podido observar y considera desde su punto de vista que es importante. En este caso el enfoque es cualitativo, pues ya que en base a los resultados que se recaben, se pretende formular una propuesta que beneficie a ambas partes.

Alcances y límites

Este proyecto busca dar a conocer lo que piensan los empleados que no poseen algún tipo de discapacidad, con respecto a los empleados que si la poseen y

comparten un ambiente laboral. Desde el proceso de contratación, hasta el momento en el que la persona con discapacidad se integra y empieza a aprender el proceso en sus labores.

El estudio es limitado pues ya que no se puede realizar una observación de campo, pues ya que en tiempos de pandemia nos limitaremos a lo que podremos recolectar por medio de las experiencias de las personas que rodean a las personas con discapacidad.

Este estudio es cualitativo con un diseño fenomenológico, se realizará de forma virtual por medio de video llamada, por medio de la plataforma Google Meet, es una plataforma digital gratuita, la cual se utilizó con personas que trabajan en el área de Recursos Humanos, jefes de distintas empresas del área metropolitana, así como con personas que han compartido un proceso de entrenamiento con una persona con discapacidad.

Objetivos

Objetivo general:

- ψ Conocer la perspectiva que los compañeros de un empleado con discapacidad poseen al momento de convivir en el ambiente laboral, en diferentes empresas privadas del área metropolitana de Guatemala.

Objetivos Específicos:

- ψ Descubrir los diferentes sentimientos que poseen las personas que conviven en el ambiente laboral con personas con discapacidad, en diferentes empresas privadas del área metropolitana de Guatemala.
- ψ Describir las experiencias de las personas que conviven con personas con discapacidad dentro de su organización, en diferentes empresas privadas del área metropolitana de Guatemala.
- ψ Conocer la expectativa que tienen las personas al momento de convivir con personas con discapacidad, en diferentes empresas privadas del área metropolitana de Guatemala.

Definición de Categorías

Discapacidad

Tal cual lo hace la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad es: “un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (Naciones Unidas, 2006)

Inclusión Laboral

Es “Inclusión laboral de personas con discapacidad debe entenderse como igualdad de condiciones que poseen las demás personas sin discapacidad, en un universo abierto donde la sociedad debe facilitar y flexibilizar las oportunidades en un ambiente propicio para el desarrollo emocional, físico e intelectual” (Cordova, 2009)

Antecedentes

Según la autora Isabel Novo-Corti quien realizó la investigación “La inclusión afectiva de las personas con discapacidad en un entorno laboral normalizado: dificultades y retos” (Novo-Corti, 2017).

El estudio fue realizado por medio de una encuesta para determinar cuáles son las actitudes que muestran las personas sin discapacidad hacia las personas con discapacidad que laboran para una empresa pública y privada. Por medio de un cuestionario que introduce diferentes aspectos sobre la discriminación laboral.

La investigación fue realizada en España y hace una connotación que a pesar de que existan diferentes investigaciones en relación con el tema de discapacidad e inclusión laboral, las políticas creadas para ellos se siguen quedando a un lado y éstas no son aplicadas de manera correcta tanto dentro de las organizaciones como fuera de estas.

Las empresas empiezan a contratar a personas con discapacidad para lograr cumplir con un ambiente laboral inclusivo dentro de la organización y adaptarlo a una cultura que pueda ser aplicada tanto internamente como externamente. “La decisión de los empleadores de contratar para determinados puestos a una persona sin discapacidad, en lugar de una persona con discapacidad, a menudo no es la mejor, sino, la más fácil” (Hemphill & Kulik, 2016).

Dentro de la inclusión laboral para las personas con discapacidad es importante destacar que tal cual como una persona sin discapacidad tiene el derecho a obtener un empleo digno, la persona con discapacidad de igual manera lo tiene. El obtener un

trabajo estable proporciona una mejor calidad de vida para ambos grupos dentro de la sociedad.

La discapacidad usualmente es discriminada según su tipo, física o motora, visual, auditiva o mental. En cuanto a las personas que poseen la discapacidad física, siempre se encuentran con barreras que no les permiten obtener un desempeño óptimo dentro de diferentes áreas en su vida, incluyendo el área laboral.

“La literatura académica sobre el empleo de las personas con discapacidad pone de relieve que este colectivo afronta dificultades especiales para su inserción en el mercado de trabajo” (Novo-Corti, 2017). Es decir, estas personas siempre han tenido dificultades para lograr una inserción asertiva dentro del ambiente laboral.

CAPÍTULO II

Marco Conceptual

1. Discapacidad

Para entender sobre la inclusión laboral es necesario definir el término de discapacidad y es que este concepto ha mostrado una serie de cambios a lo largo del tiempo, que ha sido influenciado por la cultura, así mismo por las creencias que han guiado este concepto. Sin abandonar los descubrimientos que ha realizado la ciencia.

La Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad define discapacidad como “un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su

participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (Naciones Unidas, 2006)

Discapacidad también se puede definir como “la interacción entre personas con deficiencias, limitaciones y barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan y dificultan su plena y efectiva participación en la sociedad en igualdad de condiciones de los demás” (Heras, 2018). Es decir, son personas que poseen distintas limitaciones frente a diferentes ambientes a los cuales se enfrentan en su diario vivir, no solamente en el ambiente laboral.

La discapacidad no debería de ser un problema dentro de la sociedad que no le permita a la persona socializar o compartir un mismo ambiente. Es decir, al momento de convivir con una persona con discapacidad presentamos empatía hacia ellos, a pesar de que no todos los ambientes se encuentran adaptados para que una persona con discapacidad se pueda desenvolver de manera inclusiva.

El concepto de discapacidad empezó justo después de la Primera Guerra Mundial, 1919. Es decir, desde esta época que se planteó una definición esta empieza a cobrar más sentido y los científicos la evaluaron y empezaron a realizar un par de cambios hasta el día de hoy.

La Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDDM) “describe las consecuencias de la discapacidad de manera lineal y supone un aumento desde el daño a la salud hasta la deficiencia, minusvalía, desventaja o discapacidad” (Amate & Vasquez, 2006). Sin embargo, vale la pena destacar que este proceso no siempre será lineal puesto que una discapacidad física no se podrá comparar con una discapacidad mental.

Dentro del contexto de la discapacidad es necesario definir dos conceptos a parte de la discapacidad, como lo es la deficiencia que fue mencionada anteriormente y deficiencia. Ambas podrían tener significados similares, pero en realidad presentan una diferencia estrecha, las cuales serán mostradas a continuación.

Habiendo definido entonces discapacidad queda pendiente un término de definir, el ultimo, pero no el menos importante. Ambos términos poseen una relación estrecha, sin embargo, no poseen un mismo significado. Es por eso la deficiencia de una persona se definiría de la siguiente manera:

“la exteriorización directa de las consecuencias de la enfermedad y se manifiesta tanto en los órganos del cuerpo como en sus funciones (incluidas las psicológicas)” (Egea & Sarabia, 2001).

La deficiencia entonces sería la manera de exteriorizar o manifestar la enfermedad que acecha a la persona, tanto física como psicológicamente. Es decir, la anormalidad en cuanto a la función, a la fisiología o anatómica de la persona.

1.1 Tipos de discapacidad

Las discapacidades tienen origen, es decir en una o varias deficiencias y estas pueden ser estructurales o funcionales, entendiéndose por cualquier pérdida de un órgano o anomalía de este que da como resultado a una persona “discapacitada”.

1.2 Discapacidad motriz

La discapacidad motora es una de las más comunes entre las discapacidades, esta es percibida como “aquél que presenta alguna alteración motriz, transitoria o permanente, debido a un mal funcionamiento del sistema osteoarticular, muscular y/o

nervioso y que, en grado variable, supone ciertas limitaciones a la hora de enfrentarse a algunas de las actividades propias de su edad” (NHBBZ, 2020).

Con el paso del tiempo, la persona con ayuda terapéutica logra desenvolverse de la mejor manera dentro de cualquier ámbito, incluyendo el laboral. La discapacidad motriz puede presentarse parcial o total de algún miembro, la persona puede depender de un andador o una silla de ruedas para obtener movilidad y desplazamiento.

1.3 Discapacidad Auditiva

La discapacidad auditiva se define como “déficit total o parcial en la percepción que se evalúa por el grado de pérdida de la audición en cada oído” (UNICAP, 2017), las personas que poseen este tipo de discapacidad pueden ser distinguidas entre sordas, que son las personas que tienen una deficiencia parcial o total. Existen también las hipoacústicas, que su deficiencia es parcial y estas cuentan con la ayuda de un dispositivo auditivo.

Pueden ser de nacimiento o adquiridas con el paso del tiempo, así mismo podrían ser padecidas por la madre y transmitidas al niño durante el embarazo. Las personas que poseen discapacidad auditiva se comunican por medio de la lengua de señas, que se basa en sus propios gestos y estructura gramatical. Es indispensable destacar que el conjunto de gestos que ellos utilizan para comunicarse no es desordenado o incompleto.

Según el origen de la discapacidad auditiva que posea la persona, esta se puede clasificar en genéticas, congénitas o adquiridas. Cuando se habla de que su origen es genético, esto quiere decir que se adquieren de forma hereditaria, mientras que las congénitas se adquieren por medio de una enfermedad que la madre adquirió durante

el embarazo, traumas del parto, anoxias, entre otros. Así mismo las adquiridas son las que la persona adquiere en alguna etapa de su vida.

1.4 Discapacidad visual

Discapacidad visual se define como “la consideración a partir de la disminución total o parcial de la vista. Se mide a través de diversos parámetros, como la capacidad lectora de cerca y de lejos, el campo o la agudeza visuales” (ONCE, s.f.). Al hablar de discapacidad visual normalmente se involucra la baja visión, personas que no ven bien o que no ven absolutamente nada, en el mejor de los casos existen personas que necesitan gafas especiales para poder ver un poco.

1.5 Discapacidad en Guatemala

El 10.2% de la población guatemalteca tiene algún tipo de discapacidad, según los resultados del ENDIS (Encuesta Nacional de Discapacidad) en el 2016. (CONADI, 2017). La prevalencia de las personas con discapacidad se encuentra en la región central de Guatemala, esta condición de discapacidad va incrementando conforme la edad.

En Guatemala existen iniciativas por hacer valer los derechos que poseen las personas con discapacidad, tal cual los posee una persona sin discapacidad. Nuestro país aún se encuentra en proceso de aprobar las leyes que puedan respaldar a estas personas. Es indispensable destacar que al aprobar las leyes que velen por el cumplimiento de los derechos para las personas con discapacidad, no rebasara el 1%de presupuesto nacional.

“Hay que señalar que la iniciativa es de suma complejidad porque su propósito es una revolución estructural y, por tanto, sentar las bases de un Estado fuerte que

responda a su compromiso por la inclusión y respeto de los derechos de las personas con discapacidad” (Quan, 2017). Existen bases sobre la inclusión laboral, que están son aplicadas de manera parcial mas no total dentro del ambiente laboral. Es necesario lograr un ambiente que sea de respeto e igualdad en los diferentes ámbitos que se desenvuelve una persona con discapacidad.

2. Empleo y discapacidad en Guatemala

Tomando como referencia el Informe de Guatemala, Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en el artículo 27 inciso “c”: “Asegurar que las personas con discapacidad puedan ejercer sus derechos laborales y sindicales, en igualdad de condiciones con las demás;” (ONU, Convención sobre los Derechos de las Personas con discapacidad, pág. 22)

Las dificultades en la educación que poseen las personas con discapacidad se ven reflejadas al momento de incluirse en el ámbito laboral, es decir se enfrentan a los prejuicios sociales que cada persona tiene con respecto a las personas con discapacidad, las cuales los limitan a la contratación.

En Guatemala la discapacidad tiene una minoría en prevalencia, al igual que a nivel mundial pues ya que algunas discapacidades son congénitas y otras son adquiridas. “La evidencia nacional muestra que la prevalencia de la discapacidad equivale al 10.2%, y al igual que la situación mundial de las personas con discapacidad, en comparación con las personas sin discapacidad” (PNUD, 2019, pág. 6).

2.1 Inserción laboral

Dentro del ámbito laboral al cual todos tenemos derecho a participar, es necesario reconocer que las personas con discapacidad poseen un espacio también para participar del mismo, sin ser estos excluidos siempre que cuenten o cumplan con unas las competencias requeridas para realizar el trabajo.

La inserción laboral implica aceptar a todas las personas por igual dentro de un ambiente laboral, la OIT se refiere a inclusión laboral como “al empleo integrado en empresas normalizadas, es decir, empleo exactamente igual y en las mismas condiciones de tareas, sueldos y horarios que el de cualquier otro trabajador sin discapacidad, en empresas donde la proporción mayoritaria de empleados no tenga discapacidad alguna” (Brito Chávez, 2017).

La inserción laboral es un proceso que se mantiene en valoración continua dentro de una o varias organizaciones, a través de las actividades o desempeño diario de las personas en el ámbito laboral, está dirigida a incentivar a la persona con discapacidad a que pueda participar activamente en la vida socio- laboral a la cual todas las personas tienen derecho.

Esta, fortalece la capacidad de desarrollo que puede llegar a obtener la persona con discapacidad al momento de integrarse laboralmente en una organización pública o privada, es decir, asimila las normas sociales bajo las cuales se rige la sociedad, adquiere y desarrolla cualidades que le permiten desempeñar su trabajo y así mismo pone en práctica los valores de la organización.

La inserción laboral debe de ser aplicada desde el momento que la persona con discapacidad empieza el proceso de reclutamiento, es decir que sea tratada como todas las personas, pasando así a la capacitación, luego el aprendizaje puesto en

práctica dentro de la organización, pero sin dejar de lado que la inclusión labora debe de ser aplicada en todo momento.

La inclusión laboral es un factor que indica que todas las personas son tomadas en cuenta dentro del ambiente laboral, de manera igualitaria y es un indicador de la empresa que toma en cuenta el capital humano. Que es diverso, lo cuida y que es una parte fundamental de cualquier empresa.

2.2 Capital Humano

El definir capital humano es un tanto complejo, pues ya que “capital” se asocia con valor, algo que se obtiene mediante esfuerzos y por lo tanto tendrá virtudes para que alguien esté dispuesto y convencido que lo necesita. Una de las características es que genera beneficios perceptibles e imperceptibles y más valioso si es raro o escaso.

Una vez entendiendo a lo que se refiere a capital, entonces capital humano “corresponde al valor que generan las capacidades de las personas mediante la educación, la experiencia, la capacidad de conocer, de perfeccionarse, de tomar decisiones y de relacionarse con los demás” (Boisser, 2002). Siempre será de gran importancia cuidar y mantener a las personas que integran una organización, entiéndase personas con y sin discapacidad, pues ya que todos en algún momento pueden aportar desde diferentes puntos de vista.

2.3 Empresas inclusivas

Al hablar de empresas inclusivas se pretende por dar a conocer una empresa que posee diversidad en cuanto a sus empleados, diversidad que puede aportar aprendizajes y experiencias en cuanto al puesto que desempeñen; “dicho de otra

forma una empresa que reconoce y está en interacción con el entorno que lo rodea, genera condiciones para el aprovechamiento del talento y la innovación que aportan las personas con discapacidad y ello determina que accione con base en el ejercicio de los derechos de todas las personas.” (PNUD, 2019, pág. 19)

Al momento de tener diversidad de personas dentro de un ambiente laboral, es un hecho que se generen prejuicios con respecto a diferentes personas dentro de la misma empresa, las personas por naturaleza comentan y crean juicios de valor con respecto a lo que observan en su diario vivir, es por eso por lo que se toma en cuenta los factores psicosociales que juegan un papel importante no solamente dentro de la organización, sino también dentro de la sociedad.

3. Factores psicosociales intralaborales

Dentro del ámbito laboral es indispensable destacar que todos juegan un papel importante y desempeñan labores acordes a sus conocimientos y competencias, es por eso por lo que dentro de esta es fundamental que se aplique la igualdad en todos los ámbitos y tareas a realizar.

En el ámbito laboral inclusivo “Los riesgos de carácter psicosocial de los empleados con discapacidad son los mismos que los de cualquier otro empleado” (López, y otros, 2017), es decir todos en cualquier momento están expuestos a sufrir cualquier tipo de incidente laboral. Sin embargo, para una persona con discapacidad, el estar en un lugar poco apto para desenvolverse podría generar más problemas.

Es indispensable que dentro de una organización laboral se adecuen y realicen los ajustes necesarios para que una persona con discapacidad se desenvuelva de la mejor manera y este no dependa de sus compañeros, haciendo énfasis en que esta sea

sostenible y aporte calidad de vida al individuo y a los que le rodean dentro del ámbito laboral.

De acuerdo con la dinámica establecida en el ámbito laboral, (López, y otros, 2017) hacen énfasis en un conjunto de factores psicosociales intralaborales para llevar a cabo una inclusión laboral sostenible de las personas con discapacidad dentro de la empresa.

- Gestión organizacional:
 - a) Aplicar un estilo de mando que sea similar para todos.
 - b) Asegurarse que la contratación y remuneración sea igualitaria para todos sin importar la condición en la que se encuentre el individuo.
 - c) La participación que provenga de todos.
 - d) Garantizar el acceso a la capacitación e inducción a todas las personas por igual.
 - e) Que el servicio dentro del establecimiento se encuentre en condiciones óptimas en las cuales tanto el empleado con discapacidad como el que no la posee, pueda utilizarlas sin problema alguno.
 - f) Ser lo más justos posibles al momento de realizar las evaluaciones de desempeño, siendo estas iguales para todos y así mismo se evalúe por igual.

Mantener y fortalecer los canales de comunicación dentro de la organización es indispensable para la realización y desempeño de los trabajadores, comunicar a los empleados de manera igual con información que se encuentre accesible en todo momento practicando la inclusión laboral.

El empleado con discapacidad debe de contar con las mismas oportunidades que cuentan los empleados sin discapacidad, es decir que se encuentren en condiciones igualitarias al momento de desempeñar sus labores, mismas oportunidades de crecimiento y que estas favorezcan el desenvolvimiento de todos dentro de la organización.

Dentro del mercado laboral al cual puede optar una persona con discapacidad laborar, esta entre la iniciativa pública y privada que también van de la mano con la cultura del país, que a su vez le ayudarán al empleado a desenvolverse de una mejor manera.

“Las personas con discapacidad tienen menos probabilidades que las personas sin discapacidad de tener un empleo a tiempo completo.” (OIT O. I., 2015) es decir, en la mayoría de los empleos se les brindara un horario corto en comparación a una persona sin discapacidad, siendo remunerada en menor cantidad por el tiempo que está laborando durante el día.

Existe una minoría de porcentaje en cuanto a las personas con discapacidad que obtienen un empleo de tiempo completo, incluyendo a todas las personas que posean algún tipo de discapacidad motora, visual, mental o auditiva. “La cantidad de personas con discapacidad que participan en la actividad económica del país es mínima, señaló el Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad (CONADI). De acuerdo con la organización solo el 15 por ciento tiene un trabajo.” (Gordillo, 2020)

Dentro de las posibilidades de empleo en la cual se puede incorporar una persona con discapacidad está el empleo abierto, es decir pueden aplicar personas de todas las edades sin importar que posean algún tipo de discapacidad, sin embargo, se

presenta un problema, pues ya que en este tipo de empleo es en el cual se encuentra una oportunidad baja para que la persona con discapacidad pueda participar.

La Organización Internacional del Trabajo, en su estudio: “factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad” (OIT, 2013). Da a conocer entre los resultados los factores a los cuales las personas con discapacidad se enfrentan al momento de optar por un trabajo. Es decir, el informe presenta que los resultados demuestran que los entrevistados ven que existen barreras, a nivel de las empresas tanto las personas con discapacidad como las familias de éstas.

Los factores que pueden llegar a influir que una persona con discapacidad sea contratada o no son los siguientes:

- Falta de experiencia: es un factor importante, pues ya que a menor experiencia mayor será la cantidad de barreras que experimentará la persona con discapacidad.
- Ausencia de una política inclusiva: cuando se cuenta con una política inclusiva dentro de la organización puede ser de ayuda, pero también entra en juego las diferencias culturales o de capacidades organizacionales que serán barrera para la inclusión laboral, a pesar de contar con una política inclusiva.
- Cultura no inclusiva: la cultura inclusiva no existe a priori en las empresas, esta se desarrolla con el tiempo y con la interacción que las personas sin discapacidad tengan con las personas con discapacidad.
- Miedos y mitos sobre la discapacidad: las emociones frente a la discapacidad y el ambiente laboral es un factor determinante en la experiencia de incluir a personas con discapacidad, pues ya que es la base de los argumentos y las conductas inclusivas de las organizaciones.
- Falta de capacidades organizacionales: la ausencia o falta de capacidades organizacionales como lo es la capacitación, infraestructura y comunicación adaptadas a la diversidad.

“Las personas con discapacidad representan una fuente de habilidades y talento sin explotar, que incluye habilidades técnicas si tienen acceso a la formación, y la capacidad de resolver problemas que transfieren desde su vida cotidiana” (OIT, 2010).

A pesar de que se sabe que las personas con discapacidad poseen talentos excepcionales y habilidades poco desarrolladas, cabe mencionar que son pocas las empresas que en la actualidad confían plenamente en la capacidad y en las habilidades que estas personas pueden llegar a desarrollar.

Contratar a personas con discapacidad dentro de una organización en definitiva apoyara la diversidad de las personas, promueve la aceptación de diferentes personas no solamente dentro del ámbito laboral sino también fuera de este, incentivando en su mayoría a la no discriminación.

La Organización de las Naciones Unidas vela y se compromete por un desarrollo sostenible a nivel mundial en diferentes ambientes, incluyendo el laboral es por eso que es considerada la responsable de “respetar, proteger y promover los derechos humanos y las libertades fundamentales de todas las personas, sin hacer distinción alguna por motivos de raza, color sexo, idioma, religión, opinión política o cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento, discapacidad o cualquier condición” (ONU, 2015, pág. 7).

Dicha declaración engloba tanto a las personas con discapacidad como a las personas que no poseen alguna discapacidad. Un ambiente libre de discriminación es un ambiente sano, el cual facilita la comunicación de las personas y los motiva a socializar de la mejor manera, es decir incluir a las personas y tomarlas como personas si discapacidad.

Al momento de contratar a una persona con discapacidad e incluirla en un grupo de trabajo, se debe de tener que las oportunidades laborales son iguales para todos tanto para personas sin discapacidad como personas con discapacidad

El departamento de recursos humanos dentro de la organización al momento de contratar a alguna persona con o sin discapacidad, debería de tomar en cuenta las habilidades que presenta la persona con discapacidad para poder desempeñarse dentro del ámbito laboral. Así mismo asegurarse que la persona es competente al lado de una persona que no posee discapacidad.

La OIT asegura que “las personas dedicadas a la orientación profesional, a la formación profesional y a la colocación de trabajadores en general deberían tener un conocimiento suficiente de la invalidez y de sus efectos limitativos, así como un conocimiento de los servicios auxiliares disponibles para facilitar la integración de las personas inválidas en la vida social y económica activa.” (OIT, 2008)

La persona con discapacidad al igual que una que no posee discapacidad debería de recibir incentivos acordes a la tarea que desempeñen. Así mismo tienen derecho a aplicar a distintas plazas que la organización proponga, para lograr un desarrollo integral tanto en la empresa como en la sociedad, puesto que en varias ocasiones ellos creen que, por poseer un tipo de discapacidad, ellos o pueden participar como regularmente lo haría una persona sin discapacidad.

También pueden participar dentro de la empresa como cualquier otra persona en las diferentes actividades propuestas por la empresa “incentivos a las personas inválidas y sus organizaciones para que participen en el desarrollo de las actividades comunitarias encaminadas a la readaptación profesional de las personas inválidas”

(OIT, 2008), la finalidad es que se logren integrar tanto en el ámbito laboral como en la sociedad.

De la mano con los temas anteriormente planteados juega un papel importante la percepción, juicios de valor o comentarios que las personas sin discapacidad pueden realizar hacia las personas con discapacidad. Es decir, emiten comentarios con otras personas o bien se los reservan, pero siempre existe la intención de comentar sobre las vivencias que experimentan dentro de distintos ambientes, incluyendo el laboral con las personas con discapacidad.

3.1 Representaciones sociales

Moscovici plantea las representaciones sociales como “sistemas cognitivos que tienen una lógica y un lenguaje propios, y que no son simples ‘opiniones sobre’ o ‘imágenes de’ o ‘actitudes hacia’, sino ‘teorías’ sui géneris, destinadas a descubrir la realidad y su ordenación.” (Moscovici, 1961). Esto con el fin de que los individuos puedan dominar su medio social y así asegurar una aceptación dentro de un grupo.

Las representaciones sociales, construyen un modelo de pensamiento que esta orientado en la comunicación, comprensión y el dominio del entorno ideal o material. Estas generan significados que se van creando para poder comprender, orientar y actuar en la sociedad. Así mismo entran en juego las comparaciones entre grupos de personas y estas implican la construcción de identidad.

Las representaciones sociales entonces son el producto y proceso de una construcción social y psicológica de lo que es la realidad y este proceso de elaboración que nos lleva entonces a reflejarla con las demás personas. El individuo durante todo el proceso tiene una participación de interacción con las demás personas y este

reinterpreta la realidad que se le está planteando y la acomoda conforme tiene la visión del mundo.

La función que cumplen las representaciones sociales es básica y está conformada por 3 ítems: integración de la novedad, interpretación de la realidad y la orientación de las conductas que configura tanto la identidad personal como la grupal. Estas cumplen la función de volver familiar lo que no lo es, y tratar de hacer “propio” un concepto que se está percibiendo.

CAPÍTULO III

Marco metodológico

Sujetos de la investigación

La muestra de la investigación fue no probabilística, intencional selectiva, pues ya que fueron hombres y mujeres, sin restricción de edad. Personas que han compartido el ambiente laboral con personas con discapacidad, así mismo son personas que tienen un puesto de jefe o similar y personas que han desempeñado un trabajo en el área de Recursos Humanos dentro del proceso de selección, reclutamiento y capacitación.

La muestra mencionada anteriormente fueron personas que laboran dentro del área metropolitana, es decir pertenecientes a diferentes empresas de la Ciudad de Guatemala, de empresas privadas, sin importar el giro de negocios que estas manejen siempre y cuando existan personas con discapacidad dentro del ambiente laboral.

Tomando en cuenta que la persona con discapacidad se ha enfrentado a diferentes retos a lo largo de la inserción laboral, pero haciendo énfasis la perspectiva que las personas sin discapacidad pueden llegar a proyectar o pensar frente a la persona con discapacidad.

Se contó con el consentimiento informado de todas las personas que participaron en las entrevistas, con el fin de que se sintieran cómodos al momento de proporcionar los datos solicitados en la entrevista semi-estructurada.

Diseño y Metodología

Es una investigación cualitativa sobre la perspectiva de los compañeros de los empleados con discapacidad dentro de empresas de Guatemala, estudiando las posibles formas de percibir a las personas dentro del ambiente laboral. El análisis del contenido es una técnica de investigación, en este enfoque se tomará en cuenta la subjetividad de los trabajadores, jefes y personal de Recursos Humanos que comparten ambiente laboral o forman parte del proceso de inserción de las personas con discapacidad.

El diseño de la presente investigación es fenomenológico, “su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 493). Se eligió este diseño con el fin de conocer la opinión subjetiva de las personas sin discapacidad que comparten ambiente laboral con personas con discapacidad.

Al hablar de discapacidad se encuentran muchas investigaciones que han sido realizadas desde la perspectiva de la persona con discapacidad, sin embargo, se deja

por un lado lo que una persona que convive con ellos en el trabajo pueda llegar a opinar o sentir al momento de tener algún acercamiento con la o las personas con discapacidad.

Instrumento

En la presente investigación, para la recopilación de datos se utilizaron dos entrevistas semi estructuradas con sus respectivas categorías, dirigidas a personas que laboraban en diferentes empresas privadas y que han compartido ambiente laboral con personas con discapacidad, y otra que será enfocada a personal de Recursos Humanos o jefes. El contexto de dichas entrevistas se aplicó en la ciudad de Guatemala.

Se eligieron dos entrevistas semi estructuradas para poder indagar la problemática planteada de manera profunda, existen diversos estudios que se han formulado a partir del fenómeno de la discapacidad en el ambiente laboral, sin embargo, estos estudios han sido estudios cuantitativos y se han llevado a cabo en universidades o ambientes laborales específicos con muestras medianas. Dicha entrevista se llevó a cabo de forma virtual por medio de la plataforma Google Meet.

Las entrevistas estuvieron orientadas a personas sin discapacidad, jefes y área de Recursos Humano de diferentes empresas, pero, que comparten ambiente laboral con personas con discapacidad y que han tenido una estrecha relación o han podido observar el proceso de inserción laboral de una persona con discapacidad, por lo tanto, podrían brindar una perspectiva sobre lo que ellos observan día a día dentro del ambiente laboral, sin discriminar a la persona con discapacidad.

La primera entrevista contiene siete preguntas con las cuales se pretendía profundizar e indagar lo que las personas sin discapacidad viven y sienten al momento de enfrentarse a una persona o varias con discapacidad dentro de las empresas, el fin de estas preguntas es que nos brindaran la información adecuada, que indaguen en el proceso del día a día sobre las personas que no poseen una discapacidad con respecto a las personas que poseen discapacidad y laboran en organizaciones privadas.

La segunda entrevista se plantearon 5 preguntas abiertas dirigidas a jefes y personal de Recursos Humanos, con las cuales se pretendía explorar la problemática desde el punto de vista más profesional y desde el momento que la persona con discapacidad inicia su proceso de contratación. Así mismo conocer la perspectiva que tienen los jefes y personal de Recursos Humanos sobre el proceso de inclusión laboral, el momento en el que una persona sin discapacidad se enfrenta a una o varias personas con discapacidad dentro del ambiente laboral.

Ambas entrevistas pretendían explorar los sentimientos que perciben las personas sin discapacidad con respecto a las personas con discapacidad y la perspectiva que sobre las personas con discapacidad.

Árbol de categorías 1.

Tema	Categorías	Subcategorías	Indicadores
------	------------	---------------	-------------

<p>Perspectiva de los compañeros de los empleados sin discapacidad respecto compañeros con discapacidad dentro de empresas de Guatemala</p>	<p>Compañeros</p>	<p>Emociones</p>	<p>Emociones positivas y/o negativas que manifiestan los compañeros de un empleado con discapacidad.</p>
		<p>Sentimientos</p>	<p>Sentimientos expresados de la persona sin discapacidad hacia la persona empleada con discapacidad.</p>
		<p>Actitudes</p>	<p>Verificar si las actitudes manifestadas por las personas sin discapacidad pueden ser tomadas como barreras impidiendo la inclusión dentro del ambiente laboral con las personas con discapacidad.</p> <p>Reconocimiento o negación al apoyar a la persona con discapacidad dentro del ambiente laboral.</p>

		Disposición	Ayuda o entorpece el proceso de capacitación de la persona con discapacidad en el proceso de integración a la organización.
Empleados con discapacidad	Convivencia	Desafíos que presenta la convivencia de las personas sin discapacidad con personas con discapacidad dentro del ambiente laboral.	
	Capacidades	Las capacidades demostradas por las personas con discapacidad son aceptadas por las personas sin discapacidad.	
	Inclusión Laboral	Entendimiento de la inclusión laboral como proceso que se debe de acoplar en toda la organización.	

Fuente: Elaboración propia con datos de la presente investigación.

Árbol de Categorías 2.

Tema	Categorías	Subcategorías	Indicadores
Perspectiva de los compañeros de los	Compañeros	Emociones	Emociones positivas y/o negativas observables que manifiestan los compañeros

empleados sin discapacidad respecto compañeros con discapacidad dentro de empresas de Guatemala			de un empleado con discapacidad.
		Sentimientos	Sentimientos expresados u observables de la persona sin discapacidad hacia la persona empleada con discapacidad.
		Actitudes	Comprobar si las actitudes manifestadas por las personas sin discapacidad pueden ser tomadas como barreras impidiendo la inclusión dentro del ambiente laboral con las personas con discapacidad, según lo observa el jefe inmediato o RRHH. Reconocimiento o negación por parte del empleado sin discapacidad al incluir a la persona con discapacidad dentro del ambiente laboral.
		Disposición	Visibilidad del proceso de capacitación de la persona con discapacidad, se ve

			incluido entre los compañeros de trabajo que no poseen discapacidad.
	Empleados con discapacidad	Convivencia	Desafíos que presenta la convivencia de las personas sin discapacidad con personas con discapacidad dentro del ambiente laboral.
		Capacidades	Las capacidades demostradas por las personas con discapacidad son aceptadas y consideradas por los jefes y personal de Recursos Humanos.
		Inclusión Laboral	Verificar desde que momento se inicia la inclusión laboral de la persona con discapacidad hacia la organización con jefes y personal de Recursos Humanos.

Fuente: Elaboración propia con datos de la presente investigación.

Pilotaje

El pilotaje de los instrumentos fue realizado con la ayuda de dos profesionales en psicología General e Industrial, quienes dieron su punto de vista desde su experiencia. Fue un proceso largo, pues ya que antes de realizar la aplicación con la muestra, los instrumentos tuvieron un proceso por el cual se verificará que las preguntas planteadas si tuvieran un acercamiento a la perspectiva de las personas sin discapacidad, con respecto a las personas con discapacidad dentro del ambiente laboral.

El objetivo de dichos instrumentos fue conocer las representaciones sociales que tienen las personas sin discapacidad, ideas y creencias frente a las personas con discapacidad que comparten el ambiente laboral. La idea de conocer los prejuicios que tienen las personas sin discapacidad frente a las personas con discapacidad.

Debido a la situación actual que presenta el país y a nivel mundial por el tema de Covid-19, la entrevista se llevó a cabo por medio de la plataforma de Google Meet, lo cual se consideró en su momento como “normal”. Fue una experiencia desafiante, pues ya que se pretende romper el hielo con el entrevistado y este pueda comentar la problemática con confianza.

No.	Actividades	Septiembre					Octubre				Noviembre			
		35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47

1.	Creación de árbol de categorías																		
2.	Aprobación de árbol de categorías																		
3.	Creación de Instrumento (entrevista)																		
4.	Pilotaje de entrevista (Google Meet)																		
5.	Aprobación de instrumento (entrevista)																		
6.	Aplicación de entrevista a muestra																		
7.	Tabulación de datos																		

Fuente: Elaboración propia con datos de la presente investigación.

CAPÍTULO IV

Resultados del trabajo de campo

Aplicación de Instrumentos

La aplicación de las entrevistas se realizó por medio de Google meet, algunas sesiones fueron grabadas con el consentimiento del entrevistado por medio de la

aplicación OBS Studio. En algunos casos el entrevistado prefirió por comodidad el no grabar la conversación aun así indicando que era completamente confidencial.

La mayoría de las entrevistas tenía un tiempo estimado de 45 minutos, sin embargo, el tiempo promedio de las entrevistas varía entre 35 y 40 minutos desde el inicio hasta el final. Las dificultades encontradas dentro de la “nueva normalidad” por medio de entrevistas virtuales, es que la persona si podía encendía su cámara y si no, la mantenía apagada. También se pudo observar durante el proceso que las personas entrevistadas en su mayoría fueron puntuales al momento de unirse a la llamada.

Base de datos

Cada entrevista se transcribió de principio a fin, dentro de las transcripciones se encuentran códigos para mantener la confidencialidad del participante, es decir, se utiliza las iniciales de su nombre, apellido y el número de entrevista, por ejemplo, Karen Muñoz 1 entonces la codificación sería KM1. Con respecto a la entrevistadora, la codificación sería similar, pero con la diferencia de que se agregaría la letra “E” que hace referencia a la palabra “entrevistadora”, entonces en el caso de la entrevistadora la codificación quedaría “EKM1”. Siempre haciendo referencia al número de entrevista.

Dentro de la entrevista en algunas ocasiones se afirmó incluyendo el nombre del participante, en las transcripciones se utilizan también las iniciales del nombre y apellido para hacer referencia al entrevistado. Así mismo todas las entrevistas incluyen una copia del consentimiento informado, marcando con una “x” si desea participar y así mismo si desea que la entrevista sea grabada.

En el apartado de anexos se encuentran las entrevistas transcritas, incluyendo todos los detalles que proporciona la persona entrevistada; el total de los participantes fueron 13 personas, 7 personas que laboran en el área de Recursos Humanos y 6

colaboradores; todos laboran en diferentes instituciones de Guatemala, del área metropolitana.

Resultados

Las preguntas estuvieron orientadas a obtener una perspectiva amplia de los colaboradores y personal de Recursos Humanos tienen respecto a las personas con discapacidad que laboran en las organizaciones, se utilizaron dos entrevistas diferentes específicamente para cada grupo de personas que se entrevistó.

Los colaboradores comentaron que han aprendido que la discapacidad cuando es física no le impide al colaborador con discapacidad a desempeñar un excelente trabajo, les enseña a aceptar a las personas tal y como son y lo que ellos realmente pueden aprender de cada uno, que no se trata como a alguien diferente dentro de la organización sino se motiva a tener un trato igualitario con todos.

Así mismo, consideran que las emociones y sentimientos positivo o negativo puede repercutir en el desempeño de labores de la persona con discapacidad, hacen énfasis que son personas susceptibles a como se les trate en el diario vivir y si se les demuestra lástima en algún momento, ellos pueden llegar a interpretarlo como rechazo que cada persona sin discapacidad demuestra.

Los colaboradores coincidieron con que a primera vista se puede observar a una persona con discapacidad fuerte, una mirada seria pero agradable sin embargo el tiempo les permite conocerlas a fondo y eliminar cualquier prejuicio que se tenía de la persona desde antes de conocerla. También la consideran como una persona más del grupo sin tomar en cuenta la discapacidad, aun con los intentos de avance que se han tenido en el país demuestran que las personas sin discapacidad siempre van a crear

prejuicios sobre las personas con discapacidad y la curiosidad siempre va a existir del saber qué tipo de discapacidad tiene la persona que se incluye a la organización.

La experiencia que han enfrentado las personas sin discapacidad respecto a las personas con discapacidad en el ámbito laboral es que con el tiempo ellos se percatan que. Los colaboradores coinciden en que la mayoría de espacios dentro de las empresas están adaptados al uso para las personas sin discapacidad; sin embargo al momento de reclutar al personal, incluyendo a las personas con discapacidad deben de contar con el mismo requerimiento para poder ocupar una plaza, el conocimiento es tomado en cuenta y este es colocado en un puesto en el cual se pueda desenvolver sin ninguna limitante, “la organización apoya la inclusión e invierte en hacer mejoras para que estas puedan seguir desempeñando su trabajo de una manera eficiente”.

Los logros que han enfrentado las personas sin discapacidad al momento de compartir el ambiente laboral con personas con discapacidad han sido amplios, desde cambiar la perspectiva y prejuicios que tienen hacia la persona con discapacidad cuando es incluida en el ambiente laboral y se percatan que puede desempeñar el trabajo asignado también, así mismo comentan que el convivir con persona con discapacidad los ha vuelto más humanos. Dependiendo de la discapacidad de la persona contratada, algunos han aprendido lengua de señas, lo cual consideran un logro porque en definitiva este no sería utilizado solamente con la persona con discapacidad contratada sino, en su vida cotidiana si conociesen a otra persona con discapacidad auditiva.

Los desafíos a los cuales los colaboradores sin discapacidad se han enfrentado han sido variados, desde el aprender a comunicarse con las personas con discapacidad hasta luchar con las creencias arraigadas sobre lo que es convivir con ellos. Así mismo han aprendido a bromear dentro de su grupo de amigos y así no herir susceptibilidades. Consideran que el no saber cómo ayudarlos en muchas ocasiones

ha sido un desafío, pues ya que en ningún momento se intenta ofenderlos o desestimarlos, puesto que en algunos casos la persona está abierta a recibir la ayuda, sin embargo, esto no es con todos.

Las personas sin discapacidad coinciden con que la experiencia que han tenido al momento de incluir a personas con discapacidad a las organizaciones apoya e incentiva a la organización a realizar mejoras en cuanto a la adaptabilidad que estas puedan necesitar. También comentan que los aportes de una persona con discapacidad en todo momento pueden llegar a ser iguales o mejores al de una persona sin discapacidad dentro de la organización. Concientización hacia las personas sin discapacidad hacia las personas con discapacidad, rectificar que el conocimiento adquirido siempre y cuando sea puesto en práctica dentro de la organización es bien recibido. Aporta a la inclusión laboral para que esta pueda ser difundida en otros ambientes dentro de la sociedad.

Los ajustes que se han realizado dentro de la organización han ido desde estructurales como implementar rampas de acceso para los usuarios de sillas de ruedas, andador o muletas. Elevadores en lugares estratégicos y señalización para personas no videntes. Ya no se le ve a una persona con discapacidad con lástima, sin embargo, aún se le consideran vulnerables ante diferentes situaciones; el aprendizaje extra que una empresa puede aportar al momento de incluir programas de aprendizaje hacia las personas sin discapacidad en cuanto a lenguaje de señas.

La entrevista enfocada al personal de Recursos Humanos y/o jefes tenía el objetivo de conocer la perspectiva desde su punto de vista de ambos grupos, empleados sin discapacidad como empleados con discapacidad y la convivencia de ambos.

El proceso de inclusión dentro de las organizaciones de las personas entrevistadas, comentaron que no tenían un tiempo estimado puesto que al momento de ellos pertenecer a la institución ésta ya se practicaba. El programa de inclusión ya existía por lo que convierte al banco como el primero en formar parte de las empresas inclusivas; en otros casos la inclusión laboral recién inicia, pero el objetivo es darle oportunidad tanto a personas SDC como a persona con discapacidad. También comenta un participante que la inclusión les demostró que también existe potencial que puede ser aportado a la organización por parte de las personas con discapacidad.

En cuanto a los empleados estaban dispuestos a recibir a la persona con discapacidad al equipo de trabajo, se percataron que las personas sin discapacidad estaban receptivos en todo momento, no muestran lástima hacía la persona con discapacidad y tampoco es menospreciada, sin embargo también existe el prejuicio o curiosidad de saber qué fue lo que le sucedió a la persona con discapacidad; también estuvieron dispuestos a aprender a comunicarse con la Personas sin discapacidad, es decir abiertos a aprender lengua de señas básicas y así mismo a participar en los talleres de sensibilización para aprender a tratar a la persona con discapacidad.

Entre las barreras que se encontraron al momento de capacitar a la persona con discapacidad ha sido la misma persona, pues ya que ellos son quienes llegan con un pensamiento negativo “no voy a poder, yo no voy a entender”, esto debido a la creencia que en algún momento alguien se los dijo mientras aprendían; la capacitación es igual para todos, barrera como tal consideran que no existe al momento de capacitar, si una persona necesita un traductor para transmitir la información a lengua de señas, se le proporciona.

Las actitudes que las personas sin discapacidad muestran hacia las personas con discapacidad en la organización son de empatía y receptivos, definitivamente existe la curiosidad y sobretodo la aceptación; todo el equipo apoya a la persona con

discapacidad en caso se necesite, lo incluyen. también la actitud de la persona con discapacidad es tomar la iniciativa en algunos proyectos o actividades a realizar.

Los desafíos que ha enfrentado Recursos Humanos y los jefes es que en muchas ocasiones la persona con discapacidad necesita de algún equipo especial para poder desarrollar su trabajo, por ejemplo, una persona no vidente necesita de un software especial y un teclado en braille para poder desempeñarse en su trabajo en dado caso sea administrativo y no se cuenta con un presupuesto amplio para poder comprarlo, también es una inversión porque no siempre se contratan personas no videntes. Así mismo comentan que en algunas ocasiones se debe de tener en cuenta que las persona con discapacidad necesitaran algún permiso especial para continuar con sus chequeos. otro desafío encontrado es el saber en cuál posición se puede colocar a la persona con discapacidad dentro de la organización, saber cómo la van a capacitar y cuáles podrían ser las posibles limitantes.

Durante las entrevistas se encontró que la persona con discapacidad necesita estar motivada para poder trabajar dentro de una organización, debe de sentirse apoyada para poder desenvolverse de la mejor manera. Aún existen barreras que limitan el desarrollo de las organizaciones que van camino a formar parte de las empresas inclusivas las cuales con el paso del tiempo han ido mejorando en distintos aspectos.

Discusión de resultados

Otros autores han realizado investigación acerca de lo que piensan las personas sin discapacidad respecto a las personas con discapacidad, sin embargo, las investigaciones han sido cuantitativas, a los participantes se les da la pauta para poder responder respecto a la problemática del entorno.

(Heras, 2018), en su investigación comenta que un porcentaje pequeño posee un trabajo dentro de una organización, en comparación con las personas sin discapacidad laborando, este es un número que ha tomado relevancia a lo largo del tiempo, pues ya que ha ido incrementando, no disminuyendo. Lo cual indica que los índices de inclusión dentro de las organizaciones han aumentado gradualmente.

En la actualidad, el mercado laboral en Guatemala ha ido evolucionando y ha ido contratando más personas con discapacidad, las cuales se desempeñan bien dentro de los puestos para los cuales son contratados. (Gordillo, 2020) señala que para el 2020, únicamente labora el 15% de la población con discapacidad.

Del resultado obtenido durante la investigación, se encontró que las pocas empresas inclusivas que contratan personas con discapacidad son tomadas dentro del 2% que, si acepta a personas con discapacidad para que laboren en distintas organizaciones, tal cual lo señala el resultado de la investigación de Gordillo realizada en el año 2020.

Los resultados obtenidos coincidieron en cierta parte con un artículo publicado por (Época, 2019), quienes describían a las personas con discapacidad trabajadoras como “atentos, serviciales, cariñosos, llenos de energía positiva, amantes de bailar, expresar y contagiar su alegría”, pues ya que varias personas comentaron que las personas con discapacidad lograban aportar diferentes experiencias al ambiente laboral.

Así mismo no dejaron por un lado que deben enfrentarse a diferentes desafíos sociales en los cuales se engloba la inclusión, posiblemente crean que son una empresa inclusiva, sin embargo, no cuentan con los requerimientos mínimos para que

esta forme parte de la inclusión, aun se considera una gran inversión el adaptar ambientes para la libre locomoción de los usuarios de silla de ruedas, muletas o andador.

CAPÍTULO V

Conclusiones

- Se logró obtener una perspectiva limitada de las personas sin discapacidad hacia las personas con discapacidad que comparten el ambiente laboral en diferentes empresas del área metropolitana de Guatemala. La mayoría coincidió con que las personas con discapacidad son agradables, sin embargo, ocultan a primera vista quienes son en realidad, con el tiempo y confianza demuestran sus debilidades y su esencia, lo que los hace destacar en cuanto a que luchan el doble que las personas sin discapacidad para lograr las metas que se han propuesto, tanto profesionales como personales.
- Los sentimientos encontrados de la persona sin discapacidad hacia la persona con discapacidad son de confusión, curiosidad y en algunas ocasiones de lástima hacía estas. Aún se tiene la mentalidad que las personas con discapacidad pueden lograr sus metas de manera limitada.
- Las experiencias que las personas sin discapacidad han vivido con las personas con discapacidad dentro de las organizaciones fue variada, desde el rechazo de una ayuda hasta la aceptación de esta. Dependiendo del puesto que desempeñen dentro de la organización se percataron que la discapacidad en realidad no fue una barrera para realizarla de la mejor manera. Así mismo la

organización se ha esmerado en colocar a la persona con discapacidad en un puesto que se sienta bien y lo pueda desempeñar sin problema alguno.

- Las expectativas que se encontraron con respecto a las personas con discapacidad fueron variadas, aún existen prejuicios que las personas sin discapacidad tienen hacia ellos. al principio consideraban que brindarían un aporte poco significativo a la organización, pero las persona con discapacidad les demostraron resultados positivos.

Recomendaciones

- Concientizar a las personas sin discapacidad dentro de las organizaciones que las personas con discapacidad pueden ser de beneficio dentro de las mismas; si bien se sabe una perspectiva no puede ser cambiada de la noche a la mañana, se podría incentivar a las personas sin discapacidad a cambiar la mentalidad negativa que se tiene hacia las personas con discapacidad.
- Hay que reconocer que los sentimientos de las personas sin discapacidad hacia las personas con discapacidad no serán tomados como negativos o positivos. Sin embargo, sería bueno dar a conocer que la manifestación de estos puede perjudicar o beneficiar el ambiente laboral, se podría incluir dentro del “*onboarding*” un lenguaje inclusivo que así mismo pueda ser puesto en práctica dentro de la organización.
- Incentivar en las organizaciones un trato igualitario para las personas con discapacidad, que promueva el acercamiento hacia dichas personas y que permita que los prejuicios que se han adquirido a lo largo de la vida no afecten

la convivencia de las personas sin discapacidad y las personas con discapacidad dentro de la organización.

- Promover la cultura inclusiva dentro de las organizaciones, para que al momento de incluir a las personas con discapacidad a éstas sea aprovechado su potencial al máximo, sin que exista una barrera de prejuicios que les permita una sana convivencia en ambas vías, tanto de las personas con discapacidad como de las personas sin discapacidad.
- Dentro del área de Recursos Humanos, sería tomar en cuenta que ocasionalmente pueda aplicar una persona con discapacidad, tener los ajustes necesarios ante las propuestas de inducción y capacitación sin que exista una limitante dentro de la organización que les permita a los colaboradores un aprendizaje y un desempeño óptimo.

CAPÍTULO VI

A continuación, se presenta una propuesta para la presente investigación, la idea de plantear rutas que puedan ser aplicadas o incorporadas en las organizaciones privadas hoy en día. Se pretende que los actores involucrados en el ámbito laboral formen parte de los cambios y así mismo de la propuesta.

El presente proyecto integral de inclusión laboral se pretende ejecutar en un periodo de un año, la propuesta incluye un presupuesto estimado para llevarlo a la acción, así mismo se propone un desglose de actividades con tiempos establecidos.

Es un proyecto integral, pues ya que busca un bienestar general dentro de las organizaciones en donde se toma en cuenta la infraestructura de la empresa, los procesos de reclutamiento, selección e inducción y, por último, pero no menos importante, el desenvolvimiento de las personas sin discapacidad frente a las personas con discapacidad.

Se pretende incentivar dentro de las organizaciones la inclusión laboral, darle espacio y lugar para desenvolverse profesionalmente a las personas con discapacidad con la finalidad de que el ambiente laboral sea inclusivo con hechos y cambios reales, no solamente con la palabra.

Procedente de las entrevistas aplicadas a personal de Recursos Humanos, jefes y colaboradores sin discapacidad que labora en diferentes empresas del área metropolitana de Guatemala, se encontraron diversos resultados que han sido de gran ayuda para proponer un cambio significativo en diversas empresas.

Tanto colaboradores como personal de Recursos Humanos y jefes han coincidido que la parte emocional de la persona con discapacidad afecta hasta cierto punto el aprendizaje y aplicación de conocimiento dentro de la organización; la parte emocional de la persona con discapacidad es un aspecto fundamental que debilita o enriquece dentro de la organización.

Formulación de proyecto

“Implementación de proyecto integral de inclusión laboral a empresas privadas del área metropolitana de Guatemala”

Análisis de los participantes:

En el estudio realizado sobre la perspectiva de los compañeros de los empleados con discapacidad dentro de empresas de Guatemala, se tomó una muestra de 12 participantes de diferentes empresas privadas del área metropolitana, entre ellos jefes, personal de recursos humanos y colaboradores por medio de entrevistas semi estructuradas. Dichas entrevistas se abordaron con el fin de recabar información sobre los aspectos que hoy día aún están pendientes de trabajar con el capital humano que no posee discapacidad y comparte ambiente laboral con personas con discapacidad.

Se pretende concientizar al talento humano sin discapacidad al apoyo hacia el talento humano con discapacidad, incentivar la aceptación dentro de los ambientes laborales y así mismo concientizar a las diferentes entidades privadas a realizar mejoras que promueven una movilidad adecuada dentro de la organización.

Para el abordaje de este proyecto a empresas privadas es indispensable el apoyo que pueda brindar el personal de Recursos Humanos, pues ya que el proyecto se pretende aplicar desde el primer contacto que se tiene con los colaboradores con y sin discapacidad. Es imprescindible crear ambientes en donde los colaboradores sin discapacidad se sientan a gusto con los colaboradores con discapacidad, abordando la inclusión laboral como una forma de vida.

Los resultados obtenidos durante las entrevistas realizadas a los jefes, colaboradores y personal de Recursos Humanos fueron fundamentales para poder plantear la siguiente propuesta. Consideran que los sentimientos si llegan a influir en el desempeño de las personas con discapacidad, ellos mismos son quienes ponen una barrera al momento de desenvolverse dentro de la organización.

Así mismo los colaboradores sin discapacidad destacaron que mientras más tiempo conviven con las personas con discapacidad en el ámbito laboral más se percatan de las necesidades que ellos pueden llegar a presentar, también que el espacio físico puede llegar a ser una limitante dentro de la organización para el desenvolvimiento óptimo de la persona con discapacidad.

Tabla de análisis:

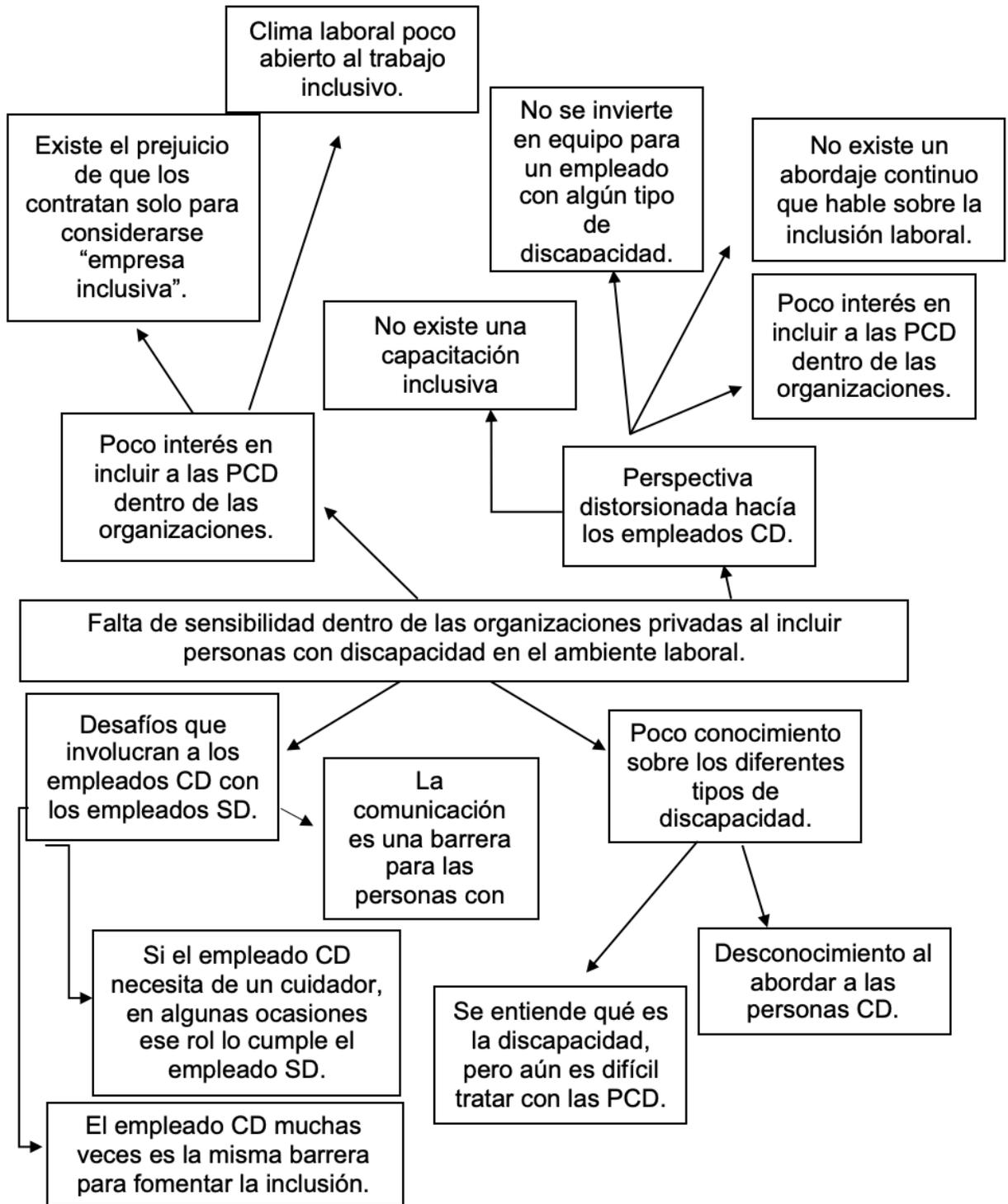
Grupos	Intereses	Problemas percibidos	Recursos y mandatos
Jefes	Lograr promover con sus empleados la inclusión dentro de la organización.	Falta de socialización de política inclusiva hacia los colaboradores sin discapacidad dentro de las organizaciones privadas.	Conocimiento y divulgación de la política inclusiva de la organización, beneficios y oportunidades
Recursos Humanos	Promover la inclusión laboral desde el inicio de la contratación de las personas sin discapacidad	Falta de comunicación para socializar las “políticas”, mejoras y cambios que	Lograr una capacitación informativa para todos los nuevos empleados, haciendo énfasis

	como con las personas con discapacidad.	benefician a las personas con discapacidad dentro del ambiente laboral.	en la inclusión laboral, beneficios y oportunidades.
Colaboradores	<p>Que los empleados sin discapacidad conozcan las políticas inclusivas que se practican dentro de la organización para poder desarrollarlas con los empleados con discapacidad.</p> <p>Que los empleados con discapacidad conozcan los beneficios que tienen en las</p>	<p>Poco conocimiento de las políticas inclusivas o los cambios que se han realizado a beneficio de las personas con discapacidad.</p> <p>Las personas con discapacidad laboran en organizaciones inclusivas, sin embargo, son pocos los que conocen los</p>	<p>Divulgación, conocimiento y practica de las políticas inclusivas dentro de la organización.</p> <p>Conocimiento y aplicación de políticas inclusivas que poseen distintas</p>

	organizaciones que laboran; desde un inicio para que no exista exclusión dentro de la organización.	beneficios que poseen dentro de la misma.	organizaciones privadas.
--	---	---	--------------------------

Fuente: Elaboración propia con datos de la presente investigación.

Árbol de problemas



Fuente: Elaboración propia con datos de la presente investigación.

Análisis de problemas:

La investigación por medio de entrevistas semi estructuradas permitió focalizar y conocer las diferentes perspectivas que tienen jefes, personal de Recursos Humanos y colaboradores quienes comparten el ambiente laboral con personas con discapacidad dentro de organizaciones privadas en el área metropolitana de Guatemala. Las personas entrevistadas compartieron su perspectiva amplia desde lo que ellos comentan que es su diario vivir al momento de compartir el ambiente laboral con personas con discapacidad.

La falta de conocimiento respecto a lo que es discapacidad sigue siendo un tabú, no muchas personas lo hablan de manera apropiada y también demuestran inseguridad al momento de dirigirse hacia las personas con discapacidad. En ocasiones se les dificulta el trato hacia las personas con discapacidad, creando una barrera en la cual el objetivo de incluirlos dentro de las organizaciones se torna un poco confusa pues ya que al momento de convivirlos se limitan a hacerlo como habitualmente lo hacen con una persona sin discapacidad.

Las capacitaciones e inducciones en la mayoría de las ocasiones esta creada para recibir a empleados que no poseen ninguna discapacidad física o cognitiva, lo cual al momento de recibir a una persona con discapacidad es necesario adaptar ambos procesos para lograr una inclusión efectiva dentro del grupo de nuevos colaboradores, esto sin tomar en cuenta la infraestructura de la empresa misma.

Así mismo el departamento de Recursos Humanos ha afirmado que no siempre se invierte en equipo especial para personas con alguna discapacidad visual o auditiva, pues ya que en su mayoría de equipo es especialmente para las personas que no poseen ningún tipo de discapacidad y son las personas con discapacidad quienes se deben de adaptar a lo que la empresa ofrece, siendo esto una limitante en ambas vías porque la empresa considera poco prudente invertir en equipo especial y la persona

en un futuro renuncie, pues ya que sigue siendo una minoría de personas con discapacidad que obtienen o buscan un empleo en el área metropolitana.

Dentro del ambiente laboral se entiende lo que es la discapacidad, sin embargo, aún existe la interrogación de cómo se deberían de tratar o incluir a las personas con discapacidad dentro de las organizaciones, en varias ocasiones resulta prudente hacer un cambio en el lenguaje utilizado para expresarse de las personas con discapacidad, aún es común escuchar que los clasifican como “minusválidos” aun siendo este un término que ha dejado de existir desde hace ya un largo tiempo.

Análisis contextual y diagnóstico

Dentro del área metropolitana de Guatemala, en pequeñas y medianas empresas se contratan personas con discapacidad fomentando la inclusión laboral dentro las mismas, esta población dentro de las empresas evaluadas es una minoría y aun así existe poca inclusión laboral.

En las empresas evaluadas del área metropolitana existen intentos en la arquitectura de promover la inclusión laboral, cuentan con baños amplios para el uso específico de usuarios de sillas de ruedas, muletas o andador. Así mismo en su mayoría cuentan con elevadores y rampas dentro de la institución, aun así, estos no son suficientes cambios, pues ya que existe deficiencia dentro de las oficinas en cuanto al espacio para que una persona usuaria de silla de ruedas pueda moverse sin dificultad alguna.

“Las legislaciones sobre discapacidad en Latinoamérica se caracterizan por la dispersión, por la proliferación desmedida y por un generalizado y sistemático

incumplimiento.” (Pérez, Magaña, & Aquino, 2017) y las pocas existentes no son tomadas en cuenta dentro de todas las organizaciones privadas del área metropolitana, es indispensable para que la persona con discapacidad se sienta involucrada, segura y útil en el área profesional.

Aún existe un déficit en cuanto a los procesos de reclutamiento y selección, en algunas ocasiones al contratar a una o varias personas con discapacidad se han visto en apuros de modificar los procesos de inducción y capacitación pues ya que se contratan personas con alguna discapacidad auditiva y no cuentan con algún traductor de lenguaje de señas, quien pueda apoyar brindando la información proporcionada a todos los reclutados.

En cuanto a la discapacidad visual, los participantes de las empresas del área metropolitana comentaba el personal de Recursos Humanos que era difícil contratar a personas con dicha discapacidad, sin embargo ya habían tenido casos anteriores en los que existen distintas barreras, como no contar con un equipo adecuado para que este sea brindado a la persona que posee discapacidad visual, así mismo la misma persona con discapacidad pone su propia barrera al momento de aprender, debido a los prejuicios que han recibido con anterioridad.

“En nuestras sociedades persisten los prejuicios y estereotipos que los asocian a personas inactivas e incapaces y frenan su participación en el mercado laboral.” (Díaz & Hidalgo, 2019), en muchas ocasiones se les tiene poca convicción en lo que una persona con discapacidad puede lograr, son tan capaces como una persona sin discapacidad dentro y fuera de las organizaciones.

Ha sido un proceso largo, en el cual se ha visto un cambio en la definición en cuanto a la discapacidad, en sus inicios de a inclusión laboral aún se hablaba de

personas “minusválidas”, siendo este un término incorrecto en la utilización del lenguaje inclusivo, hoy en día aún existen personas en el ámbito laboral que se refiere a las personas con discapacidad utilizando el termino antes mencionado.

A lo largo de la vida y la historia, en todas las sociedades “la discapacidad ha sido conceptualizada de distintas maneras, las cuales a su vez han determinado la forma en que las prácticas culturales, las políticas públicas e incluso los derechos de las personas con discapacidad se materializan” (Luna, Carvajalino, & Sierra, 2018). Dicho concepto es percibido de maneras muy distintas en diferentes ámbitos de la vida tanto social, cultural, educativo y laboral.

La discapacidad debería de ser vista desde muchas perspectivas y no se debería de generalizar al momento de hablar de las distintas discapacidades; si bien es cierto cada una de ellas presenta limitaciones, dificultades, barreras, pero sobretodo las capacidades positivas en las cuales destacan las personas con discapacidad, frente a las personas sin discapacidad. Los autores Javier Pineda y Andrea Luna proponen un modelo social de discapacidad, en el cual enfatizan “Una de las premisas fundamentales de este enfoque es la igualdad, pues de ella se desprende la idea de equilibrio en las oportunidades y la posibilidad de tomar decisiones autónomamente.” (Pineda & Luna, 2018).

Sería preciso contar con leyes robustas en nuestro país que respalden en las organizaciones una inducción inclusiva, en la cual no se tenga que modificar cada vez que una persona con discapacidad ingresa a la empresa, pues ya que con el paso del tiempo puedan existir desajustes en los cuales no se logre una inclusión completa, así mismo llevar de la mano la infraestructura en la cual se garantice una movilidad adecuada.

La inclusión laboral para las personas con discapacidad siempre será un tema del cual se aborde poco en diferentes ámbitos incluyendo el laboral, en la actualidad los beneficios que aporta el incluir a las personas con discapacidad en las organizaciones es amplio, “El acceso y mantenimiento en el mundo laboral proporciona a la persona con discapacidad, como al resto de la sociedad, independencia económica, favorece el sentimiento de utilidad social, la autoestima, por la vía del reconocimiento social.” (Villa, 2003).

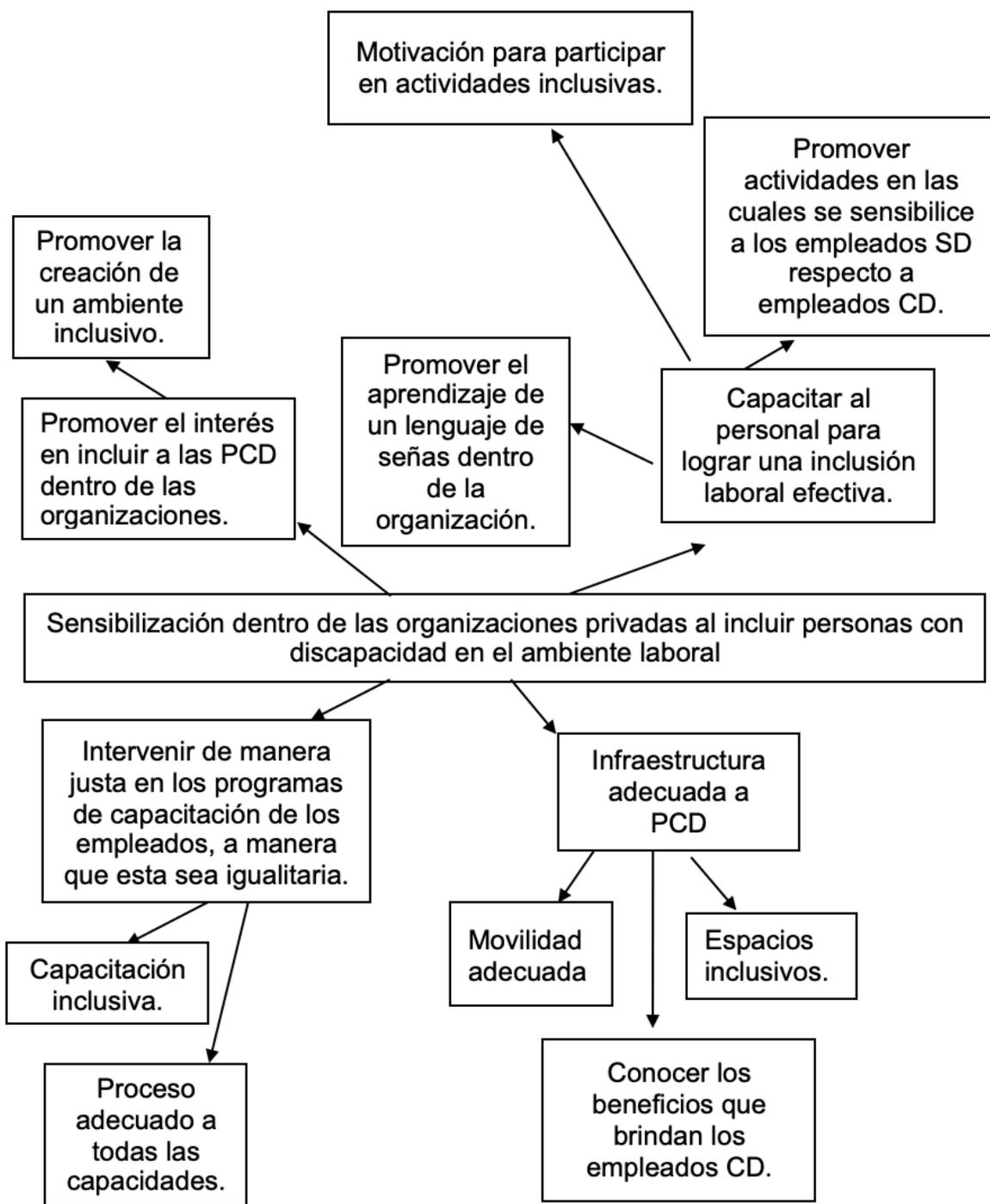
Cabe destacar que algunas organizaciones contratan a pocas personas con discapacidad debido a la falta de educación que estos han recibido a lo largo de su vida, en varios centros educativos normales se les es difícil iniciar con un proceso de inclusión laboral porque no se cuentan con las herramientas mínimas para adaptarse a las diferentes necesidades que presentan las personas con discapacidad, sin embargo existen centros educativos en los cuales les brindan educación y herramientas para la vida a las personas con discapacidad, por ejemplo Prociegos y Sordos de Guatemala, Fudabiem, Fundación Margarita Tejada, entre otras.

Así mismo la persona con discapacidad puede ayudarlo a desarrollarse como humano si lo vemos desde la parte ética de la vida. Así mismo, contribuye con las personas con discapacidad a crear vínculos laborales en los cuales ya no se le vea a la persona con discapacidad como alguien que no puede realizar las mismas tareas que los demás. Todos como individuos tenemos derechos, en los cuales destaca tener un empleo digno de acuerdo con las habilidades y capacidades que presentemos.

Es indispensable recalcar que “la formación previa al empleo recae en los gobiernos, la Recomendación insta a que se reconozca la función de los interlocutores sociales en cuanto a la formación posterior y, en particular, el papel fundamental que incumbe a los empleadores en la facilitación de oportunidades de adquirir experiencia laboral” (OIT O. I., 2015), el implementar una política que vele por un trabajo digno y

asegure un conocimiento en ambas vías tanto del empleado con discapacidad como al empleado sin discapacidad.

Árbol de objetivos



Fuente: Elaboración propia con datos de la presente investigación.

Análisis de objetivos

En cuanto a los objetivos descritos en la gráfica anterior, se identifican diferentes propuestas para llevar a cabo la realización de estos, el objetivo general de la propuesta es: lograr la sensibilización dentro de las organizaciones privadas al incluir personas con discapacidad en el ambiente laboral, a continuación, se detalla un análisis de dichas propuestas.

Como alternativa primaria se plantea promover el interés dentro de las organizaciones de llevar a cabo un ambiente inclusivo, en el cual implementen capacitaciones al personal de área de Recursos Humanos y jefes, con la finalidad de hacer viral la información sobre lo que es la discapacidad, incentivando una cultura en la cual se homogenice el trato hacia las demás personas.

Capacitar al personal para lograr una inclusión laboral efectiva, y socializar los diferentes tipos de discapacidad dentro de las organizaciones ayudaría a promover el conocimiento que se puede llegar a compartir de persona en persona, ya no se quedaría adentro de la inclusión el practicarlo sino este en definitivo se socializaría con las personas que rodean a los empleados sin discapacidad, tener la noción y el conocimiento adecuado para que la información correcta se vuelva conocida y en un futuro no muy lejano, el hablar de discapacidad no sea un tema tabú.

Una vez finalizada la capacitación al personal de Recursos Humanos se plantea intervenir de manera justa en los programas de capacitación de los empleados, a manera que esta sea igualitaria, es decir, homogenizar el proceso para que la persona con discapacidad no se sienta ajeno al proceso de capacitación e inserción dentro de la organización.

Finalmente, es indispensable promover los ambientes laborales inclusivos y justos, es decir, lograr tener una infraestructura adecuada, en los cuales tanto las personas con discapacidad como las personas sin discapacidad se sientan a cómodos y la movilidad sea sin ninguna dificultad. El crear un ambiente inclusivo pretende beneficiar el clima laboral de la empresa, en el cual a largo plazo el aprendizaje pueda ser trasladado de generación en generación.

Análisis de opciones

1. Implementación de actividades para la inclusión laboral óptima integral que pueda ser aplicada dentro de la empresa y compartida dentro del área laboral como fuera de la misma

Este proyecto se enfoca en proponer mejoras en la infraestructura de la empresa, promoviendo la inclusión por medio de cursos de aprendizaje en lenguaje de señas, aprendiendo lo que en realidad es la inclusión laboral y las áreas que esta abarca. Este proyecto tiene una duración de un año desde el principio hasta la finalidad de este.

En él se proponen metodologías de implementación y acción para llevarse a cabo dentro de la organización, se solicitará el recurso humano de un investigador, un arquitecto, un especialista en el tema de “inclusión laboral” para así formar un equipo integral que pueda formular dicho proyecto.

Entre los recursos materiales que se necesitaran, podría mencionar una computadora, una cañonera, impresora, cámara fotográfica, hojas para impresiones, lápices y cuadernos.

Esta opción fue la elegida para desarrollar, pues ya que su duración es únicamente un año, tomando en cuenta costos y tiempo estipulado de las personas para participar.

2. Manual para implementar políticas inclusivas dentro de la organización

Esta segunda propuesta va enfocada en la realización de un manual en conjunto para las organizaciones privadas en las cuales se fomente la inclusión laboral iniciando en los altos mandos de la empresa, siguiendo con el personal de Recursos Humanos y finalizando con los colaboradores que se desenvuelven con las personas con discapacidad.

Entre los recursos humanos que se necesitaran se podría mencionar a un especialista en inclusión laboral y un investigador. Así mismo el recurso material que se solicitara sería una computadora, medios digitales para publicar el manual de políticas inclusivas e internet.

3. Cursos e-learning implementados en el área gerencial y Recursos Humanos en empresas privadas

Con el fin de abarcar la inclusión laboral de manera tecnológica, se pretende brindar cursos virtuales a los colaboradores, estos divididos en módulos de aprendizaje, el cual sea integral y pueda promover el aprendizaje de un lenguaje de señas virtual, desde su sitio de trabajo. Los recursos materiales para utilizar serian una buena fuente de internet, equipo de cómputo, audífonos. El recurso humano por utilizar seria, un informático que apoye en la elaboración virtual del curso y un especialista que domine el tema de inclusión laboral.

La viabilidad de las propuestas planteadas será subjetiva, pues ya que conforme el paso del tiempo y por medio de la observación, las personas con discapacidad podrían lograr una inclusión laboral efectiva, es decir, las personas sin discapacidad lograrán conocer la manera o el método efectivo para poder ayudar a una persona con discapacidad en la organización.

Las propuestas van más allá de solamente adquirir un aprendizaje y realizar un par de mejoras en la infraestructura de la organización, se pretende que las personas logren poner en práctica el conocimiento que se les estará brindando, el realizar este tipo de mejorar y promover una cultura de aprendizaje e inclusión es tarea de todos y un beneficio común, que podrá ser puesto en práctica tanto dentro como fuera de la organización.

Matriz de análisis

	Opción 1	Opción 2	Opción 3
--	-----------------	-----------------	-----------------

	Implementación de actividades para la inclusión laboral óptima integral que pueda ser aplicada dentro de la empresa y compartida dentro del área laboral como fuera de la misma.	Manual para implementar políticas inclusivas dentro de la organización.	Cursos e-learning implementados en el área gerencial y Recursos Humanos en empresas privadas
Criterios Financieros	3	2	5
Facilidad de implementación (tiempo-esfuerzo)	3	4	2
Conocimiento de la estrategia	4	3	3
Efectividad	4	3	1
Totales	14	12	11

Se utilizó la matriz de análisis para evaluar la opción que mejor se adaptará a la investigación, la escala de evaluación se representa en donde 0 es no viable y 5 si es viable.

Marco conceptual

Discapacidad

La Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad define discapacidad como: “un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (Naciones Unidas, 2006)

Los antecedentes indican que ha existido una evolución en el concepto de discapacidad, el cual con anterioridad se utilizó “minusvalía” para referirse a las personas con discapacidad. “En la actualidad, cohabitan diversas nociones sobre la discapacidad, desde la continuación de estereotipos forjados históricamente, hasta visiones basadas en los derechos humanos, paradigma vigente hoy en día para abordar dicho tema” (Cruz, 2019).

Inclusión Laboral

Es “Inclusión laboral de personas con discapacidad debe entenderse como igualdad de condiciones que poseen las demás personas sin discapacidad, en un universo abierto donde la sociedad debe facilitar y flexibilizar las oportunidades en un ambiente propicio para el desarrollo emocional, físico e intelectual” (Cordova, 2009)

Para (Plaza & Díaz, 2017) la inclusión engloba una serie de fortalezas que serán desarrolladas con el paso del tiempo, “La inclusión económica y social, implica fortalecer las capacidades de las personas para promover su desarrollo económico y articularse con la economía nacional”. Conuerdo con dicha propuesta, pues ya que la

persona con discapacidad se quiere sentir útil dentro del área laboral y así no verse/sentirse a sí mismos como una “carga” para la familia o personas que los rodean.

La inclusión laboral se vuelve efectiva cuando la persona con discapacidad cuenta con las mismas oportunidades laborales y prestaciones de ley, es decir “se considera que una persona tiene un empleo decente cuando forma parte de la categoría de empleo adecuado y está afiliado o cubierto por la seguridad social” (Albuja, 2018)

Desafíos de la inclusión laboral

Uno de los grandes desafíos que presenta la inclusión laboral es las oportunidades que se le pueden ofrecer a las persona con discapacidad, pues ya que en la mayoría de las ocasiones se requiere de una persona que cuente con la preparación y formación adecuada para permanecer o tomar el puesto, así mismo vale la pena recalcar que “van de la mano con la voluntad que las organizaciones puedan prestar para que ellos puedan encontrar espacio para realizarlo” (Época, 2019).

Otro de los desafíos a los cuales se enfrenta la inclusión laboral son los prejuicios sociales y posiblemente empresariales a los que se enfrenta la persona con discapacidad en el ámbito laboral, así mismo esto se convierte en un mecanismo de exclusión tanto económica como social, limitándolos a la igualdad de oportunidades que ofrece el sector empresarial.

“Otro aspecto lamentable es la falta de políticas del sistema educativo en materia de educación especial, puesto que solo las personas discapacitadas con algún

nivel de educación o preparación podrían aspirar a los pocos empleos creados para este sector” (Tohom, 2012).

Accesibilidad

Se debe de entender “accesibilidad” desde diferentes puntos de vista, lo que pueda ser accesible para una persona sin discapacidad no puede serlo para una persona con discapacidad.

Las personas con discapacidad tienen derecho a la prestación de servicios públicos, los cuales deberían de contar con facilidades para el acceso a estos, lo cual es considerado como acceso al espacio físico.

El acceso a la información también debe de ser accesible para las personas con discapacidad como para las personas sin discapacidad, en la actualidad es un tanto difícil encontrar estadísticas sobre la población actual con discapacidad, debido a que los censos no son realizados periódicamente.

“A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso a las personas con discapacidad, en igual de condiciones con los demás, el entorno físico, el transporte, la información, las comunicaciones, incluidos los sistemas y la tecnología de la informaron y otros servicios e instalaciones abiertas al público, tanto en zonas urbanas como rurales.” (ONU, 2008) pág. 5

Las personas con discapacidad tienen derecho a llevar una vida con igualdad en oportunidades tal cual la llevan las personas sin discapacidad, con la misma cantidad de oportunidades, con los mismos beneficios y sin barreras que les imposibiliten su movilidad y su desempeño.

Etapas del proceso de inclusión laboral

La presente tabla, planteada por la OIT expone la distribución de barreras y beneficios por momento del proceso de inclusión laboral:

ETAPAS DEL PROCESO DE INCLUSIÓN			
	EXCLUSIÓN	INCLUSIÓN INICIAL	ESTABILIZACIÓN DE LA INCLUSIÓN
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA ETAPA	La persona con discapacidad no cuenta con un puesto trabajo.	La persona con discapacidad cuenta con un puesto de trabajo. Es una fase de encuentro y adaptación, no exenta de tensiones para las personas que se insertan en la empresa y para la organización en su conjunto. La organización no siempre está totalmente preparada para incluir personas con discapacidad.	La persona con discapacidad se ha asentado en su puesto de trabajo y pasa a formar parte del nuevo paisaje de la empresa, la cual ha experimentado cambios en sus capacidades, cultura y clima interno.
BARRERAS PERCIBIDAS	En esta etapa están vigentes todas las barreras de la tipología (asociadas a empresas, personas con discapacidad y familiares de éstas).	Se empiezan a percibir paulatinamente beneficios para el trabajador con discapacidad, la empresa y la sociedad, que coexisten con conflictos y barreras vigentes en la empresa y en las familias. Esta etapa concluye cuando muchas de las barreras empiezan a ser vistas como mitos y se verifican cambios relacionales y culturales en la organización.	Las barreras a la inclusión laboral han desaparecido o se han atenuado significativamente.
BENEFICIOS PERCIBIDOS	No se visualizan beneficios, aunque se adhiere moralmente a la inclusión laboral de las personas con discapacidad (discurso políticamente correcto).		En el discurso de la empresa y de los trabajadores con discapacidad predominan los beneficios, en tanto las barreras son ahora conceptualizadas como mitos.
TIPO DE EMPRESAS	Predominio discursivo de empresas sin experiencia en contratación de persona con discapacidad.	Empresas con más y menos experiencia en contratación de personas con discapacidad.	Las empresas han adquirido experiencia en contratación de personas con discapacidad.

Fuente: (OIT, Estudio: factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad, 2013)

Para lograr que una empresa sea inclusiva es necesario desarrollar conocimientos sobre compromiso social, no discriminación y la relación con el entorno. Esto con la finalidad de incrementar la productividad tratando de lograr la innovación en la gestión organizacional en el marco de los derechos humanos. La gestión del conocimiento de una empresa es aportar contenidos y criterios desde los componentes

organizacionales de la organización, de las cuales se puede mencionar el capital humano, el capital estructural y el capital relacional.

Áreas de desempeño de la persona con discapacidad

Incorporar a las personas con discapacidad a la organización significa brindar oportunidades a los empleados, respetar a todas las personas e incorporar nuevas ideas y perspectivas. Diversificar, fortalecer a las personas y a la propia empresa, y crear productos de calidad. Buscar y ofrecer un entorno en el que los empleados de todas las razas, discapacidades, religiones, géneros, orientaciones sexuales, edades, o razas se consideran que sus contribuciones son valiosas y bienvenidas.

El aporte que cada persona independientemente de la discapacidad que posea, normalmente no es una limitante para que se desenvuelva de la mejor manera posible en el puesto asignado, en la actualidad los perfiles de puesto en el área administrativa son modificados a tal manera que el candidato se acople a su puesto y se desarrolle de la mejor manera dentro de la organización.

“Es necesario resaltar que las personas con discapacidad auditiva están en condiciones de trabajar, exactamente igual como cualquier oyente, exceptuando en aquellos oficios o profesiones, donde el sentido de la audición sea indispensable.” (Martínez H. F., 2015), el autor propone que las personas que poseen una discapacidad auditiva son quienes se desenvuelven de la mejor manera, pues ya que su capacidad motriz está muy bien desarrollada y son colocados en puestos de manufactura.

Así mismo se resalta que una persona que posee una discapacidad auditiva tiene una capacidad de concentración elevada y, por ende, la persona no se distrae con facilidad

al momento de realizar sus labores diarias. Es indispensable destacar que el puesto laboral a ser desempeñado debe de ser adecuado a las capacidades de la persona y modificarlo ya sea necesario a manera de que su carrera laboral siga en la organización.

(Martínez R. , 2015) propone que las personas con discapacidad motora en la actualidad se pueden desenvolver en diferentes áreas, sin embargo, estas pueden ser limitadas, “es posible que los jóvenes con discapacidad motora no tengan las mismas posibilidades de desarrollar sus HHSS igual que los jóvenes que no viven esta experiencia”, la autora hace énfasis en las habilidades sociales utilizando las siglas “HHSS”.

Otra de las posibilidades o dentro de las cuales se les ha brindado oportunidad a las personas con alguna discapacidad motora es a laborar desde casa, el conocido “teletrabajo”, con la finalidad de que la persona se sienta cómoda en su propio ambiente, sin embargo, las personas con discapacidad que optan por este tipo de trabajos tienen una limitante la cual es desenvolverse y tener contacto con las personas sin discapacidad.

Responsabilidad social

De acuerdo con los autores, responsabilidad social “se concibe como una manera de hacer negocios mediante el compromiso empresarial de contribuir al desarrollo sostenible que engloba una dimensión de responsabilidad total para con todas las partes interesadas de la empresa” (Ducón & Cely, 2015) teniendo una perspectiva de acuerdo con la ética empresarial y la transparencia en los negocios. Permite la toma de conciencia dentro del ámbito empresarial frente a los efectos de las acciones que se generan en el entorno, así mismo genera valor a las empresas promoviendo las relaciones que serán de beneficio para la empresa.

Funciones y gestión de Recursos Humanos

En Recursos Humanos la gestión es clave a la hora de desarrollar políticas de gestión de la discapacidad y la diversidad en las organizaciones; teniendo en cuenta que en el departamento de Recursos Humanos desempeña múltiples funciones por mencionar algunas, atracción y retención, función laboral administrativa, formación y motivación del empleado para lograr un mejor rendimiento, productividad y responsabilidad.

“En toda organización, los departamentos de RRHH deben abordar una gestión y política de buenas prácticas inclusivas con la discapacidad” (Jimenez, 2017)

Matriz del marco lógico del proyecto

Fin:

Desarrollar un proyecto de inclusión laboral integral para las personas con discapacidad.

Propósito:

Proporcionar acciones concretas para lograr una inclusión laboral integral, en el que se incluya a jefes, personal de Recursos Humanos y colaboradores.

Objetivo:

Proponer actividades que puedan ser desarrolladas desde el proceso de reclutamiento y selección.

Resultado:

Establecer una campaña de sensibilización respecto a la inclusión laboral de las personas con discapacidad, enfocada en acciones del proyecto para su participación y ejecución.

No.	Actividad	Indicadores	Fuentes objetivas de verificación	Supuestos
1.1.1	Organizar una campaña de sensibilización sólida para promocionar el proyecto.	Se firma un contrato con gerente de Recursos Humanos.	Contrato firmado por escrito por el gerente de Recursos Humanos y por autoridades superiores.	Desinterés de jefes y gerentes en desarrollar una campaña de sensibilización dentro de la organización.
1.1.2	Lanzar un anuncio para elegir a un especialista en "Inclusión Laboral"	Se ha desarrollado un perfil de puesto y se tienen al menos 5 candidatos.	Convocatoria y propuestas técnicas y económicas recibidas.	La convocatoria no logra ser compartida con éxito, se reciben aplicaciones, pero no cumplen con el perfil solicitado.
1.1.3			Entrevistas.	

	<p>Evaluar a los postulantes al puesto de especialista en “inclusión laboral”</p>	<p>Los postulantes son evaluados con los mismos criterios de selección y apegados al perfil solicitado.</p>		<p>Los postulantes no llenan el perfil que e solicita.</p>
<p>1.1.4</p>	<p>Analizar el proceso que utiliza Recursos Humanos al momento de contratar a las personas con y sin discapacidad.</p>	<p>Observación de inicio a fin para corroborar el proceso de reclutamiento y selección, por lo menos 5 observaciones con diferentes grupos de colaboradores pero que incluyan a personas con y sin discapacidad.</p>	<p>Agenda de contrataciones, llevando una bitácora de lo que se va observando.</p>	<p>No recibir a comunicaciones sobre los momentos en los que existe una nueva contratación en la que se incluye personas con y sin discapacidad. Poco interés por parte del equipo de Recursos Humanos.</p>
<p>1.1.5</p>	<p>Verificar los procesos que están realizando, rescatar los</p>	<p>Con ayuda de la bitácora, se verifican los procesos para</p>	<p>Reunión por medio de Zoom, Google Meet o</p>	<p>No existe interés por realizar alguna mejora en el proceso de</p>

	correctos y mejorar los que están incorrectos.	poder proponer nuevos en caso sea necesario.	presencial con medidas de bioseguridad, en las cuales se expongan los procesos de reclutamiento y selección.	reclutamiento y selección. Se considera que no existen cambios.
1.1.6	Evaluar el proceso de reclutamiento y selección que lleva a cabo la empresa para concretar las mejoras.	Llevar a cabo una evaluación por medio de una lista en la cual se pueda mostrar los posibles cambios a realizar, para lograr una mejora integral.	Evaluación por medio de Zoom, Google Meet o presencial con medidas de bioseguridad en las cuales se verifiquen y confirmar si cumplen con los requerimientos mínimos al momento de realizar el proceso de reclutamiento y selección.	Se considera que se cumple con un proceso de reclutamiento y selección adecuado a las personas con y sin discapacidad, pero aun así no se cumple con una inclusión laboral integral.

<p>1.1.7</p>	<p>Evaluar el proceso de inducción que lleva a cabo Recursos Humanos de la empresa.</p>	<p>Corroborar si existe un proceso de inducción óptimo, en el cual se incluya a los colaboradores con y sin discapacidad.</p>	<p>Disposición por parte de Recursos Humanos en aceptar o rechazar si existe una inducción inclusiva.</p>	<p>Por falta de tiempo en Recursos Humanos, la inducción es creada únicamente para personas sin discapacidad.</p>
<p>1.1.8</p>	<p>Implementar un proceso de inducción que sea integral e incluya tanto a las personas nuevas que poseen discapacidad y a las que no poseen discapacidad en el cual no se requiera de modificación alguna.</p>	<p>Aplicar la nueva propuesta del proceso de inclusión laboral integral, en el cual no se requieran cambios si se involucran personas con discapacidad auditiva, visual o física.</p>	<p>Disposición del personal de Recursos Humanos para llevar a cabo la nueva propuesta de inducción inclusiva.</p>	<p>No se acepta la nueva propuesta, siguen realizando la inducción como normalmente se hace.</p>

1.1.9	Se realizan capacitaciones a personal de Recursos Humanos proveyendo requerimientos mínimos para incluir en el proceso de	Apegarse lo mejor que se pueda a las políticas inclusivas planteadas por la OIT para lograr una inclusión laboral óptima.	Se realiza una lista de requerimientos, los cuales deben de ser cumplidos por parte del personal de Recursos Humanos para lograr un proceso de reclutamiento, selección e inducción inclusiva.	Desinterés por parte de Recursos Humanos y autoridades en promover las acciones inclusivas.
-------	---	---	--	---

Objetivo específico 2:

Proporcionar información puntual y clara sobre la inclusión laboral dentro de la organización.

Resultado:

Concientizar a los jefes sobre los beneficios de lograr una inclusión laboral integral dentro de la organización.

No.	Actividad	Indicadores	Fuentes objetivas de verificación	Supuestos
-----	-----------	-------------	-----------------------------------	-----------

2.1.1	Organizar una campaña de sensibilización sólida para promocionar el proyecto.	Se firma un contrato con gerente de Recursos Humanos.	Contrato firmado por escrito por el gerente de Recursos Humanos y por autoridades superiores.	Desinterés de jefes y gerentes en desarrollar una campaña de sensibilización dentro de la organización
2.1.2	Analizar en conjunto con Recursos Humanos el proceso de Reclutamiento, selección e inducción de personal antes de realizar algún cambio.	Observación y análisis de proceso en conjunto para concientizar los procesos de inclusión laboral desde la entrada de las personas a la organización.	Sesión virtual por medio de plataformas como Google Meet, Zoom o si la empresa lo requiere presencial, cumpliendo protocolos de bioseguridad.	Desinterés por ambas partes en mostrar los procesos.
2.1.3	Evaluar en conjunto los hallazgos en cuanto al proceso de reclutamiento, selección e	Corroborar los hallazgos desde la perspectiva de jefes, si es necesario realizar un cambio o bien	Disposición por parte de jefes y Recursos Humanos en aceptar o rechazar si existen	Desinterés por ambas partes en realizar una mejora.

	inducción de personal con y sin discapacidad.	chequear si este coincide con los hallazgos de Recursos Humanos.	hallazgos a mejorar.	
2.1.4	Proponer un cambio en cuanto al proceso de reclutamiento, selección e inducción de acuerdo con los hallazgos en conjunto con Recursos Humanos.	Propuesta de cambios alcanzables que promuevan la inclusión laboral de personas con y sin discapacidad dentro de la organización.	Sesión virtual por medio de plataformas como Google Meet, Zoom o si la empresa lo requiere presencial, cumpliendo protocolos de bioseguridad.	Desinterés por ambas partes en realizar una mejora, considerando que no se necesita un cambio cuando en realidad si es necesario.
2.1.5	Campaña de sensibilización respecto a la inclusión laboral respecto a las mejoras que podrían implementar.	Concientizar por medio de campaña virtual dirigida a jefes por personal de Recursos Humanos.	Campaña de concientización virtual.	Campaña de promoción no llama la atención o puede ser molesta para los jefes.

<p>2.1.6</p>	<p>Capacitación a jefes sobre lo que significa inclusión laboral dentro de la organización y los beneficios que presenta.</p>	<p>Presentación sobre la inclusión laboral y beneficio de implementación de técnicas inclusivas desde la contratación de personas con y sin discapacidad.</p>	<p>Sesiones virtuales cortas e informativas sobre el tema a abordar.</p>	<p>Desinterés por parte de los jefes. No se logran unir a las sesiones.</p>
<p>2.2.1</p>	<p>Analizar junto con Recursos Humanos la implementación de capacitaciones para colaboradores con y sin discapacidad dentro de la organización, abordando el tema “inclusión laboral” y “sensibilización”</p>	<p>Estrategias o cursos enfocados en los trabajadores de la empresa para abordar el tema.</p>	<p>Sesión virtual por medio de plataformas como Google Meet, Zoom o si la empresa lo requiere presencial, cumpliendo protocolos de bioseguridad.</p>	<p>Falta de participación de ambas partes, negándose a ejecutar alguna propuesta.</p>

2.2.2	Coordinar actividades en las que se implemente un programa de lenguaje de señas básico, sensibilización e inclusión laboral.	Acciones específicas por parte de Recursos Humanos y educador especializado en lenguaje de señas básico.	Planificación.	No lograr las actividades propuestas por falta de disponibilidad de tiempo dentro de la organización, o bien falta de recurso monetario.
2.2.3	Convocatoria externa para contratar a educador especial en lenguaje de señas básico.	Se realiza un perfil para corroborar que el candidato cumple con las especificaciones requeridas.	Recepción de papelería, CV y aplicación de entrevistas virtuales o presenciales, de acuerdo con lo que la empresa exija.	No se cumple con el perfil solicitado. Falta de participación de educador especial en lenguaje de señas básico.
2.2.4	Contratación de educador especial en lenguaje de señas básico.	Se firma un contrato con educador especial en lenguaje de señas básico.	Contrato firmado por escrito por el educador especial en lenguaje de señas básico.	El educador especial renuncia.

2.2.5	Campaña de participación para actividades inclusivas dentro de la organización.	Campaña de comunicación virtual por medio de canal interno, dirigida por Recursos Humanos hacia los colaboradores.	Campaña virtual.	Desinterés por parte de los colaboradores, poca atención hacia la campaña.
2.2.6	Programar y coordinar actividades con subjefes de colaboradores para analizar el tiempo que se puede brindar para que el colaborador participe.	Programar actividades para los colaboradores para incentivar la participación.	Coordinación por medio de reuniones virtuales por medio de plataformas como Zoom, Google Meet o presencial cumpliendo protocolos de bioseguridad.	Subjefes en oposición para brindar espacios y que el colaborador no desee participar en las actividades inclusivas.
2.2.7	Establecer un horario y número de participantes	Registrar la participación de un 85% de	Colaboradores interesados en	Se registra un porcentaje mejor al 85% para

	para actividades inclusivas, verificar si será dividido por equipos o será en conjunto toda la organización.	colaboradores que participen en las actividades inclusivas propuestas.	las actividades inclusivas.	participar en las actividades inclusivas.
2.2.8	Evaluar los espacios dentro de la organización.	Verificar las áreas con las que se cuentan para llevar a cabo las actividades.	Áreas específicas planteadas por jefes y personal de Recursos Humanos.	No se llega a un acuerdo para destinar un espacio o plataforma a utilizar.
2.2.9	Destinar áreas para implementación de actividades, espacio, horario y coordinar si será de manera virtual o presencial.	Sujetos al espacio destinado o bien plataforma destinada.	Si se escogiese virtual, por medio de plataformas como Google Meet,, Zoom o canal interno. Si fuese presencial, contar con un espacio adecuado para llevar a cabo	No se llega a un acuerdo para destinar un espacio y llevar a cabo la capacitación.

			las capacitaciones.	
2.2.10	Socialización de lugar o herramienta virtual a utilizar para llevar a cabo la realización de actividades con colaboradores.	Enviar la invitación por medio de canal interno para socializar la información.	Convocatoria virtual por medio de canal interno para llevar a cabo las actividades.	Colaboradores sujetos a la disposición de la organización o subjefes.
2.2.11	Establecer una herramienta para evaluar las actividades implementadas en la organización.	Por medio de un registro de participación se establece una vía de evaluación, ya sea por encuesta o verbal preguntando por la experiencia vivida.	Encuesta virtual proporcionada en el canal interno. Reunión interna para conocer los aprendizajes.	No se contesta la encuesta. No se recibe retroalimentación en las reuniones.
2.2.12	Aprobación de herramienta para	Propuesta de herramienta		Recursos Humanos y jefes

	evaluar por departamento de Recursos Humanos.	viable para evaluar aprendizaje.	Reunión virtual para establecer parámetros.	no ven la necesidad de realizar una evaluación.
--	---	----------------------------------	---	---

2.2.13	Implementación de evaluación a colaboradores.	Se establecen tiempos específicos en los que se utilizara la herramienta de evaluación.	Encuesta Google Forms enviada por canal interno.	Se les pasa por alto realizar la evaluación.
---------------	---	---	--	--

Objetivo específico 3:

Conocer los posibles cambios en la infraestructura que se podrían realizar dentro de la organización.

Resultado:

Aceptar y llevar a cabo los cambios en infraestructura propuestos por arquitecto.

No.	Actividad	Indicadores	Fuentes objetivas de verificación	Supuestos
3.1.1				

	Realizar convocatoria para contratar a arquitecto.	Se ha desarrollado un perfil de puesto y se tienen al menos 5 candidatos.	Convocatoria y propuestas técnicas y económicas recibidas.	La convocatoria no logra ser compartida con éxito, se reciben aplicaciones, pero no cumplen con el perfil solicitado.
3.1.2	Evaluar a los arquitectos postulantes al puesto.	Los postulantes son evaluados con los mismos criterios de selección y apegados al perfil solicitado.	Entrevistas.	Los postulantes no llenan el perfil que se solicita.
3.1.3	Contratación de arquitecto.	Se firma un contrato con educador especial en lenguaje de señas básico.	Contrato firmado por escrito por el educador especial en lenguaje de señas básico.	El arquitecto renuncia.
3.1.4	Evaluación de infraestructura de la empresa.	Enlistar las áreas que se pueden mejorar	Convocatoria a jefes y personal de Recursos	No se cuenta con presupuesto

		dentro de la organización.	Humanos para dar a conocer las mejoras.	para realizar mejoras.
3.1.5	Presentación de posibles mejoras arquitectónicas para la empresa.	Convocatoria a altos mandos para presentar las posibles mejoras de infraestructura.	Convocatoria física para conocer la propuesta, con los debidos protocolos de bioseguridad. Planos en formato PDF y físicos.	No se concretan las posibles mejoras.
3.1.6	Realización de presupuesto para realizar las mejoras dentro de la organización.	Presentación tentativa de presupuesto para realizar mejoras.	Convocatoria a altos mandos para presentar el presupuesto de posibles cambios.	El presupuesto puede ser elevado y rechazado.
3.1.7	Aprobación de presupuesto y mejoras por los altos mandos para que pueda ser aplicado.	Carta de propuesta firmada y detallada.	Convocatoria a altos mandos para aprobar o rechazar la propuesta concreta.	Los cambios propuestos pueden ser rechazados.

3.1.8	Lanzar convocatoria para contratar recurso humano: albañiles.	Se realiza un perfil para contratar al grupo de albañiles que harán el cambio.	Entrevistas y hojas de vida.	No se cumple con el perfil solicitado. No se reciben hojas de vida.
3.1.9	Evaluar a albañiles que cumplan con el perfil solicitado.	Los postulantes son evaluados con los mismos criterios de selección y apegados al perfil solicitado.	Entrevistas.	Los postulantes no llenan el perfil que e solicita.
3.1.10	Contratación de recurso humano: albañiles.	Se ha firmado un contrato.	Contrato escrito.	Renuncian el postulante.
3.1.11	Cronograma de remodelación de áreas evaluadas.	Áreas destinadas para remodelación o construcción de espacios inclusivos.	Cronograma o planos en PDF.	Lapso establecido para iniciar con las mejoras.

3.1.12	Inicio de proyecto de construcción, tomando en cuenta los horarios laborales para iniciar con la misma.	Materiales de construcción y recurso humano listo para trabajar.	Inicio de trabajo en infraestructura dependiendo de lo establecido con el jefe.	No se encuentra un tiempo prudente para iniciar con los trabajos.
3.1.13	Estudio ergonómico por jefes y personal de Recursos humanos.	Presentación de mejoras realizadas dentro de la organización.	Informe escrito, adjuntando imágenes y visita previa a la entrega.	Áreas con espacios deficientes, aún faltan realizar mejoras.

Presupuesto

El presente presupuesto es un estimado de los recursos que se pueden llegar a utilizar al momento de implementar el proyecto integral. Es necesario contratar a un

investigador que guíe el proyecto y que apoye en la resolución de posibles conflictos que se vayan presentando.

Se propone la contratación de un arquitecto para que pueda evaluar la infraestructura de la organización y pueda proponer posibles cambios en dado caso sean necesarios. Así mismo la implementación de ciertas mejoras, por ejemplo, una rampa para usuarios en silla de ruedas puede llegar a ser una inversión a largo plazo para las personas con movilidad limitada, pues ya que le sumará puntos a la organización siendo inclusiva, pues ya que se podrá observar que buscan el bienestar de las personas.

Así mismo si la empresa cuenta con agregados como un elevador, definitivamente se evaluarán opciones y así mismo se ira ajustando la inversión planteada a continuación; durante la investigación se demostró que los ambientes de oficina no cuentan con el espacio adecuado para una persona usuaria de silla de ruedas, pues ya que entre cubículos es difícil que una silla de ruedas camine de manera correcta.

Recursos Humanos			
Rubro	Cantidad	Costo	Total
Sueldo del investigador.	1 consultoría	Q 25,000.00	Q 25,000.00
Sueldo de Arquitecto.	6 meses	Q 36,000.00	Q 36,000.00

Curso lenguaje de señas (por participante).	4 meses	Q 250.00	Q 1000.00
Contratación de especialista en inclusión laboral.	12 meses	Q 4,000.00	Q 48,000.00
Total de Recursos Humanos			Q 209,000.00

Gastos Generales			
Rubro	Cantidad	Costo	Total
Computadora	1	Q 5,000.00	Q 5,000.00
Cañonera	1	Q 12,000.00	Q 12,000.00
Cámara fotográfica	1	Q 3,000.00	Q 3,000.00
Impresora	1	Q 1,500.00	Q 1,500.00
Internet	12 meses	Q 350.00	Q 4,200.00
Transporte			Q 3500.00
Total de Recursos Humanos			Q 29,200.00

Cronograma

No.	Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
1.	Construcción de formato de actividades (diseño específico para la empresa)	█											
2.	Creación de canal interno para socialización de tema "Inclusión Laboral"		█										

3.	Cotización de equipo y materiales.																																																			
4.	Compra de equipo y materiales a utilizar.																																																			
5.	Socialización interna de actividades.																																																			
6.	Campaña de sensibilización Inclusión																																																			

10	Capacitación a colaboradores																																																			
11	Campaña de Lenguaje de Señas.																																																			
12	Inicio de curso Lenguaje de señas.																																																			
13	Implementación de actividades inclusivas.																																																			

14	Creación de comité inclusivo.																																																				
15	Informe de resultados en la organización.																																																				

Evaluación de proyecto

El proyecto planteado presenta tres momentos de evaluación, los cuales se dividen en evaluación inicial, siguiendo por la evaluación concurrente y evaluación final.

- Evaluación inicial:

Elaboración de una base que permita tener claridad de las limitaciones que posee un colaborador con discapacidad dentro de las organizaciones privadas en cuanto a:

- Evaluación de proceso de reclutamiento, selección e inducción dentro de la organización.
- Evaluación en la infraestructura para conocer los posibles cambios a realizar.
- Evaluación en cuanto a la dinámica que se vive dentro de la organización, colaboradores con discapacidad con los demás.

- Evaluación ocurrente:

Se busca evaluar cada 3 meses el proceso que llevan los resultados planteados, así mismo las modificaciones que el proyecto ha tenido con base a los aportes de los diferentes grupos de actores directos.

La evaluación ocurrente pretende corroborar que se han ido realizando los cambios respectivos dentro de la organización, infraestructura de ser necesario, en el proceso de reclutamiento, selección e inducción.

Así mismo, se pretende recibir recomendaciones por parte de los diferentes grupos de actores para plantear una ampliación de propuestas al proyecto, su finalidad es involucrar a los actores de manera directa, jefes, personal de Recursos Humanos y colaboradores con y sin discapacidad; la participación en

conjunto de los actores antes mencionados ayudará a crear una perspectiva más inclusiva y encaminada a un enfoque integral en el cual no se le discrimine a las personas con discapacidad dentro de las organizaciones.

- Evaluación final:

El propósito de la evaluación final es proporcionar un panorama general de los hallazgos, logros alcanzados y limitaciones durante el proceso.

En la evaluación final se pretende obtener un resultado positivo, los cambios necesarios en la infraestructura ya listos, el mantener un proceso de reclutamiento, selección e inducción adecuado a todas las personas que ingresen a la empresa, personas con discapacidad y sin discapacidad. Para evitar la exclusión de grupos al momento de dar a conocerse la empresa.

Su objetivo fundamental es:

- Impacto que puede tener dentro de las organizaciones y fuera.
- Lograr una inclusión laboral.
- Transformación de perspectiva que se tiene hacia las personas con discapacidad dentro de la organización.
- Lograr una participación en conjunto, todas las áreas de la organización tales como jefes, Recursos Humanos y colaboradores.
- Estudio de limitaciones
- Verificar las posibles rutas para brindar un mejor seguimiento.

Las evaluaciones se llevarán a cabo por medio de encuestas, las cuales se distribuyen de la siguiente manera:

- Encuesta inicial: con la cual se podrá evaluar y corroborar que, si existe o no algún cambio, la cual nos ayudará a corroborar si se debe de realizar un cambio en lo que se está realizando o bien, si deberá de continuar de la misma manera.

- Encuesta intermedia: con la cual se evaluará que los cambios realizados al inicio del proyecto han contribuido de una alguna manera dentro de la organización.
- Encuesta final: la cual pretende evaluar el proyecto luego de un año de aplicación constante, o bien al finalizar el proyecto; el cual nos dará la pauta de corroborar si el proyecto implementado brindó mejoras dentro de la organización, tanto estructurales como emocionales.

Corroborar si aún existen barreras dentro de la organización, en dado caso no se haya completado la mejora en la infraestructura será necesario modificar el cronograma y las actividades a realizar se deberán de desarrollar de manera más detallada para que sea exitoso el proyecto.

Bibliografía

- Albuja, W. S. (2018). Inclusión productiva y social en Ecuador. *Problemas del Desarrollo*, 1-20.
- Amate, A., & Vasquez, A. (2006). *Discapacidad lo que todos debemos de saber*. Washington, D.C: Amate, E. Alicia. Recuperado el 11 de Octubre de 2020
- Boisser, S. (2002). *Conversaciones Sociales y Desarrollo Regional*. Talca, Chile.: Editorial Universidad de Talca. Recuperado el 16 de Noviembre de 2020
- Brito Chávez, A. M. (2017). La Inserción Laboral de las personas en condición de discapacidad un reto de la sociedad Ecuatoriana. *Revista pedagógica de la Universidad de Cienfuegos I*, 13(58), 113-119. Recuperado el 7 de Octubre de 2020, de <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/483/517>
- CIEPS. (2021). *Guía para la elaboración del trabajo de graduación y líneas de investigación de tesis*. Guatemala. Recuperado el 1 de Septiembre de 2020
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos, C. (2016). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo. (Segunda Edición). México. Recuperado el 5 de Octubre de 2020, de <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-05/Discapacidad-Protocolo-Facultativo%5B1%5D.pdf>
- CONADI. (21 de Marzo de 2017). *CONADI, Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad*. Recuperado el 6 de Octubre de 2020, de <http://conadi.gob.gt/web/2017/03/21/presentacion-de-resultados-de-la-encuesta-nacional-de-discapacidad/>
- CONAPRED. (s.f.). *Glosario de Términos sobre Discapacidad*. Recuperado el 25 de Septiembre de 2020, de http://www.conapred.org.mx/index.php?contenido=registro_encontrado&tipo=2&id=2230

- Cordova, J. (2009). *Programa Nacional para el Desarrollo de las personas con Discapacidad 2009-2012* (Primera Edición ed.). México. Recuperado el 22 de Septiembre de 2020, de https://www.educacionespecial.sep.gob.mx/pdf/issuu/pronaddis_2009_2012.pdf
- Cruz, B. (2019). El mundo y los mundos de la discapacidad. *Cuicuilco*, 1-27.
- Díaz, D., & Hidalgo, V. (2019). Hacia la inclusión laboral de las personas con discapacidad en Cuba: un camino de oportunidades y desafíos. *ALAS (Asociación Latinoamericana de Sociología)*, 1-15.
- Ducón, J., & Cely, L. (2015). La Inclusión laboral de personas con discapacidad: una mirada desde la productividad y el desarrollo humano. *REH*, 14, 28-36.
- Egea, C., & Sarabia, A. (2001). Clasificación de la OMS sobre discapacidad. 15-30. Obtenido de https://sid.usal.es/idocs/F8/ART6594/clasificacion_oms.pdf
- Época. (31 de Julio de 2019). *Época GT*. Recuperado el 1 de Junio de 2021, de Época GT: <https://epoca.gt/inclusion-laboral-para-personas-con-discapacidad-en-guatemala/>
- Gordillo, I. (22 de Enero de 2020). El 15% de la población con discapacidad participa en la actividad económica del país. *Publinews*. Recuperado el 20 de Noviembre de 2020, de <https://www.publinews.gt/gt/noticias/2020/01/22/conadi-sobre-poblacion-activa-economicamente.html>
- Hemphill, E., & Kulik, C. T. (2016). Which Employers Offer Hope for Mainstream Job Opportunities for Disabled People? *Policy and Society*. doi:doi:10.1017/S1474746415000457

- Heras, V. (18 de Noviembre de 2018). Inclusión Laboral de Personas con Capacidades Diferentes Perspectiva Ecuatoriana. *Palermo Business Review*(18), 101-109. Recuperado el 22 de Octubre de 2020, de https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr18/PBR_18_05.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F: Mc Graw Hill. Recuperado el 16 de Octubre de 2020
- Ley 135-1996. (1997). *Ley de atención a las personas con discapacidad*. Guatemala. Obtenido de <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2001/0147.pdf>
- López, M., Colorado, C., Bermúdez, C., Mejía, J., Aristizábal, D., Peláez, E., . . . Gallego, C. (2017). *Inclusión laboral de personas, una perspectiva desde la gestión del talento humano*. Colombia: Editorial Universidad de Antioquia. Recuperado el 7 de Octubre de 2020
- Luna, A., Carvajalino, J., & Sierra, S. (2018). De la incapacidad a la diversidad. Análisis y evaluación de la Política Pública de Discapacidad e Inclusión Social en Colombia. *VLEX*, 44-100.
- MINEDUC. (2006). *Manual de Atención a las Necesidades Educativas Especiales en el aula*. Guatemala, Guatemala: DICADE Dirección de Calidad y Desarrollo Educativo.
- Moscovici, S. (1961). *El psicoanálisis su imagen y su público*. Buenos Aires, Argentina: Hemul S.A. Recuperado el 5 de Octubre de 2020
- Naciones Unidas. (2006). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Recuperado el 26 de Octubre de 2020, de <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- Naciones Unidas. (2016). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Guatemala. Recuperado el 11 de Noviembre de 2020

- NHBBZ, C. (2020). *Centro de Recursos de Educación Especial de Nafarroako Hezkuntza Bereziko Zentroa*. Recuperado el 17 de Septiembre de 2020, de <https://creena.educacion.navarra.es/web/necesidades-educativas-especiales/equipo-motoricos/discapacidad-motora/>
- Novo-Corti, I. (2017). La inclusión afectiva de las personas con discapacidad en un entorno laboral normalizado: dificultades y retos. *Panorama Social*, 13. Recuperado el 26 de Septiembre de 2020, de <http://www.orientamartamouliaa.es/wp-content/uploads/2018/02/La-inclusi%C3%B3n-de-las-personas-con-Discapacidad-en-Espa%C3%B1a-Funcas.pdf#page=81>
- OIT, O. I. (2015). *Trabajo decente para personas con discapacidad: promoviendo derechos en la agenda global de desarrollo*. Ginebra: International Labour Office. Recuperado el 8 de Octubre de 2020
- OIT. (2008). *Convenio sobre la readaptación profesional y el empleo (personas inválidas) núm. 159, y la Recomendación núm. 168*. Ginebra: International Labour Office. Recuperado el 11 de Octubre de 2020, de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/publication/wcms_106328.pdf
- OIT. (2010). *Discapacidad en el lugar de trabajo, Prácticas de las empresas*. Montevideo. Recuperado el 11 de Octubre de 2020, de https://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/actemp/downloads/publications/working_paper_n3_sp.pdf
- OIT. (2013). *Estudio: factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2020, de https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/06_EstudioFactor.es.pdf
- ONCE. (s.f.). *ONCE, Organización Nacional de Ciegos Españoles*. Recuperado el 5 de Octubre de 2020, de <https://www.once.es/dejanos-ayudarte/la-discapacidad-visual>

- ONU. (2015). *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Naciones Unidas. Recuperado el 7 de Octubre de 2020
- Pérez, S., Magaña, D., & Aquino, S. (2017). Beneficios del sector empresarial para la inclusión laboral de personas con discapacidad. Un estudio de caso en el sureste de México. *Polyphōnia. Revista de Educación Inclusiva*, 1(1), 46-70.
- Pineda, A., & Luna, A. (2018). Intersecciones de género y discapacidad. La inclusión laboral de mujeres con discapacidad. *Redalyc*, 1-26.
- Plaza, N., & Díaz, L. (2017). Políticas de inclusión laboral en el sector de economía popular y solidaria en Ecuador. *Economía y Desarrollo*.
- PNUD. (2019). *Empresas responsables, empresas inclusivas (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo)*. Guatemala. Recuperado el 15 de Noviembre de 2020, de <https://www.gt.undp.org/content/guatemala/es/home/library/poverty/guias-para-empresas-inclusivas.html>
- PNUD. (Marzo de 2018). *PNUD Guatemala*. Recuperado el 26 de Septiembre de 2020, de <https://www.gt.undp.org/content/guatemala/es/home/projects/abordando-la-inclusion-laboral-para-personas-con-discapacidad-en.html>
- Quan, S. (6 de Febrero de 2017). *Global disability watch*. Recuperado el 4 de Octubre de 2020, de <http://globaldisability.org/2017/02/06/guatemala-personas-con-discapacidad-ante-oportunidad-de-salir-de-la-exclusion>
- Tohom, F. d. (2012). Desafíos para la inclusión y la equidad laboral en Guatemala. *Revista Real Card*, 107-120.
- UNICAP. (2017). *Fundación UNICAP*. Recuperado el 5 de Octubre de 2020, de <https://www.fundacionunicap.org/discapacidad-auditiva/>

Villa, N. (2003). Situación laboral de las personas con discapacidad en España.
Revista Complutense de Educación, 393-424.

Anexo 1

Entrevista colaboradores



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



COLABORADORES

**Perspectiva de los compañeros de los empleados sin discapacidad respecto
compañeros con discapacidad dentro de empresas de Guatemala**

INSTRUCCIONES:

La investigación cualitativa enfocada la perspectiva que los colaboradores sin discapacidad tienen respecto a las personas con discapacidad que comparten ambiente laboral. El estudio se desarrolla en la línea de psicología del trabajo en el área de trabajo de personas con discapacidad. El objetivo de la entrevista es conocer la perspectiva que las personas sin discapacidad enfrentan al momento de convivir con personas con discapacidad dentro del ambiente laboral.

La investigadora Karen Mellisa Muñoz Orellana quien cursa actualmente la Maestría de Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. La entrevista que a continuación se muestra es parte del proceso de investigación con fines de graduación de Maestría. Correo electrónico karenmmo@live.com

El tiempo de aplicación del instrumento es de 45 minutos dirigido por la investigadora Karen Mellis Muñoz Orellana. La entrevista semi estructurada cualitativa seleccionada por su flexibilidad y relación con el diseño fenomenológico del estudio. Cumpliendo con el seguimiento de preguntas específicas del tema a indagar. El instrumento prescribe las cuestiones a desarrollar en orden específico. La entrevistadora dirigirá al entrevistado considerando el contexto adecuado. Su modalidad será vía online para seguridad de la maestrante y usuarios. La entrevista busca la opinión subjetiva de personas sin discapacidad con respecto a las personas con discapacidad dentro del ambiente laboral, sin importar a que organización pertenecen, siempre y cuando se encuentre ubicada dentro del área metropolitana.

Consentimiento informado:

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de cuestionarios, entrevistas o reuniones grupales de diálogo será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Karen Mellisa Muñoz Orellana. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales o reuniones grupales de diálogo. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que se determina que la persona puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a permanecer en el lugar.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado por la Profesora titular del curso Seminario I de investigación, M.A. Gabriela Álvarez García, colegiado 3817 y M.A Katia Tejeda de Cabrera como asesora de contenido, colegiado 570; Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: Karen Mellisa Muñoz Orellana, quien se identifica con el correo electrónico: karenmmo@live.com. Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global.

De tener alguna consulta con su participación, puede escribir a: maestriagho@psicousac.edu.gt/ galvarez@psicousac.edu.gt

Declaración de consentimiento: después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Estoy de acuerdo en participar _____

No estoy de acuerdo en participar _____

Autorizo a que la entrevista individual sea grabada como parte del estudio:

Sí _____ No _____

PREGUNTAS

1. ¿Puede comentar usted cuál ha sido su experiencia al compartir el ambiente laboral con una persona o varias con discapacidad?
2. ¿Las emociones y sentimientos manifestados, considera que pueden beneficiar o perjudicar la inclusión laboral dentro de la organización?, ¿Por qué?
3. Al momento de convivir dentro de la organización con alguna persona con discapacidad, ¿Cuál es la perspectiva que tiene hacia la persona?
4. ¿Según su experiencia, usted considera que las personas con discapacidad se enfrentan a barreras para la realización de su trabajo, las que pueden limitar de alguna manera su desarrollo laboral?
5. ¿Cuáles considera que son los logros que ha enfrentado al momento de compartir con una persona con discapacidad dentro del ambiente laboral?
6. ¿Cuáles considera que son los desafíos que ha enfrentado al momento de compartir con una persona con discapacidad dentro del ambiente laboral?

7. ¿Según su experiencia, al incluir a una persona o varias personas con discapacidad dentro de la organización, que tipo de aportes hay para la organización?

8. Puede compartir su opinión sobre qué ajustes han realizado cuando hay personas con discapacidad laborando en la empresa.

Entrevista a personal de Recursos Humanos y Jefes



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



Perspectiva de los compañeros de los empleados sin discapacidad respecto compañeros con discapacidad dentro de empresas de Guatemala

INSTRUCCIONES:

La investigación cualitativa enfocada la perspectiva que los colaboradores sin discapacidad tienen respecto a las personas con discapacidad que comparten ambiente laboral. El estudio se desarrolla en la línea de psicología del trabajo en el área de trabajo de personas con discapacidad. Examinando la perspectiva que las personas sin discapacidad enfrentan al momento de convivir con personas con discapacidad.

La investigadora Karen Mellisa Muñoz Orellana quien cursa actualmente la Maestría de Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. La entrevista que a continuación se muestra es parte del proceso de investigación con fines de graduación de Maestría. Correo electrónico karenmmo@live.com

El tiempo de aplicación del instrumento es de 45 minutos dirigido por la investigadora Karen Mellisa Muñoz Orellana. La entrevista semi estructurada cualitativa seleccionada por su flexibilidad y relación con el diseño fenomenológico del estudio. Cumpliendo con el seguimiento de preguntas específicas del tema a indagar. El instrumento prescribe las cuestiones a desarrollar en orden específico. La entrevistadora dirigirá al entrevistado considerando el contexto adecuado. Su modalidad será vía online para seguridad de la maestrante y usuarios. La entrevista busca la opinión subjetiva de personas sin discapacidad con respecto a las personas con discapacidad dentro del ambiente laboral, sin importar a que organización pertenecen, siempre y cuando se encuentre ubicada dentro del área metropolitana.

Consentimiento informado:

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de cuestionarios, entrevistas o reuniones grupales de diálogo será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Karen Mellisa Muñoz Orellana. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de

clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales o reuniones grupales de diálogo. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que se determina que la persona puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a permanecer en el lugar.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado por la Profesora titular del curso Seminario I de investigación, M.A. Gabriela Álvarez García, colegiado 3817 y M.A Katia Tejeda de Cabrera como asesora de contenido, colegiado 570; Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: Karen Mellisa Muñoz Orellana, quien se identifica con el correo electrónico: karenmmo@live.com. Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global.

De tener alguna consulta con su participación, puede escribir a: maestriagho@psicousac.edu.gt/ galvarez@psicousac.edu.gt

Declaración de consentimiento: después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Estoy de acuerdo en participar _____

No estoy de acuerdo en participar _____

Autorizo a que la entrevista individual o reunión grupal sea grabada como parte del estudio: Sí _____ No _____

PREGUNTAS

1. ¿Cómo se inició el proceso de inclusión laboral para las personas con discapacidad en su organización?
2. Al momento de integrar a una persona o varias personas con discapacidad a su grupo de trabajo, ¿Sus empleados estaban dispuestos a colaborar?
3. ¿Cuáles considera usted que podrían ser barreras para poder capacitar a una persona con discapacidad dentro de la organización?
4. ¿Cuál fue la actitud que usted percibió de la persona sin discapacidad hacia la persona con discapacidad, cuando inicio el proceso de inclusión dentro de la organización?
5. ¿Cómo considera que es su actitud presentada hacia las personas con discapacidad momento de incluirla dentro de la organización?

Anexos 2

Entrevistas y consentimientos informados de las personas que participaron en las entrevistas, colaboradores y personal de Recursos Humanos.

Entrevistas colaboradores

Persona entrevistada: E.R

Persona que entrevista: Karen Muñoz

Hora de inicio: 8:11pm

Hora de finalización: 8:30pm

Fecha de entrevista: sábado 7 de noviembre de 2020

Numero de entrevista: 1



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



COLABORADORES

**Perspectiva de los compañeros de los empleados sin discapacidad respecto
compañeros con discapacidad dentro de empresas de Guatemala**

INSTRUCCIONES:

La investigación cualitativa enfocada la perspectiva que los colaboradores sin discapacidad tienen respecto a las personas con discapacidad que comparten ambiente laboral. El estudio se desarrolla en la línea de psicología del trabajo en el área de trabajo de personas con discapacidad. Examinando la perspectiva que las personas sin discapacidad enfrentan al momento de convivir con personas con discapacidad.

La investigadora Karen Mellisa Muñoz Orellana quien cursa actualmente la Maestría de Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. La entrevista que a continuación se muestra es parte del proceso de investigación con fines de graduación de Maestría. Correo electrónico karenmmo@live.com

El tiempo de aplicación del instrumento es de 45 minutos dirigido por la investigadora Karen Mellisa Muñoz Orellana. La entrevista semi estructurada cualitativa seleccionada por su flexibilidad y relación con el diseño fenomenológico del estudio. Cumpliendo con el seguimiento de preguntas específicas del tema a indagar. El instrumento prescribe las cuestiones a desarrollar en orden específico. La entrevistadora dirigirá al entrevistado considerando el contexto adecuado. Su modalidad será vía online para seguridad de la maestrante y usuarios. La entrevista busca la opinión subjetiva de personas sin discapacidad con respecto a las personas con discapacidad dentro del ambiente laboral, sin importar a que organización pertenecen, siempre y cuando se encuentre ubicada dentro del área metropolitana.

Consentimiento informado:

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de cuestionarios, entrevistas o reuniones grupales de diálogo será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Karen Mellisa Muñoz Orellana. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales o reuniones grupales de diálogo. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que se determina que la persona puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a permanecer en el lugar.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado por la Profesora titular del curso Seminario I de investigación, M.A. Gabriela Álvarez García, colegiado 3817 y M.A Katia Tejeda de Cabrera como asesora de contenido, colegiado 570; Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: Karen Mellisa Muñoz Orellana, quien se identifica con el correo electrónico: karenmmo@live.com. Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global.

De tener alguna consulta con su participación, puede escribir a: maestriagho@psicousac.edu.gt/ galvarez@psicousac.edu.gt

Declaración de consentimiento: después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Estoy de acuerdo en participar

No estoy de acuerdo en participar

Autorizo a que la entrevista individual sea grabada como parte del estudio:

Sí No

EKM1: muy buenas noches, espero que haya tenido un excelente día, muchas gracias por participar en esta entrevista E.R, sus aportes serán de mucha importancia dentro de esta investigación, agradezco el tiempo que se tomó para poder leer las instrucciones y el consentimiento informado. Durante la entrevista yo iré tomando apuntes acerca de las respuestas que me brinde, pues ya que usted decidió que no se grabara la entrevista, lo cual lo entiendo. Antes de dar inicio a la entrevista me gustaría que leamos las instrucciones y seguido de las instrucciones el consentimiento informado.

ER1 (de ahora en adelante): Buenas noches, claro que si podemos iniciar con la lectura mencionada.

- Se procede a la lectura de las instrucciones y el consentimiento informado.

EKM1: luego de haber concluido con la lectura, ¿me gustaría saber si te gustaría participar en la entrevista?

ER1: si, me gustaría participar.

EKM1: ¿me autorizas grabar la sesión?

ER1: por el momento no.

EKM1: de acuerdo, muchas gracias. Como te habrás dado cuenta, esta entrevista cuenta con 8 preguntas, vamos a iniciar con la primera pregunta que dice así: ¿Puede comentar usted cuál ha sido su experiencia al compartir el ambiente laboral con una persona o varias con discapacidad?

ER1: bueno, actualmente donde laboro tengo una compañera a quien también considero como una de mis mejores amigas, nació con una anomalía congénita que se conoce como “pie zambo” utiliza muletas para movilizarse, sin embargo, a pesar de su parcial discapacidad para no poder caminar bien, eso no le impide trabajar de una manera muy eficiente y dar buenos resultados en lo que hace. Algo que me gustaría agregar es de que no les gusta ser tratada con lástima o que los hagan sentir especiales. Una vez conoces a una persona así, te das cuenta de lo fuertes que pueden llegar a ser por las innumerables cosas que han debido pasar por tantos años.

EKM1: muchas gracias por su respuesta, vamos a pasar a la siguiente pregunta: ¿Las emociones y sentimientos manifestados, considera que pueden beneficiar o perjudicar la inclusión laboral dentro de la organización? ¿Por qué?

ER1: Si, definitivamente beneficiaria la inclusión dentro de la organización debido a que las personas con discapacidad se sentirán en un ambiente agradable, con más espacios en los que se puedan transportar libremente, un ambiente en el cual se vea más personas con discapacidades trabajando y demostrando a ellos mismos que también pueden hacer algo igual o mucho mejor que una persona sin discapacidades.

EKM1: Muchas gracias E.R por tu aporte, vamos a continuar con la siguiente pregunta: Al momento de convivir dentro de la organización con alguna persona con discapacidad, ¿Cuál es la perspectiva que tiene hacia la persona?

ER1: mmm, a primera vista podemos ver a una persona fuerte, una mirada un tanto seria pero agradable y a veces poco sociable con desconocidos. Pero cuando la conoces ves a alguien diferente que quiere demostrarse a ella misma y también a los demás que son capaces de hacer cosas realmente buenas.

EKM1: gracias, ya vamos a la mitad de la entrevista y vamos a continuar con la pregunta 4 que dice así: ¿Según su experiencia, usted considera que las personas con discapacidad se enfrentan a barreras para la realización de su trabajo, las que pueden limitar de alguna manera su desarrollo laboral?

ER1: considero que en el ámbito que me desenvuelvo nunca he visto alguna limitante hacia las personas con discapacidad y si aparece una nueva, la organización apoya la

inclusión e invierte en hacer mejoras para que estas puedan seguir desempeñando su trabajo de una manera eficiente.

EKM1: muy interesante su punto, gracias por la respuesta. Continuaremos con la siguiente pregunta: ¿Cuáles considera que son los logros que ha enfrentado al momento de compartir con una persona con discapacidad dentro del ambiente laboral?

ER1: buena pregunta Karen, pienso que el más grande ha sido cambiar la perspectiva que antes tenía hacia ellos. Antes como mucha gente pensaba que eran personas a las cuales había tenerles lastima, que no eran capaces de realizar ciertas actividades, que no merecían el mismo respeto que alguien sin discapacidades, entre otras cosas. Esto cambió hace ya varios años no solo por el hecho de compartir con personas como estas, sino también el grado académico. Que también es uno de los aspectos a considerar. Se consideran a estas personas en grupos de riesgo porque su incapacidad hace que sean vulnerables para ser excluidos de la sociedad y considero que la carencia de educación es uno de los factores más importantes.

EKM1: agradezco su respuesta, proseguiremos con la siguiente pregunta: ¿Cuáles considera que son los desafíos que ha enfrentado al momento de compartir con una persona con discapacidad dentro del ambiente laboral?

ER1: mmm, creo que el único desafío que he tenido es haber luchado conmigo mismo y las ideas que tenía anteriormente sobre las personas con discapacidad.

EKM1: entiendo, agradezco su respuesta. Vamos a continuar con la siguiente pregunta: ¿Según su experiencia, al incluir a una persona o varias personas con discapacidad dentro de la organización, que tipo de aportes hay para la organización?

ER1: pienso que es importante el reconocimiento al aceptar personas con discapacidad, como decía anteriormente, ya que hay muchas entidades que aún los excluyen por no creerlos “aptos” de realizar alguna actividad laboral. Atrae la atención de más personas para trabajar con ellos, en mi opinión no me gustaría trabajar en una organización que vaya en contra de personas con discapacidad, de una etnia diferente, de una identidad de género diferente, etc.

EKM1: muchas gracias por su aporte, la siguiente pregunta dice así: Puede compartir su opinión sobre qué ajustes han realizado cuando hay personas con discapacidad laborando en la empresa.

ER1: con mucho gusto, algunos de los ajustes estructurales son las puertas de fácil acceso, ascensores especiales para ellos debidamente señalizados, rampas en puntos estratégicos y un baño por cada nivel del edificio para personas con discapacidad.

EKM1: bueno, hemos llegado al final de la entrevista, agradezco su participación en este proceso. Deseo que pase un feliz día.

Persona entrevistada: G.B

Persona que entrevista: Karen Muñoz

Hora de inicio: 5:35 pm

Hora de finalización: 5:53pm

Fecha de entrevista: jueves 5 de noviembre de 2020

Numero de entrevista: 2



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



COLABORADORES

Perspectiva de los compañeros de los empleados sin discapacidad respecto compañeros con discapacidad dentro de empresas de Guatemala

INSTRUCCIONES:

La investigación cualitativa enfocada la perspectiva que los colaboradores sin discapacidad tienen respecto a las personas con discapacidad que comparten ambiente laboral. El estudio se desarrolla en la línea de psicología del trabajo en el área de trabajo de personas con discapacidad. Examinando la perspectiva que las personas sin discapacidad enfrentan al momento de convivir con personas con discapacidad.

La investigadora Karen Mellisa Muñoz Orellana quien cursa actualmente la Maestría de Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. La entrevista que a continuación se muestra es parte del proceso de investigación con fines de graduación de Maestría. Correo electrónico karenmmo@live.com

El tiempo de aplicación del instrumento es de 45 minutos dirigido por la investigadora Karen Mellis Muñoz Orellana. La entrevista semi estructurada cualitativa seleccionada por su flexibilidad y relación con el diseño fenomenológico del estudio. Cumpliendo con el seguimiento de preguntas específicas del tema a indagar. El instrumento prescribe las cuestiones a desarrollar en orden específico. La entrevistadora dirigirá al entrevistado considerando el contexto adecuado. Su modalidad será vía online para seguridad de la maestrante y usuarios. La entrevista busca la opinión subjetiva de personas sin discapacidad con respecto a las personas con discapacidad dentro del

ambiente laboral, sin importar a que organización pertenecen, siempre y cuando se encuentre ubicada dentro del área metropolitana.

Consentimiento informado:

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de cuestionarios, entrevistas o reuniones grupales de diálogo será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Karen Mellisa Muñoz Orellana. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales o reuniones grupales de diálogo. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que se determina que la persona puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a permanecer en el lugar.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado por la Profesora titular del curso Seminario I de investigación, M.A. Gabriela Álvarez García, colegiado 3817 y M.A Katia Tejeda de Cabrera como asesora de contenido, colegiado 570; Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: Karen Mellisa Muñoz Orellana, quien se identifica con el correo electrónico: karenmmo@live.com. Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global.

De tener alguna consulta con su participación, puede escribir a: maestriagho@psicousac.edu.gt/ galvarez@psicousac.edu.gt

Declaración de consentimiento: después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Estoy de acuerdo en participar ___x___

No estoy de acuerdo en participar _____

Autorizo a que la entrevista individual sea grabada como parte del estudio:

Sí ___x___ No _____

EKM2: Buenas tardes, muchas gracias G.B por participar, estoy muy agradecida contigo. Va a ser de mucha ayuda la información que tú me puedas proporcionar, antes de iniciar, me gustaría que leyéramos las instrucciones y el consentimiento informado.

GB2 (de ahora en adelante): buenas tardes, claro que si te puedo colaborar. Y si, podemos empezar con la lectura.

- Lectura de instrucciones y consentimiento informado.

EKM2: ahora que terminamos la lectura, ¿estás de acuerdo en participar?

GB2: Si, estoy de acuerdo.

EKM2: Muchas gracias, ¿Autorizas que la entrevista sea grabada como parte del estudio?

GB2: claro que si autorizo.

muchas gracias G.B, entonces vamos a iniciar con la pregunta número 1, que **EKM2:** dice: ¿Puede comentar usted cuál ha sido su experiencia al compartir el ambiente laboral con una persona o varias con discapacidad?

GB2: pues mira, mi experiencia la verdad fue bastante buena, ha sido raro algunas veces porque discapacidad normalmente lo miras en personas que solamente tienen algún problema como Síndrome de Down y cosas así, sin embargo discapacidad son muchísimas más, emmm suponte en el lugar donde estoy trabajando hay una chica que tiene enanismo, pero ella si mide tal vez un poquito menos de 1m entonces es bien complicado porque a veces tú vas caminando y no te das cuenta y o sea la pasas empujando sin querer obviamente y o sea, realmente el adaptar el espacio para cierta altura digámoslo así va, para una persona como más chiquita es más complicado porque tu tienes que adaptar a ella prácticamente, o sea no es que ella se adapte tan bien a subirse a una silla o cosas así, sino que para muchas cosas tú le ayudas y le... si, prácticamente le ayudas en bajar la silla porque obviamente le tienes que poner el peso para poder bajarla y todo eso, cosa que realmente no es molesto o algo por el

estilo. Siento que trabajar con personas con discapacidad te enseña más a ti el tema de aceptar a las otras personas tal y como son y todo eso de lo que ellos realmente aprenden de ti.

EKM2: así es, definitivamente y si es lo que tu decís es verdad todos los espacios se tienen que adaptar porque incluso un lavamanos pues es para una persona de tamaño promedio pues.

GB2: Exacto

EKM2: igual que una taza del baño, todo, todo, todo está diseñado para una persona con estatura normal.

GB2: incluso los elevadores, imagínate nosotros estamos en el cuarto piso y cuando ella se subía al elevador era así como “disculpa podrías marcar el cuarto nivel” porque no llegaba a los botones.

EKM2: algo tan básico, ¿verdad?, suena interesante. Bueno pasemos a la segunda pregunta. Dice: ¿Las emociones y sentimientos manifestados, considera que pueden beneficiar o perjudicar la inclusión laboral dentro de la organización? ¿Por qué?

GB2: ¿A qué te refieres con “a tus sentimientos”?

EKM2: que es lo que tú has sentido o lo que tú crees con respecto a tus sentimientos, en este caso me comentas de que, pues le toca ayudarla, entonces, como crees tú que un sentimiento positivo o negativo puede llegar a perjudicar a la persona.

GB2: mira, sí. Sí yo creo que sí es cuestión de como los trates, considero que este tipo de personas es muy susceptible a como los trates y de cómo se puede tratar a esas personas, o sea si a mí alguien no me quiere pasar una silla, a mí no me importa, “es como está bien no me la pases”, voy yo y la traigo. Pero yo siento que con el tipo de personas para poder hacer algo que para nosotros es normal, sí influye en la actitud con la que lo hagan no puedes ayudar a alguien de mala gana, porque es como para que los ayudes entonces, o sea en ese sentido creo que siempre, aunque no va a ser algo que está como siempre allí, aunque tengas días malos o buenos, tú siempre los vas a ayudar. No solo es ayudar a la persona, sino que ayudarla completo, es decir

hasta ayudarla a subir a la silla y allí la dejas. Porque sí mismo le transmitís a esa persona como ok no se le está dejando por un lado e incluso la incluís en más cosas. Creo que no sé, no es tan complicado ayudar a alguien, y como dice mi mamá “hasta de las piedras necesitas”, creo que he tenido eso de ayudar a alguien si realmente lo está necesitando.

EKM2: Entiendo, si definitivamente verdad. No te quita nada el ayudar a una persona, concuerdo contigo. Vamos a pasar a la siguiente pregunta: Al momento de convivir dentro de la organización con alguna persona con discapacidad, ¿Cuál es la perspectiva que tiene hacia la persona?

GB2: pues mira, ¿con respecto a las personas con discapacidad con las que trabajo?

EKM2: así es, tu perspectiva desde antes de conocerlos.

GB2: mira, yo normalmente soy veo a la persona y si me da curiosidad voy le hablo y le pregunto qué paso. En donde actualmente trabajo esta esta chica que te digo que es como “bien chiquita” y hay otro que está en silla de ruedas, y obviamente al que le vas a preguntar de primero que paso, será al de silla de ruedas porque a la persona chiquita solamente vas a pensar que de seguro nació con enanismo y es como “ah ok”. Y es como algo normal, lo ves en la tele y lo ves en la vida real y es como “hay pues...”. Cuando yo la vi por primera vez si me acerque con ella y le pregunte, ¿Cómo te llamas?, ¿te costó entrar aquí? Y ese tipo de cosas, y ella me empezó a contar que si le había costado entrar. Incluso me conto que le costaba comprar ropa, cuando entro aquí que la gente la veía feo y cuando conocí al que estaba en silla de ruedas, me conto que cuando estaba chiquito había tenido un problema y desde entonces se había quedado en silla de ruedas que la gran. Entonces con él igual, era de ayudarlo porque, o sea, llegaba en silla de ruedas y solo podía usar una mano bien, “digámoslo así” y la otra la tenía que tener como “así” (muestra como tenía la mano la persona”. Y él era así de “¿será que me podes ayudar a abrir la puerta o será que podes hacer esto?” y para mí era como “va, esta bueno” o a veces iba a break y me preguntaba “mano vas a ir a break para bajar contigo?” entonces era de llevarle con la silla de ruedas porque si no mala onda y se quedaba allí todo el día, era de subir la silla al elevador, luego

bajarla, luego salir y volver a entrar otra vez con él y la silla y pedir permiso. Creo que en ese sentido si soy como muy curiosa de saber que le paso a la persona o como se siente la persona, no en el plan de ofender a la gente sino para saber porqué

EKM2: entiendo, considero que lo que tus haces están bien. Vamos a pasar a la siguiente pregunta: ¿Según su experiencia, usted considera que las personas con discapacidad se enfrentan a barreras para la realización de su trabajo, las que pueden limitar de alguna manera su desarrollo laboral?

GB2: si, si creo que se enfrentan a muchas cosas cuando están trabajando. Como estábamos hablando las cosas están hechas para personas “normales” (hace las comillas con sus dedos” y o obviamente, al tener una discapacidad ellos tendrían que pedir ayuda para ir al baño y también tienen que pedir permisos especiales para realizar sus chequeos. Son muchas cosas las que a ellos les afectan, a veces los pasan empujando y ni cuenta se dan pues. Yo creo que hay un chico que tiene labio leporino y recuerdo que le costaba un montón hablar, el terminaba su shift llorando porque decía que no podía y que nadie le entendía, se frustraba y todo y al final mejor lo pasaron a una cuenta de chat porque dijo que era muchísimo más fácil para él, pero como él mismo decía “me gusta mi trabajo, pero no puedo hacerlo como yo quisiera” entonces, si creo que hay muchísimas cosas en las que ellos están bien limitados y nosotros no. Y que no es trabajo, pero al menos moralmente ayudarlos para que ellos se sientan mejor dentro de la empresa.

EKM2: si, y me agrada la idea de pues al menos de RH al ayudarlo a cambiarse, no podía con llamadas, pero vieron una oportunidad para chat y se desempeñaba super bien en su trabajo. Me parece interesante, vamos a pasar a la siguiente: ¿Cuáles considera que son los logros que ha enfrentado al momento de compartir con una persona con discapacidad dentro del ambiente laboral?

GB2: no se si son logros, pero creo que convivir y compartir con una persona con discapacidad te vuelve más humano, porque te vuelve más solidario con la persona, te vuelve más sensible, más empático ante muchas cosas porque son cosas que son “X” como nosotros, el tener un mal día para nosotros puede ser una vez al año,

mientras que para ellos el tener un mal día puede ser muchas veces seguido, entonces si te vuelve como más sensible, más humano y si te crea esa cosita como de ayudar a las personas, no solo con ellos sino con los demás también.

EKM2: si, definitivamente empiezas a generar más empatía hacia ellos. Ya no solamente piensas en ti, sino piensas en que también existen personas con discapacidad y posiblemente lo que tu consideres normal, para ellos no lo será.

Me parece, pasemos a la siguiente: ¿Cuáles considera que son los desafíos que ha enfrentado al momento de compartir con una persona con discapacidad dentro del ambiente laboral?

GB2: creo que uno de los desafíos más grandes es aprender a bromear cuando estas con ellos, o cuando estas con tu grupito y ellos están allí y hay cierto tipo de chistes que no sean malos, pero poder herir susceptibilidades. Suponete en mi caso, yo siempre he sido como de compartir y así porque me saca de las llamadas, yo soy como con mis cuates, jugamos y nos subimos a la silla y damos vueltas en el piso porque no hay nada que hacer. Imagínate una vez lo hicimos con la chava que tiene enanismo y casi se nos cae de la silla por jugar así. Entonces tener que aprender a adaptar tu forma de ser cuando estas con esas personas para poder incluirlas y creo que eso es lo más importantes. Porque aprender a incluirlos hasta en tus juegos y chistes con tal de no hacerlos sentir mal o para no apartarlos. Pero es algo que cuesta, ¿me entiendes?

EKM2: si, tienes razón. De hecho, si tu no habías tenido la experiencia de tener un contacto anteriormente con una persona con discapacidad es como bien... no sabes por dónde empezar, los chistes que uno hace.

Ya casi estamos llegando al final, vamos a continuar con la siguiente pregunta: ¿Según su experiencia, al incluir a una persona o varias personas con discapacidad dentro de la organización, que tipo de aportes hay para la organización?

GB2: aportes para la organización de incluir a las personas con discapacidad, creo que un aporte que podría ser para la empresa es ser parte de las empresas inclusivas, o sea no discriminar a las personas por lo que sea. A parte de eso creo que les da

cierto nivel de importancia a la empresa porque para mí no es lo mismo decir “hay si trabajo en una empresa que acepta a todo tipo de gente a trabajar en una empresa cuadrada que no te acepta por el tipo de color de tu piel”. O sea, el estatus que le puede dar a la empresa en aceptar a todo tipo de gente trabajando con ellos es otro nivel.

EKM2: si, definitivamente. Bueno, ahora si hemos llegado a la última: podrías compartir su opinión sobre qué ajustes han realizado cuando hay personas con discapacidad laborando en la empresa.

GB2: pues yo no siento que haya habido tantos ajustes, porque los elevadores siguen siendo iguales, los baños siguen siendo iguales y todo sigue siendo igual... sin embargo el baño, bueno los baños porque hay uno para hombres y uno para mujeres que es para personas que están con sillas de ruedas que están condicionados para que ellos los puedan utilizar, tienen sus barritas para que ellos puedan entrar tranquilos. Y lo que te decía del chico que Recursos lo pudo cambiar a otra cuenta debido a su problema con tal de no dejarlo sin trabajo. También otro ajuste podría ser que en el baño hay un banquito para que la persona al entrar al baño y no llegue al lavamanos, ahora pueda alcanzarlo. Hay un acordeón por si la persona desea ir al baño y necesita ayuda. Pues la persona que le ayuda pueda quedarse allí y no ver lo que está haciendo. Y después pueda entrar a ayudarlo a pasarse a la silla. Normalmente esos baños nunca están cerrados, los demás pueda que los cierren para limpiarlos. Pero esos baños en específico pasan abiertos todo el día, y hacen limpieza solamente en la noche para que todo el tiempo estén abiertos.

EKM2: muchas gracias por tu apoyo G.B hemos llegado al final de la entrevista, voy a detener la grabación así nos podemos despedir adecuadamente.

GB2: de acuerdo.

EKM2: bueno G.B agradezco mucho tu apoyo durante esta entrevista, que pases una feliz noche.

GB2: Gracias Karen, ha sido un gusto, feliz noche.

Persona entrevistada: F.L

Persona que entrevista: Karen Muñoz

Hora de inicio: 10:05 am

Hora de finalización: 10:40 am

Fecha de entrevista: jueves 5 de noviembre de 2020

Numero de entrevista: 3



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



COLABORADORES

**Perspectiva de los compañeros de los empleados sin discapacidad respecto
compañeros con discapacidad dentro de empresas de Guatemala**

INSTRUCCIONES:

La investigación cualitativa enfocada la perspectiva que los colaboradores sin discapacidad tienen respecto a las personas con discapacidad que comparten ambiente laboral. El estudio se desarrolla en la línea de psicología del trabajo en el área de trabajo de personas con discapacidad. Examinando la perspectiva que las personas sin discapacidad enfrentan al momento de convivir con personas con discapacidad.

La investigadora Karen Mellisa Muñoz Orellana quien cursa actualmente la Maestría de Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. La entrevista que a continuación se muestra es parte del proceso de investigación con fines de graduación de Maestría. Correo electrónico karenmmo@live.com

El tiempo de aplicación del instrumento es de 45 minutos dirigido por la investigadora Karen Mellis Muñoz Orellana. La entrevista semi estructurada cualitativa seleccionada por su flexibilidad y relación con el diseño fenomenológico del estudio. Cumpliendo con el seguimiento de preguntas específicas del tema a indagar. El instrumento prescribe las cuestiones a desarrollar en orden específico. La entrevistadora dirigirá al entrevistado considerando el contexto adecuado. Su modalidad será vía online para

seguridad de la maestrante y usuarios. La entrevista busca la opinión subjetiva de personas sin discapacidad con respecto a las personas con discapacidad dentro del ambiente laboral, sin importar a que organización pertenecen, siempre y cuando se encuentre ubicada dentro del área metropolitana.

Consentimiento informado:

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de cuestionarios, entrevistas o reuniones grupales de diálogo será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Karen Mellisa Muñoz Orellana. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales o reuniones grupales de diálogo. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que se determina que la persona puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a permanecer en el lugar.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado por la Profesora titular del curso Seminario I de investigación, M.A. Gabriela Álvarez García, colegiado 3817 y M.A Katia Tejeda de Cabrera como asesora de contenido, colegiado 570; Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: Karen Mellisa Muñoz Orellana, quien se identifica con el correo electrónico: karenmmo@live.com. Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global.

De tener alguna consulta con su participación, puede escribir a: maestriagho@psicousac.edu.gt/ galvarez@psicousac.edu.gt

Declaración de consentimiento: después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Estoy de acuerdo en participar
No estoy de acuerdo en participar

Autorizo a que la entrevista individual sea grabada como parte del estudio:

Sí No

EKM3: Buenos días F.L, gracias por tu participación. Antes de iniciar con la entrevista sobre la perspectiva que tienen los empleados sin discapacidad respecto a los empleados con discapacidad, me gustaría que nos tomemos el tiempo para leer las instrucciones y el consentimiento informado, considero yo que no nos llevará más de 5 minutos.

FL3(de aquí en adelante): Buenos días, sí. ¡Empecemos! Solo que me gustaría avisarte de una vez que me encuentro en horario laboral, pero no me perjudica en nada estar durante esta entrevista.

EKM3: de acuerdo, no hay problema. Entonces empecemos.

- Lectura de las instrucciones y consentimiento informado

EKM3: ya habiendo terminado la lectura, me gustaría saber si ¿aceptas participar?

FL3: sí.

EKM3: ¿me autorizas grabar la sesión?

FL3: si, no hay problema.

EKM3: muchas gracias por tu participación el día de hoy F.L de verdad lo agradezco bastante, así mismo agradezco tu apoyo con el permitirme grabar esta conversación o esta entrevista, y vamos a iniciar con la pregunta numero 1: ¿Puede comentar usted cuál ha sido su experiencia al compartir el ambiente laboral con una persona o varias con discapacidad?

FL3: ¿pues en qué sentido? ¿Alguna experiencia para lo común o si hay algún trato especial o algo así?

EKM3: como ha sido tu experiencia en cuanto a los tratos o desde que tú has tenido un contacto con una persona con discapacidad en tu organización.

FL3: pues, fijate que de la forma o donde yo estoy esta mi compañero que te comente y habemos otras 5 personas en el área y por cosas de COVID somos bien poquitos en esa oficina verdad, entonces eh, él no lo comento en ningún momento, tampoco lo ha comentado y no nos dimos cuenta hasta que empezamos a hablar un poquito más y “aquel” se empezó como a desenvolver un poquito más y si nos dimos cuenta o si me di cuenta, si lo noté, con mis otros compañeros también dicen que si lo notaron pero no se le ha tratado o se le ha dado un trato especial de que se le trata como alguien diferente sino, se le trata como si fuera uno más de nosotros como si no tuviera nada, por así decirlo y no tocamos ese tema.

EKM3: si pues, tu me comentaste que lo que tenía era dificultad en el habla ¿verdad? Muy bien, me parece que el trato sea igual con todos y que no exista ninguna diferencia en el trato de una persona normal o una con discapacidad, me parece interesante que sea bien inclusivo.

FL3: correcto. Aja, al final para nosotros no tiene nada, a nuestros ojos no tiene nada. Y si molestamos y hay momentos en los nos empezamos a molestar, pero con respecto a “aquel” nosotros no tocamos ningún tema para molestar verdad. Pero en general si lo tratamos como uno más.

EKM3: que bonito, que interesante. No existe ninguna diferencia y como te digo verdad, que la inclusión siempre esta y solamente se cuida como los temas con los cuales van a hablar como para no herir susceptibilidades. Vamos a pasar a la siguiente pregunta: ¿Las emociones y sentimientos manifestados, considera que pueden beneficiar o perjudicar la inclusión laboral dentro de la organización? ¿Por qué?

FL3: ahh, pues fijate que eso si lo hablamos en un momento cuando “aquel” no estaba enfrente de nosotros porque suponte mi trabajo es administrador de sistemas, eh en el área que yo estoy es infraestructura y miramos servidores, servicios que están corriendo tanto internamente en la empresa como en las páginas de la compañía y hay momentos críticos en donde la presión es bastante alta verdad, entonces eh de lo que nos dimos cuenta una vez es que aquel dentro de nuestro grupo de compañeros que estamos en la misma oficina, hay una patoja verdad y cuando aquel llego como

nuevo le pregunto así como ¿cuál es tu nombre?, “¿cómo te llamas?” y “aquel” se puso nervioso y como que su problema se... como que el mismo nerviosismo hizo a que él tuviera más problemas verdad. Entonces...Espérame, dame un segundito, ahorita regreso (durante la entrevista él se encontraba en horario laboral, por lo que no podía desentender su trabajo)

EKM3: bueno.

FL3: pues sí, perdón ehh. Va entonces aquel se puso un cachito nervioso y empezó a hablar otra cosa o sea le hicieron una pregunta y empezó a tartamudear un poquito más y empezó a contestar otras cosas verdad. Entonces ya después esta chava que está con nosotros le hizo la aclaración “no mira, te pregunte que como te llamas... así como que relájate un poquito y escúchame va” y cabal se relajó y ya contesto bien y ya se le paso el nerviosismo un cachito verdad, entonces después nos pusimos a hablar que porque, suponte yo trabajo en banco entonces, ehh cada cierto tiempo hay que estar en una auditoria, ehhhh no sabemos va a reaccionar por la misma presión y nerviosismo verdad, creemos que en esos momentos en donde hay mucha presión tal vez si le pueda afectar verdad.

EKM3: si pues, si definitivamente. ¿Entonces tu consideras que en este caso que los factores estresantes que puedan existir alrededor de él puedan afectar la inclusión laboral de la persona?

FL3: ¡si, porque si te echan presión es porque quieren resultados ya! Y tal vez se estrese un poquito allí y como que se empieza a “trabar”, como somos nuevos, no sabemos verdad, pero creo yo que por ahí podría haber algún problema, pero solo es una creencia verdad.

EKM3: si definitivamente, bueno. Pasemos a la pregunta 3 que dice: Al momento de convivir dentro de la organización con alguna persona con discapacidad, ¿Cuál es la perspectiva que tiene hacia la persona?

FL3: ehhh, mmmm, ¿perspectiva de cómo lo veo?

EKM1: así es, la perspectiva de cómo lo ves tu

FL3: como un compañero más, un ser humano más mmm... no hay nada más que impida crear una relación de amistad o algo por el estilo y, en general lo puedo tratar como alguien más verdad.

EKM3: me parece interesante, vamos a la siguiente: ¿Según su experiencia, usted considera que las personas con discapacidad se enfrentan a barreras para la realización de su trabajo, las que pueden limitar de alguna manera su desarrollo laboral?

FL3: ¿mmm, específicamente aquí en donde trabajo?

EKM3: aja, específicamente allí en donde tu trabajas y respecto a lo que tu podés observar.

FL3: no creo que no hay ninguna limitante, ehh, porque por ejemplo al entrar nos hacen unos exámenes con son bien complicados verdad, a parte de las pruebas psicométricas... hay unos exámenes bastante complicados, pero son más que todo por cuestión de conocimiento verdad, ehhh y depende mucho de eso más que todo, pero fuera de eso no creo que haya un impedimento.

EKM3: si pues, siempre y cuando la persona tenga o cumpla con las habilidades requeridas para el puesto pues no hay ningún problema para poder desempeñarse en el trabajo verdad.

FL3: más que todo es conocimiento y actitud de aprender más, creo que hay pocas discapacidades que puedan afectar en esos aspectos digamos.

EKM3: perfecto, vamos a continuar con la siguiente pregunta, ya vamos a la mitad: ¿Cuáles considera que son los logros que ha enfrentado al momento de compartir con una persona con discapacidad dentro del ambiente laboral?

FL3: fijate que antes, cuando todavía estaba estudiando en la U tenía un compañero que seguramente nació con labio y paladar hendido. Y por lo mismo, por su forma de hablar costaba entenderle y costaba un montón entenderle verdad, ¿y al principio era bien difícil porque te decía algo y tal vez le entendías la mitad y el resto tenías que preguntar "qué dijiste?" y con pena verdad porque no le podrías decir molestando

“habla bien” porque era algo que él no controlaba verdad. Entonces al final ehh, llevábamos varios cursos juntos y lo trataba casi todos los días, hasta que aprendí a escucharlo por así decirlo y ya entendía todo lo que decía a pesar de que en un inicio me costaba un montón, creo que en ese momento aprendí a tener esa paciencia para tratar a las personas que posiblemente tengan algún problema verdad y respetarlo siempre verdad, entonces ahorita que lo conocí a aquel y nos dimos cuenta que tenía ese problema no fue como que algo que me costara sino que era algo que sabía que teníamos que aceptar y no era algo que me costara trabajar dentro de mí, esta bien tiene ese problema no es culpa suya y lo aceptamos así como es y tenemos la paciencia porque sabemos cómo es verdad.

EKM3: si definitivamente, en resumen, ¿podríamos decir que tu aprendiste a ser inclusivo?

FL3: así es, bajo la experiencia que tuve en la universidad... desde ese momento aprendí creo yo.

EKM3: si, definitivamente ya habías tenido un contacto anteriormente y fue bastante cercano. Vamos a pasar a la siguiente: ¿Según su experiencia, al incluir a una persona o varias personas con discapacidad dentro de la organización, que tipo de aportes hay para la organización?

FL3: Espérame, dame un minutito. Perdona, ya. ¿Me podrías repetir la pregunta?

EKM3: no hay problema, con mucho gusto, ¿Según su experiencia, al incluir a una persona o varias personas con discapacidad dentro de la organización, que tipo de aportes hay para la organización?

FL3: ¿aportes de quién? ¿De ellos?

EKM3: aja, de ellos hacia la empresa.

FL3: creo que aporte de ellos hacia la empresa, es el mismo que yo le podría dar a la empresa, por ejemplo, ehh, un trabajador responsable que cumple con sus labores y que no tiene ningún impedimento para hacerlo, pueden contar con ellos como

cualquier otra persona con o sin discapacidad verdad, entonces creo que si pueden aportar mucho o igual que nosotros o inclusive más.

EKM3: si definitivamente. Bueno, ya estamos llegando al final de la entrevista y la última pregunta sería: Puede compartir su opinión sobre qué ajustes han realizado cuando hay personas con discapacidad laborando en la empresa. En este caso, consideras que hubo algún ajuste en la empresa hacia la persona que se integró o todo siguió normal...

FL3: fijate que, mmm yo también soy relativamente nuevo aquí en donde estoy y los dos hemos entrados casi que al mismo tiempo, pero la oficina en donde estoy, yo llegue primero, antes que aquel y por ejemplo el que es coordinador de estructura eh, que es mi coordinador verdad, tiene un carácter bastante fuerte, entonces por ejemplo cuando yo entre sí como que por su mismo carácter yo sentía que, bueno a mí no me importaba mucho porque uno de mis hermanos tiene exactamente el mismo carácter y sé cómo manejarlo verdad, pero sé que hay otras personas que no pueden manejar ese tipo de carácter fuerte porque se ofenden o se sienten desmotivados o algo así por el estilo. Entonces cuando aquel llegó, eh mi coordinador como que si lo que quiso tomar un poco más suave porque si noto como que se ponía algo nervioso verdad y yo estaba así como que encima para poder cuidarlo del coordinador porque saber que iría a pasar si mi coordinador se llega a alterar con aquel verdad. Entonces de parte de mi coordinador como que si se relajó un poquito emm, estaba así como bueno lo vamos a tomar un poquito más calmado, pero no sé talvez yo sentí como que también me quería meter un poquito para que no le pasara nada a él verdad para que no le pegara una regañada y vi si había que estar haciendo algo y le hacía falta le decía y él era como “gracias, buena onda”, así aquel por si acaso se daba cuenta, no le pegaba ninguna regañada o algo así.

EKM3: entonces en este caso los ajustes que consideras que hubieron... fueron con respecto a la actitud de tu coordinador verdad, pues como tu comentas el coordinador tenía un carácter poco favorable para todos, pero en ese momento al incluir a la persona con este tipo de discapacidad pues tuvo que ser un poco más accesible, ya no fue tan cuadrado y pues tuvo que cuidar como iba a decir las cosas. Es interesante

porque en algunas organizaciones los ajustes más notorios son de estructura o de sistema, pero en este caso particular fue un cambio completamente diferente en cuanto a la actitud. Suena interesante.

FL3: tal vez en ese sentido yo considero que, si se debe de tener cuidado y en cuanto a estructura, realmente es una estructura en la que puede entrar cualquiera por así decirlo, siempre y cuando tu tengas el conocimiento y solamente tener cuidado en cuanto a la actitud que si los podría perjudicar.

EKM3: hemos llegado al final de la entrevista, muchas gracias por tu participación y agradezco el que tú me dejaras grabar la conversación, como te comenté verdad, es grabada solamente para fines de recabar datos y pues no será publicada en ningún lado y es completamente confidencial. Agradezco tu tiempo, tus aportes han sido de bastante ayuda. Voy a dejar de grabar y así nos podemos despedir.

FL3: de acuerdo, de nada.

Persona entrevistada: F.D

Persona que entrevista: Karen Muñoz

Hora de inicio: 7:10 pm

Hora de finalización: 7:37 pm

Fecha de entrevista: Jueves 5 de Noviembre de 2020

Numero de entrevista: 4



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



COLABORADORES

Perspectiva de los compañeros de los empleados sin discapacidad respecto compañeros con discapacidad dentro de empresas de Guatemala

INSTRUCCIONES:

La investigación cualitativa enfocada la perspectiva que los colaboradores sin discapacidad tienen respecto a las personas con discapacidad que comparten ambiente laboral. El estudio se desarrolla en la línea de psicología del trabajo en el área de trabajo de personas con discapacidad. Examinando la perspectiva que las personas sin discapacidad enfrentan al momento de convivir con personas con discapacidad.

La investigadora Karen Mellisa Muñoz Orellana quien cursa actualmente la Maestría de Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. La entrevista que a continuación se muestra es parte del proceso de investigación con fines de graduación de Maestría. Correo electrónico karenmmo@live.com

El tiempo de aplicación del instrumento es de 45 minutos dirigido por la investigadora Karen Mellis Muñoz Orellana. La entrevista semi estructurada cualitativa seleccionada por su flexibilidad y relación con el diseño fenomenológico del estudio. Cumpliendo con el seguimiento de preguntas específicas del tema a indagar. El instrumento prescribe las cuestiones a desarrollar en orden específico. La entrevistadora dirigirá al entrevistado considerando el contexto adecuado. Su modalidad será vía online para seguridad de la maestrante y usuarios. La entrevista busca la opinión subjetiva de personas sin discapacidad con respecto a las personas con discapacidad dentro del

ambiente laboral, sin importar a que organización pertenecen, siempre y cuando se encuentre ubicada dentro del área metropolitana.

Consentimiento informado:

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de cuestionarios, entrevistas o reuniones grupales de diálogo será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Karen Mellisa Muñoz Orellana. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales o reuniones grupales de diálogo. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que se determina que la persona puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a permanecer en el lugar.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado por la Profesora titular del curso Seminario I de investigación, M.A. Gabriela Álvarez García, colegiado 3817 y M.A Katia Tejeda de Cabrera como asesora de contenido, colegiado 570; Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: Karen Mellisa Muñoz Orellana, quien se identifica con el correo electrónico: karenmmo@live.com. Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global.

De tener alguna consulta con su participación, puede escribir a: maestriagho@psicousac.edu.gt/ galvarez@psicousac.edu.gt

Declaración de consentimiento: después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Estoy de acuerdo en participar ___x___

No estoy de acuerdo en participar _____

Autorizo a que la entrevista individual sea grabada como parte del estudio:

Sí ___x___ No _____

EKM4: Buenas noches F.D, antes de empezar con la entrevista me gustaría empezar con la lectura de las instrucciones y del consentimiento informado. Si tienes alguna duda por favor siente la libertad de preguntar y yo con mucho gusto puedo resolver tu duda.

FD4 (de aquí en adelante): claro que sí, iniciemos con la lectura. Claro que sí, si tengo alguna duda en el camino yo te cuento.

- Lectura de instrucciones y consentimiento informado.

EKM4: de acuerdo, una vez leídas las instrucciones y el consentimiento informado. Me gustaría saber si ¿te gustaría participar en la entrevista?

FD4: si, acepto participar.

EKM4: muchas gracias, ¿me autorizas grabar la entrevista?

FD4: sí.

EKM4: Buenas noches F.D, muchas gracias por aceptar la entrevista y así mismo por permitirme grabar, como lo hablamos con respecto al consentimiento informado.

FD4: gracias a ti por tomarme en cuenta en este proceso, espero que mi experiencia sea de ayuda durante tu proceso, acepto que esta entrevista sea grabada y así mismo a participar.

EKM4: muchas gracias, F.D por permitirme grabar la sesión, estoy agradecida contigo también por tu participación, vamos a iniciar con la primera pregunta y esta dice así: ¿Puede comentar usted cuál ha sido su experiencia al compartir el ambiente laboral con una persona o varias con discapacidad?

FD4: pues, ehh gracias por la pregunta Karen y si he tenido experiencia con varios compañeros de trabajo verdad, he tenido dos compañeros con discapacidad física, una con discapacidad intelectual y una con discapacidad sensorial que en la discapacidad sensorial entra la discapacidad auditiva. Ehh, pues la experiencia ha sido

muy enriquecedora porque se aprende bastante verdad, más que todo porque uno adquiere nuevos conocimientos en el tema de discapacidad y del como las personas también buscan la forma de superarse, de desarrollar y ejercer un trabajo.

EKM4: me agrada la idea de que tú has compartido con personas con diferentes tipos de discapacidad, no solamente ha sido discapacidad física, sino que has tenido un poco de todo y tú has visto desafíos, retos y todo verdad. Que interesante.

FD4: si más que toda la forma en querer ver superar esos obstáculos que nosotros como sociedad les imponemos.

EKM4: muchas gracias por tu respuesta F.D vamos a pasar a la siguiente pregunta que dice: ¿Las emociones y sentimientos manifestados, considera que pueden beneficiar o perjudicar la inclusión laboral dentro de la organización? ¿Por qué?

FD4: considero de que si afectan, tanto la forma de... recordemos que indispensablemente son seres humanos, son personas que perciben de sentimientos entonces, cualquier sentimiento o acción que nosotros les compartamos a ellos, ellos lo van a percibir de la forma que debe de ser porque si nosotros interactuamos con ellos y les demostramos actos de discriminación y de lastima entonces obviamente ellos van a sentir que ese rechazo o esa lástima que uno les demuestra verdad y debería de ser lo contrario porque uno debería de demostrar la confianza, ser persona igualitarias, ayudarles en lo que no pueden y demostrarles que son personas que no con discapacidad sino con discapacidades diferentes, porque les va a costar pero si lo pueden lograr, más que todo en el tema laboral que tu estas tratando porque muchas veces como a todos nos pasa verdad, de que llegamos a una empresa como nuevos y nos cuesta, entonces a ellos les cuesta muchas veces el doble. Entonces ahí es en donde nosotros debemos demostrarles que si pueden y de que también somos personas solidarias y de que podemos ayudarles a cumplir con su trabajo, como una persona común y corriente lo puede hacer. Yo creo que el tema de discapacidad ha ido creciendo y ha ido desapareciendo ese tabú de decir “esa persona con discapacidad no lo puede lograr” verdad. Al contrario, las personas con discapacidad han demostrado lo contrario y que tienen más cualidades y más habilidades

desarrolladas que una persona con... te comento, incluso una de mis jefas que es directora del área que trabajo es una persona con discapacidad visual entonces, ella si tiene a su asistente pero incluso todas las directrices y decisiones ella las toma, tiene muchas habilidades que a nosotros como personas sin discapacidad nos costaría.

EKM4: si, definitivamente. Y de hecho lo que nosotros podemos hacer bien, ellos lo pueden realizar mejor, o sea todavía tenemos ciertos prejuicios hacia ellos que necesitamos como dejar por un lado y darles la oportunidad. Muchas gracias F.D, vamos a pasar con la pregunta numero 3: Al momento de convivir dentro de la organización con alguna persona con discapacidad, ¿Cuál es la perspectiva que tiene hacia la persona?

FD4: eh, pues fijate que la verdad es que como a todos nos pasa creo que indiscutiblemente si una persona es con discapacidad o sin discapacidad. Tenemos muchos prejuicios, entonces pensamos que la persona no puede lograr o desempeñar tal cargo, pero hasta que uno conoce y ve el desempeño que la persona pone dentro de su puesto de trabajo pues entonces podemos decir esa persona si lo puede lograr, es muy eficiente porque muchas personas por simplemente tener muchos prejuicios verdad con las diferentes personas o juzgamos sin conocer, entonces es que considero que esos prejuicios han ido cambiando. Como te decía anteriormente, el tema de discapacidad ha ido evolucionando, ha ido creciendo y la inclusión mas que todo.

EKM4: si, definitivamente. Son muy raros los lugares en donde no existe la inclusión laboral verdad, o que no tienen a ninguna persona con discapacidad contratada, pero depende verdad.

FD4: si, todo depende de las entidades. Por ejemplo, CONADI, es una de las que se encarga o ha promovido bastante la inclusión laboral. Y también la proyección social que tienen las empresas y organizaciones en incluir verdad, a personas con discapacidad dentro de su personal y que los hace más humanos. Y habla bien verdad.

EKM4: si, definitivamente. Te comento que yo he pasado muchas veces por el Mc de bulevar liberación y allí tienen contratado a un chico con Síndrome de Down y lo tengo

muy presente porque siempre que paso, es muy atento, me abre la puerta, te saluda de beso y de una vez te pregunta que vas a ordenar.

FD4: si recordemos que las personas con Síndrome de Down se caracterizan por ser demasiado cariñosas, atentas y quiera que no muchas veces son el plus que le dan a la organización en la que están.

EKM4: muchas gracias F.D, vamos a pasar a la siguiente: ¿Según su experiencia, usted considera que las personas con discapacidad se enfrentan a barreras para la realización de su trabajo, las que pueden limitar de alguna manera su desarrollo laboral?

FD4: yo considero que sí, pero esto depende del tipo de discapacidad que la persona tenga y en el puesto que este ejerciendo. En base a mi experiencia, una compañera tiene discapacidad física tiene una hemiplejia, ella está en el puesto de servicios válidos, de limpieza. Si le cuesta limpiar ventanas, hacer limpieza en lugares altos o en lugares donde hay gradas. Entonces sí, más que todo en las barreras arquitectónicas, y que en Guatemala no hay, porque si te das cuenta la mayoría de pasarelas son con gradas, entonces un usuario con silla de ruedas no puede utilizarla, incluso en el trabajo, si no hay una rampa como hace una persona usuaria de silla de ruedas entrar a su propio lugar de trabajo?

Pero como te digo es dependiendo del tipo de discapacidad verdad, pero por ejemplo si el puesto en donde se desempeña no requiere de esfuerzos físicos no hay barreras o no hay algo que impida desarrollar de la mejor forma su trabajo.

EKM4: si, yo considero que nuestro país no está adaptado a eso verdad, en lugares tan básicos no existe una rampa o no existe algún elevador o pasamanos. Nuestros lugares no están listos para una persona usuaria de silla de ruedas, o muletas o andador.

Muchas gracias F.D, ya vamos casi que a la mitad y vamos a pasar a la siguiente pregunta: ¿Cuáles considera que son los logros que ha enfrentado al momento de compartir con una persona con discapacidad dentro del ambiente laboral?

FD4: uno de los logros que quizá yo he tenido es el poder comunicarme con una persona que tiene discapacidad auditiva, tengo una compañera que tiene discapacidad auditiva y gracias a la organización para la cual trabajo, nos dieron un curso de lenguaje de señas, igual como una forma de inclusión, entonces la mayoría hablamos lenguaje de señas. Entonces hemos llegado a ser intérpretes y es un acercamiento bastante con ella. Es una barrera que nos impedía comunicarnos con ella, saber sus necesidades, sus pensamientos y sentimientos.

EKM4: ¿mira me surge una duda ahorita que comentaste eso, fue la organización quien pago el curso de lenguaje de señas a todas las personas que la rodeaban?

FD4: si, y más que todo el pagar, ver la facilidad... era semanal, en cuestión de tiempo brindarte la posibilidad para que en tu hora de trabajo pudiéramos recibir el curso.

EKM4: que bonito verdad, que interesante, bastante inclusivo y sobre todo tomar a la persona como parte de la organización en todos los sentidos. Gracias F.D, vamos a continuar con la siguiente: ¿Cuáles considera que son los desafíos que ha enfrentado al momento de compartir con una persona con discapacidad dentro del ambiente laboral?

FD4: pues creo que el que tenía era de la pregunta anterior, si a un principio si me costaba con ella, teníamos algún trabajo en común y yo no sabía cómo comunicarme con ella (la persona con discapacidad auditiva), de cómo era lo que sentía, que era lo que pensaba o que íbamos a hacer. Entonces teníamos esa barrera como de comunicación en la que nos afectaba más que todo y nos evitaba el acercamiento. Cuesta bastante el saber que quieren expresar, era un impedimento que te evitaba tener ese acercamiento más efectivo para poder completar el trabajo.

EKM4: toda la razón F.D, ¡ya vamos por la penúltima pregunta! El tiempo se ha ido volando. La siguiente dice: ¿Según su experiencia, al incluir a una persona o varias personas con discapacidad dentro de la organización, que tipo de aportes hay para la organización?

FD4: si, muy interesante el tema la verdad. Yo creo que algo bien importante es la concientización, más que todo personal de saber y volvernos un poco más humanos,

de saber de qué todos somos iguales y de que todos podemos combatir las barreras y que al final pues que no todas las personas estamos libres de una discapacidad. La mayoría de las discapacidades son adquiridas, no son de nacimiento y en cualquier momento cualquiera de nosotros puede llegar a sufrir. El sentimiento de sentirse útil para la sociedad también, nosotros acomodarnos como personas sin discapacidad a la vida de ellos.

EKM4: así es F.D, hemos llegado al final y la siguiente pregunta es: Puede compartir su opinión sobre qué ajustes han realizado cuando hay personas con discapacidad laborando en la empresa.

FD4: fijate que dentro de los ajustes que han hecho en mi trabajo, es en las medidas arquitectónicas, en la infraestructura. Ya que tengo compañeros que son usuarios de sillas de ruedas. Entonces han implementado rampas, pasamanos, baños adaptados también la implementación de lenguaje de señas verdad y la señalización de oficinas, como te comentaba mi jefa es no vidente entonces, con el lenguaje braille para la señalización de oficinas.

EKM4: bueno F.D hemos llegado al final de esta entrevista, agradezco tu apoyo durante la entrevista, los aportes son de bastante ayuda para mi dentro de la investigación; me gustaría si saber si quisieras agregar algo más con respecto a las preguntas que respondiste o algún comentario en general...

FD4: pues nada, quiero felicitarte. Es muy bonito tu tema de investigación es un tema muy poco investigado dentro del ambiente laboral muy pocas personas se enfocan en conocer lo cualitativo, así como hablábamos al principio sino que cuantas personas con discapacidad laboran en su empresa, sino como se sienten y que cambios ha habido con los compañeros y el personal que labora, entonces es un tema bastante interesante y muy poco abordado, entonces considero que va a ser de gran aporte para la sociedad y las personas con discapacidad; incluso las empresas verdad porque va ayudar a sensibilizar y a concientizar para que nuestra población con discapacidad sea incluida a nivel laboral.

EKM4: ¡así es, definitivamente! Lo que se quiere lograr es que dejemos de sentir que hablar de una persona con discapacidad sigue siendo un tabú, no saber cómo tratarlas. En realidad, son personas comunes y corrientes como todos nosotros y que pues, se pueden desenvolver en cualquier ámbito laboral siempre y cuando cumplan con los perfiles que solicitan, pero siempre siguen siendo personas que se desempeñan en el trabajo como cualquier otra persona entonces no debería de existir ningún tipo de exclusión hacia ellos por parte de nosotros.

FD4: no y yo creo que también debería de ir incluido dentro de las adecuaciones verdad dentro de Recursos Humanos que debe de crear adecuaciones. Por ejemplo, si tiene uno de sus candidatos con discapacidad para que no tenga una exclusión dentro de los demás candidatos, bueno puede ser una persona con discapacidad, pero puede ser tomada en cuenta como cualquier otro candidato para cualquier puesto.

EKM4: así es, que el proceso sea completamente inclusivo para todos. Voy a parar ahorita la grabación, así nos podemos despedir bien.

Muchas gracias otra vez por tu participación, ha sido de mucha ayuda el conocer tu perspectiva, deseo que tengas una feliz noche.

FD4: gracias a ti por tomarme en cuenta, me ha gustado compartir un momento contigo dentro de esta virtualidad y por su puesto abordando el tema de discapacidad, ¡feliz noche!

Persona entrevistada: L.H

Persona que entrevista: Karen Muñoz

Hora de inicio: 8:00 pm

Hora de finalización: 8:40 pm

Fecha de entrevista: viernes 6 de noviembre de 2020

Numero de entrevista: 5



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



COLABORADORES

Perspectiva de los compañeros de los empleados sin discapacidad respecto compañeros con discapacidad dentro de empresas de Guatemala

INSTRUCCIONES:

La investigación cualitativa enfocada la perspectiva que los colaboradores sin discapacidad tienen respecto a las personas con discapacidad que comparten ambiente laboral. El estudio se desarrolla en la línea de psicología del trabajo en el área de trabajo de personas con discapacidad. Examinando la perspectiva que las personas sin discapacidad enfrentan al momento de convivir con personas con discapacidad.

La investigadora Karen Mellisa Muñoz Orellana quien cursa actualmente la Maestría de Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. La entrevista que a continuación se muestra es parte del proceso de investigación con fines de graduación de Maestría. Correo electrónico karenmmo@live.com

El tiempo de aplicación del instrumento es de 45 minutos dirigido por la investigadora Karen Mellis Muñoz Orellana. La entrevista semi estructurada cualitativa seleccionada por su flexibilidad y relación con el diseño fenomenológico del estudio. Cumpliendo con el seguimiento de preguntas específicas del tema a indagar. El instrumento prescribe las cuestiones a desarrollar en orden específico. La entrevistadora dirigirá al entrevistado considerando el contexto adecuado. Su modalidad será vía online para seguridad de la maestrante y usuarios. La entrevista busca la opinión subjetiva de personas sin discapacidad con respecto a las personas con discapacidad dentro del

ambiente laboral, sin importar a que organización pertenecen, siempre y cuando se encuentre ubicada dentro del área metropolitana.

Consentimiento informado:

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de cuestionarios, entrevistas o reuniones grupales de diálogo será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Karen Mellisa Muñoz Orellana. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales o reuniones grupales de diálogo. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que se determina que la persona puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a permanecer en el lugar.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado por la Profesora titular del curso Seminario I de investigación, M.A. Gabriela Álvarez García, colegiado 3817 y M.A Katia Tejeda de Cabrera como asesora de contenido, colegiado 570; Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: Karen Mellisa Muñoz Orellana, quien se identifica con el correo electrónico: karenmmo@live.com. Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global.

De tener alguna consulta con su participación, puede escribir a: maestriagho@psicousac.edu.gt/ galvarez@psicousac.edu.gt

Declaración de consentimiento: después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Estoy de acuerdo en participar x_____

No estoy de acuerdo en participar _____

Autorizo a que la entrevista individual sea grabada como parte del estudio:

Sí _____ No ___x___

EKM5: Buenas noches L.H, es un gusto compartir un momento contigo. Virtualmente en este caso, hubiese querido poder entrevistarte en persona, pero la situación actual pues nos pone en riesgo tanto a ti como a mí y ambas familias. Como te he comentado, mi entrevista es sobre la perspectiva que tenemos nosotros como empleados sin discapacidad, respecto a los empleados con discapacidad de empresas de Guatemala, específicamente en el área metropolitana. Durante mi proceso de investigación me percate de que todo era medido con números, sin tomar en cuenta lo que una persona puede llegar a pensar con respecto a las personas con discapacidad que se desenvuelven en el ambiente laboral.

LH5: Buenas noches, Karen, gracias igualmente para mí. Entiendo, es un tema que considero en mi opinión está siendo más investigado o creo que lo que se ha logrado investigar si es como tú dices, se enfocan en números y en realidad es interesante conocer lo que las personas sienten o piensan. No somos personas que puedan ser medidos solamente por medio de números y tu perspectiva me parece interesante.

EKM5: Concuerdo contigo, antes de iniciar de lleno con la entrevista vamos a leer las instrucciones y el consentimiento informado. Si durante la lectura tu tienes alguna duda, siéntete con la libertad de hacer una pausa y preguntar para poder resolver la duda.

LH5: está bien, no hay problema.

EKM5: okey, entonces damos inicio con la lectura.

- Lectura de las instrucciones y consentimiento informado.

EKM5: una vez habiendo finalizado la lectura y no habiendo dudas, me gustaría saber si estás de acuerdo con participar en la entrevista.

LH5: si, sí.

EKM5: muchas gracias L.H, ¿me autorizas grabar la entrevista?

LH5: no, entiendo que es confidencial. Pero no me sentiría cómoda.

EKM5: de acuerdo, no hay ningún problema. Yo iré tomando notas durante la entrevista. La pregunta número 1 dice: ¿Puede comentar usted cuál ha sido su experiencia al compartir el ambiente laboral con una persona o varias con discapacidad?

LH5: mmm, el ambiente ha sido muy amigable y equitativo para todos, en realidad no hay diferencia de trato con las personas con discapacidad o sin discapacidad. Te podría decir que es cómodo para mí y para las personas discapacitadas, se les trata de igual forma en todo momento.

EKM5: muchas gracias por tu respuesta, la siguiente pregunta dice: ¿Las emociones y sentimientos manifestados, considera que pueden beneficiar o perjudicar la inclusión laboral dentro de la organización? ¿Por qué?

LH5: mira, yo pienso que, si puede afectar, ya que de acuerdo con esas emociones nos manifestamos y comportamos de diferentes formas. Lo que puede hacer sentir mal a otros, no solo a las personas con discapacidad. Yo en lo personal soy una persona muy sentimental y emocional, soy muy perceptiva a las emociones tal vez un poco más que las demás personas. Por eso pienso que si podría afectar.

EKM5: gracias por tu respuesta L.H, muy puntual. Continuaremos con la siguiente pregunta de la entrevista que dice: Al momento de convivir dentro de la organización con alguna persona con discapacidad, ¿Cuál es la perspectiva que tiene hacia la persona?

LH5: mmm, mi perspectiva es que es más difícil para ellos, honestamente considero que ha de ser muy feo convivir con personas que los tratan diferente o de una manera desagradable. Siento pena y trato de ayudarlos si es necesario, pero me da pena hacerlos sentir inútiles dentro del trabajo. Nunca sabes en qué momento tu necesitaras que hagan lo mismo contigo, en realidad puede que haya un proceso que se difícil para ellos en algún momento, pero imagínate sumarle a eso su discapacidad... no, no, no.

EKM5: entiendo tu punto L.H. La siguiente pregunta dice así: ¿Según su experiencia, usted considera que las personas con discapacidad se enfrentan a barreras para la realización de su trabajo, las que pueden limitar de alguna manera su desarrollo laboral?

LH5: mmm, mira sinceramente en mi trabajo considero que no hay limitaciones de trabajo para las personas con discapacidades, pues ya que es un trabajo meramente de oficina. Todo ha sido adaptado de la mejor forma, sin embargo, hay lugares aun que no tienen rampas o señalización para personas no videntes. Considero que dentro del área de trabajo en la que me desenvuelvo tenemos algunas ventajas para las personas con discapacidades, pero no todo. Como te comento no existen rampas o señalización, algo que al menos rampas encuentras en varios lugares, pero no en nuestro caso.

EKM5: perfecto, muchas gracias. Ya vamos por la mitad de la entrevista, la siguiente pregunta es: ¿Cuáles considera que son los logros que ha enfrentado al momento de compartir con una persona con discapacidad dentro del ambiente laboral?

LH5: la verdad creo que uno de los logros más importantes para mi es el ánimo que estas personas aportan al equipo, nuestros equipos son diversos y eso no quiere decir que los demás no aporten algo positivo. Pero considero que en conjunto se logra algo bonito.

EKM5: entiendo, gracias LH por tu aporte, la siguiente pregunta dice: ¿Cuáles considera que son los desafíos que ha enfrentado al momento de compartir con una persona con discapacidad dentro del ambiente laboral?

LH5: considero que todos enfrentamos diferentes desafíos, pero uno que predomina es que muchas veces no sé cómo ayudarlos sin desestimarlos o hablarles sin ser ofensiva. Sabemos que las personas con discapacidades muchas veces son susceptibles a lo que se les pueda decir o como los puedas tratar. También he tratado con una u otra persona el ayudarlos, pero me he topado con que no se dejan ayudar. Entonces uno ayuda hasta donde se lo permiten y muchas veces la ayuda no es

recibida o más bien dicho “no es bien recibida”. Pero siempre que puedo yo con mucho gusto los ayudo, por mí no hay ningún problema.

EKM5: ¡perfecto, gracias! La pregunta 7 dice así: ¿Según su experiencia, al incluir a una persona o varias personas con discapacidad dentro de la organización, que tipo de aportes hay para la organización? Estos aportes pueden ser de los que tu hayas podido observar.

LH5: mmm, considero que el más notorio y que todos podemos observar en el trabajo es la inclusión laboral, pues ya que es importante porque contribuye a la sociedad económicamente y también moralmente. No todos somos inclusivos, pero aprendemos... eso creería yo.

EKM5: muchas gracias LH, hemos llegado a la pregunta final, que en realidad no es pregunta, sino más bien que tú me comentas alguna opinión sobre el tema que dice así: Puede compartir su opinión sobre qué ajustes han realizado cuando hay personas con discapacidad laborando en la empresa.

LH5: mmm, pues en mi empresa hay elevadores, rampas, señalización para no videntes y puertas inteligentes como comandos de voz. Considero que esos han sido como los ajustes que se han realizado dentro de la empresa, fíjate que la mayoría de los objetos? O implementos pues en realidad todos los utilizamos entonces considero que hasta cierto punto son para todos.

EKM5: ¡listo! Hemos llegado al final L.H, en serio agradezco tu apoyo durante esta entrevista, como te comenté al principio pues, me hubiese gustado realizar esta entrevista de manera presencial, a mí me gusta mucho platicar y pues considero que este tema lo amerita.

LH5: toda la razón Karen, fue un gusto apoyarte. Deseo que pases una feliz noche.

EKM5: gracias, igualmente. Feliz noche.

Persona entrevistada: A.L

Persona que entrevista: Karen Muñoz

Hora de inicio: 11:00 am

Hora de finalización: 12:00 pm

Fecha de entrevista: viernes 6 de noviembre de 2020

Numero de entrevista: 6



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



COLABORADORES

Perspectiva de los compañeros de los empleados sin discapacidad respecto compañeros con discapacidad dentro de empresas de Guatemala

INSTRUCCIONES:

La investigación cualitativa enfocada la perspectiva que los colaboradores sin discapacidad tienen respecto a las personas con discapacidad que comparten ambiente laboral. El estudio se desarrolla en la línea de psicología del trabajo en el área de trabajo de personas con discapacidad. Examinando la perspectiva que las personas sin discapacidad enfrentan al momento de convivir con personas con discapacidad.

La investigadora Karen Mellisa Muñoz Orellana quien cursa actualmente la Maestría de Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. La entrevista que a continuación se muestra es parte del proceso de investigación con fines de graduación de Maestría. Correo electrónico karenmmo@live.com

El tiempo de aplicación del instrumento es de 45 minutos dirigido por la investigadora Karen Mellis Muñoz Orellana. La entrevista semi estructurada cualitativa seleccionada por su flexibilidad y relación con el diseño fenomenológico del estudio. Cumpliendo con el seguimiento de preguntas específicas del tema a indagar. El instrumento prescribe las cuestiones a desarrollar en orden específico. La entrevistadora dirigirá al entrevistado considerando el contexto adecuado. Su modalidad será vía online para seguridad de la maestrante y usuarios. La entrevista busca la opinión subjetiva de personas sin discapacidad con respecto a las personas con discapacidad dentro del

ambiente laboral, sin importar a que organización pertenecen, siempre y cuando se encuentre ubicada dentro del área metropolitana.

Consentimiento informado:

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de cuestionarios, entrevistas o reuniones grupales de diálogo será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Karen Mellisa Muñoz Orellana. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales o reuniones grupales de diálogo. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que se determina que la persona puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a permanecer en el lugar.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado por la Profesora titular del curso Seminario I de investigación, M.A. Gabriela Álvarez García, colegiado 3817 y M.A Katia Tejeda de Cabrera como asesora de contenido, colegiado 570; Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: Karen Mellisa Muñoz Orellana, quien se identifica con el correo electrónico: karenmmo@live.com. Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global.

De tener alguna consulta con su participación, puede escribir a: maestriagho@psicousac.edu.gt/ galvarez@psicousac.edu.gt

Declaración de consentimiento: después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Estoy de acuerdo en participar x

No estoy de acuerdo en participar

Autorizo a que la entrevista individual sea grabada como parte del estudio:

Sí _____ No ___x___

EKM6: Buenos días AL6, agradezco su participación y el tiempo que se está tomando para poder asistir el día de hoy.

AL6: Buenos días, gracias a ti por la invitación, será un gusto poder apoyarte en tu investigación que de seguro tendrá una importante relevancia dentro de nuestra sociedad y el ámbito laboral.

EKM6: Gracias, espero así sea. Antes de iniciar de lleno con las preguntas, me gustaría leer el consentimiento informado.

AL6: claro, inicia con la lectura.

- Lectura de instrucciones y consentimiento informado.

EKM6: Habiendo concluido la lectura, me gustaría saber si aceptas participar en la entrevista?

AL6: Si.

EKM6: Me permitirías grabar la sesión?

AL6: no.

EKM6: de acuerdo, muchas gracias. Yo iré tomando notas de tus respuestas. Sientase en libertad de responder con confianza, pues ya que es confidencial. Vamos a iniciar con la primera pregunta que dice: ¿Puede comentar usted cuál ha sido su experiencia al compartir el ambiente laboral con una persona o varias con discapacidad?

AL6: si, de hecho creo que ha abierto mi mente hacia las distintas capacidades de las personas con discapacidad, y me ha enseñado que son personas muy capaces, independientes y dispuestas a desempeñar cualquier trabajo o reto que se les presente.

EKM6: muchas gracias por su respuesta, la segunda pregunta dice: ¿Las emociones y sentimientos manifestados, considera que pueden beneficiar o perjudicar la inclusión laboral dentro de la organización? ¿Por qué?

AL6: desde mi punto de vista, considero que la empatia que ha generado el poder colaborar o trabajar con una persona con discapacidad me ha permitido como persona ser mas respetuosa y ha creado un ambiente de unidad como equipo de trabajo, lo cual consiedero es extremadamente beneficioso y se ve reflejado en la productividad como departamento dentro de la organización.

EKM6: gracias por su respuesta, la tercer pregunta dice asi: Al momento de convivir dentro de la organización con alguna persona con discapacidad, ¿Cuál es la perspectiva que tiene hacia la persona?

AL6: lo consiedero un compañero más, sin ninguna distinción en comparación con los demás, que es tan capaz como todo el equipo de realizar sus tareas diarias.

EKM6: gracias, ya vamos a la mitad de la entrevista. La siguiente pregunta es: ¿Según su experiencia, usted considera que las personas con discapacidad se enfrentan a barreras para la realización de su trabajo, las que pueden limitar de alguna manera su desarrollo laboral?

AL6: por supuesto que si, la accesibilidad fisica limitada en la infraestructura y la discriminación siempre estan presentes, situaciones que pueden llegar a generar problemas en su desemeño a nivel fisico y emocional.

EKM6: de acuerdo, gracias. La siguiente pregunta dice: ¿Cuáles considera que son los logros que ha enfrentado al momento de compartir con una persona con discapacidad dentro del ambiente laboral?

AL6: mmm, el mayor logro que he visto en mi equipo es ver como ellos eliminan los prejuicios hacia nastro compañero con discapacidad y comienzan a tratarlo como una persona funcional en su trabajo, demostrando que la inclusión se puede lograr.

EKM6: Gracias por su respuesta, que nos lleva a la siguiente pregunta: ¿Cuáles considera que son los desafíos que ha enfrentado al momento de compartir con una persona con discapacidad dentro del ambiente laboral?

AL6: pienso que la discriminación por parte de los compañeros y clientes que lo ven como alguien incapaz de ser funcional dentro del ambiente laboral, sin embargo ya es hora de romper con ciertos estereotipos y que mejor hacerlo que demostrándolo.

EKM6: Gracias por su repuesa, hemos llegado al final de la entrevista y la última pregunta dice así: puede darme su opinión sobre qué ajustes han realizado cuando hay personas con discapacidad laborando en la empresa.

AL6: con gusto. En principio, realizar la adaptación de la infraestructura para que esta sea más amigable y funcional con las personas con discapacidad, como rampas, pasamanos, elevadores, etc y habilitar parqueos exclusivos para facilitar el ingreso a las instalaciones, pues ya que este se encuentra alejado al acceso de las oficinas.

EKM6: perfecto, muchas gracias por su participación. Deseo que pase feliz día.

AL6: gracias, igualmente.

Persona entrevistada: C.M

Persona que entrevista: Karen Muñoz

Hora de inicio: 8:00 pm

Hora de finalización: 8:30 pm

Fecha de entrevista: Lunes 7 de diciembre de 2020

Numero de entrevista: 7



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



COLABORADORES

Perspectiva de los compañeros de los empleados sin discapacidad respecto compañeros con discapacidad dentro de empresas de Guatemala

INSTRUCCIONES:

La investigación cualitativa enfocada la perspectiva que los colaboradores sin discapacidad tienen respecto a las personas con discapacidad que comparten ambiente laboral. El estudio se desarrolla en la línea de psicología del trabajo en el área de trabajo de personas con discapacidad. Examinando la perspectiva que las personas sin discapacidad enfrentan al momento de convivir con personas con discapacidad.

La investigadora Karen Mellisa Muñoz Orellana quien cursa actualmente la Maestría de Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. La entrevista que a continuación se muestra es parte del proceso de investigación con fines de graduación de Maestría. Correo electrónico karenmmo@live.com

El tiempo de aplicación del instrumento es de 45 minutos dirigido por la investigadora Karen Mellis Muñoz Orellana. La entrevista semi estructurada cualitativa seleccionada por su flexibilidad y relación con el diseño fenomenológico del estudio. Cumpliendo con el seguimiento de preguntas específicas del tema a indagar. El instrumento prescribe las cuestiones a desarrollar en orden específico. La entrevistadora dirigirá al entrevistado considerando el contexto adecuado. Su modalidad será vía online para seguridad de la maestrante y usuarios. La entrevista busca la opinión subjetiva de

personas sin discapacidad con respecto a las personas con discapacidad dentro del ambiente laboral, sin importar a que organización pertenecen, siempre y cuando se encuentre ubicada dentro del área metropolitana.

Consentimiento informado:

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de cuestionarios, entrevistas o reuniones grupales de diálogo será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Karen Mellisa Muñoz Orellana. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales o reuniones grupales de diálogo. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que se determina que la persona puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a permanecer en el lugar.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado por la Profesora titular del curso Seminario I de investigación, M.A. Gabriela Álvarez García, colegiado 3817 y M.A Katia Tejeda de Cabrera como asesora de contenido, colegiado 570; Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: Karen Mellisa Muñoz Orellana, quien se identifica con el correo electrónico: karenmmo@live.com. Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global.

De tener alguna consulta con su participación, puede escribir a: maestriagho@psicousac.edu.gt/ galvarez@psicousac.edu.gt

Declaración de consentimiento: después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Estoy de acuerdo en participar x

No estoy de acuerdo en participar

Autorizo a que la entrevista individual sea grabada como parte del estudio:

Sí _____ No ___x___

EKM7: Buenas noches CM7, agradezco su participación y el tiempo que se está tomando para poder asistir el día de hoy.

CM7: Buenas noches, sera un gusto poder participar en esta entrevista.

EKM6: Gracias. antes de empezar de lleno con las preguntas, me gustaria leer el consentimiento informado.

CM7: con gusto, iniciemos con la lectura.

- Lectura de instrucciones y consentimiento informado.

EKM7: Habiendo concluido la lectura, me gustaría saber si aceptas participar en la entrevista?

CM7: Si, será un gutsto.

EKM7: Me permitirias grabar la sesión?

CM7: me sentiría más cómodo si no.

EKM7: de acuerdo, muchas gracias no hay ningun problema. Yo iré tomando notas de sus respuestas. Siéntase en libertad de responder con confianza, pues ya que es confidencial y será utilizao para fines de graduación. Vamos a iniciar con la primera pregunta que dice: ¿Puede comentar usted cuál ha sido su experiencia al compartir el ambiente laboral con una persona o varias con discapacidad?

CM7: ha sido una experiencia única si así se podría decir, porque he convivido con varias personas con discapacidad dentro de la organización. Considero que el ambiente laboral se vuelve inclusivo.

EKM7: muchas gracias por su respuesta, la segunda pregunta dice: ¿Las emociones y sentimientos manifestados, considera que pueden beneficiar o perjudicar la inclusión laboral dentro de la organización? ¿Por qué?

CM7: pienso que ser personas empáticas y aceptar a las personas con discapacidad dentro de la organización es fundamental. Si no se acepta a la persona o personas

con discapacidad, el ambiente será pesado y posiblemente limitemos a lo que en realidad pueden hacer las personas con discapacidad.

EKM7: gracias por su respuesta, la tercer pregunta dice asi: Al momento de convivir dentro de la organización con alguna persona con discapacidad, ¿Cuál es la perspectiva que tiene hacia la persona?

CM7: desde mi punto de vista, en realidad si la persona demuestra poseer las mismas habilidades para poder desempeñar el trabajo dentro de la organización. A veces me da lástima ver que no se pueden movilizar bien pero lo acepto y veo en que forma lo puedo apoyar.

EKM7: gracias, ya vamos a la mitad de la entrevista. La siguiente pregunta es: ¿Según su experiencia, usted considera que las personas con discapacidad se enfrentan a barreras para la realización de su trabajo, las que pueden limitar de alguna manera su desarrollo laboral?

CM7: considero que se enfrentan más a barreras físicas, los espacios no están adecuados a su uso. Posiblemente también se enfrenten a barreras emocionales, en las que se les afecte con comentarios o burlas. De mi lado he escuchado algunos tipos de prejuicios que se tienen hacia ellos, sin embargo es indispensable poder hacerlos por un lado.

EKM7: gracias. La siguiente pregunta dice: ¿Cuáles considera que son los logros que ha enfrentado al momento de compartir con una persona con discapacidad dentro del ambiente laboral?

CM7: dentro de la empresa considero que poco a poco se ha ido dando la inclusión, recordemos que no todos pensamos igual y no todos hemos aprendido a compartir con personas distintas a nosotros.

EKM7: Gracias por su respuesta, que nos lleva a la siguiente pregunta: ¿Cuáles considera que son los desafíos que ha enfrentado al momento de compartir con una persona con discapacidad dentro del ambiente laboral?

CM7: el desafío ha sido conmigo mismo, el aprender a comprender a las personas con discapacidad dentro de la organización, saber que existe la capacidad de la persona para poder desempeñarse dentro del área laboral. Saber en qué momento ofrecer la ayuda y si la persona no la acepta, entender que no es de mala forma.

EKM7: Gracias por su respuesta, hemos llegado al final de la entrevista y la última pregunta dice así: puede darme su opinión sobre qué ajustes han realizado cuando hay personas con discapacidad laborando en la empresa.

CM7: al día de hoy considero que existe muchas mejoras que hacer en infraestructura, el poder ver que una persona con dificultad en su movilidad pueda desplazarse de la mejor manera. Asignación de tareas adecuadas a las capacidades de las personas, por ejemplo mi compañera cuando le toca limpiar las ventanas de arriba por su discapacidad se le dificulta bastante, entonces entender que cosas pueden realizar las personas sin problema alguno.

EKM7: perfecto, muchas gracias por su participación.

CM7: gracias, feliz noche.

EKM7: feliz noche, que descanse.

Persona entrevistada: G.G

Persona que entrevista: Karen Muñoz

Hora de inicio: 2:35 pm

Hora de finalización: 2:52 pm

Fecha de entrevista: martes 10 de noviembre de 2020

Numero de entrevista: 8



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



JEFES Y PERSONAL DE RRHH

Perspectiva de los compañeros de los empleados sin discapacidad respecto compañeros con discapacidad dentro de empresas de Guatemala

INSTRUCCIONES:

La investigación cualitativa enfocada la perspectiva que los colaboradores sin discapacidad tienen respecto a las personas con discapacidad que comparten ambiente laboral. El estudio se desarrolla en la línea de psicología del trabajo en el área de trabajo de personas con discapacidad. Examinando la perspectiva que las personas sin discapacidad enfrentan al momento de convivir con personas con discapacidad.

La investigadora Karen Mellisa Muñoz Orellana quien cursa actualmente la Maestría de Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. La entrevista que a continuación se muestra es parte del proceso de investigación con fines de graduación de Maestría. Correo electrónico karenmmo@live.com

El tiempo de aplicación del instrumento es de 45 minutos dirigido por la investigadora Karen Mellisa Muñoz Orellana. La entrevista semi estructurada cualitativa seleccionada por su flexibilidad y relación con el diseño fenomenológico del estudio. Cumpliendo con el seguimiento de preguntas específicas del tema a indagar. El instrumento prescribe las cuestiones a desarrollar en orden específico. La entrevistadora dirigirá al entrevistado considerando el contexto adecuado. Su modalidad será vía online para seguridad de la maestrante y usuarios. La entrevista busca la opinión subjetiva de personas sin discapacidad con respecto a las personas

con discapacidad dentro del ambiente laboral, sin importar a que organización pertenecen, siempre y cuando se encuentre ubicada dentro del área metropolitana.

Consentimiento informado:

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de cuestionarios, entrevistas o reuniones grupales de diálogo será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Karen Mellisa Muñoz Orellana. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales o reuniones grupales de diálogo. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que se determina que la persona puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a permanecer en el lugar.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado por la Profesora titular del curso Seminario I de investigación, M.A. Gabriela Álvarez García, colegiado 3817 y M.A Katia Tejeda de Cabrera como asesora de contenido, colegiado 570; Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: Karen Mellisa Muñoz Orellana, quien se identifica con el correo electrónico: karenmmo@live.com. Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global.

De tener alguna consulta con su participación, puede escribir a: maestriagho@psicousac.edu.gt/ galvarez@psicousac.edu.gt

Declaración de consentimiento: después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Estoy de acuerdo en participar x_____

No estoy de acuerdo en participar _____

Autorizo a que la entrevista individual o reunión grupal sea grabada como parte del estudio: Sí x_____ No_____

PREGUNTAS

1. ¿Cómo se inició el proceso de inclusión laboral para las personas con discapacidad en su organización?
2. Al momento de integrar a una persona o varias personas con discapacidad a su grupo de trabajo, ¿Sus empleados estaban dispuestos a colaborar?
3. ¿Cuáles considera usted que podrían ser barreras para poder capacitar a una persona con discapacidad dentro de la organización?
4. ¿Cuál fue la actitud que usted percibió de la persona sin discapacidad hacia la persona con discapacidad, cuando inicio el proceso de inclusión dentro de la organización?
5. ¿Cómo considera que es su actitud presentada hacia las personas con discapacidad momento de incluirla dentro de la organización?

EKM8: buen día G.G, muchas gracias por participar en mi entrevista. Antes de iniciar de lleno, me gustaría comentarte acerca de mi estudio, que es acerca e la perspectiva que tienen las personas sin discapacidad frente a las personas con discapacidad dentro del ambiente laboral, en este caso la entrevista pues consta de 5 preguntas, puntuales para que tú, desde tu punto de vista del lado de Recursos Humanos, me puedas comentar lo que has observado.

GG8 (de aquí en adelante): buenas tardes, Karen, me disculpo por conectarme tarde, sé que habíamos quedado a las 2:30 pero recién salgo de una reunión y estaba con la pena de no poder atender la llamada. Te cuento que tengo una agenda llena y ya en un rato continuo con las capacitaciones, la reunión de la cual recién voy saliendo pues no estaba contemplado que durara más del tiempo que se tenía estipulado. Nuevamente me disculpo.

EKM8: no hay problema, entiendo perfectamente bien. Ahora sí, demos paso a la lectura de las instrucciones y del consentimiento informado.

GG8: adelante.

- Lectura de instrucciones y consentimiento informado.

EKM8: ya que hemos terminado con la lectura, me gustaría saber si, ¿aceptas participar en la entrevista?

GG8: sí.

EKM8: gracias, ¿me permites grabar la entrevista?

GG8: sí, con mucho gusto.

EKM8: bueno, entonces muchas gracias por permitirme grabar G.G, así mismo aprecio tu asistencia a esta entrevista. Y Dani me comentó que tu trabajas en RRHH, no me dijo que empresa, pero, pues tus aportes son importantes verdad. Entonces, son 5 preguntitas las de esta entrevista porque se busca saber cuál es el proceso que tiene RRHH en la empresa para la cual tu trabajas, o bien una perspectiva de algún jefe con respecto a lo que él pueda observar y pues puede brindar información verdad.

GG8: ok, super.

EKM8: entonces, la primera pregunta sería: ¿Cómo se inició el proceso de inclusión laboral para las personas con discapacidad en su organización?

GG8: okey, mira yo llevo trabajando... es banco G&T por cierto. 9 años, cuando yo entre ya estaba el proceso de inclusión laboral, específicamente cómo nació, no podría decir a ciencia cierta, pero sí sé que nació a raíz de la necesidad del banco de poder proyectar una ayuda en poder darle oportunidad a más personas porque nos dimos cuenta de que hay potencial, entonces se abrió el espacio... de hecho creo que empezamos con cómo se llama esto? ... la asociación de ahí Dios se me fue el nombre... de personas con discapacidad auditiva.

EKM8: ¿con Prociegos y sordos?

GG8: ¡Prociegos y Sordos! Ajá, Prociegos y Sordos, ajá, creo que con eso empezamos y poco a poco se fue incluyendo a más personas.

EKM8: wow, que interesante. Entonces tu prácticamente con los 9 años que llevas de trayectoria en el G&T, podrías reafirmar de que si la inclusión laboral viene desde antes entonces...

GG8: desde antes correcto... desde antes.

EKM8: perfecto, muchas gracias por tu respuesta G.G, vamos a pasar a la siguiente que dice: Al momento de integrar a una persona o varias personas con discapacidad a su grupo de trabajo, ¿Sus empleados estaban dispuestos a colaborar? En este caso, que tu estas en reclutamiento, ¿ves alguna disposición positiva o negativa frente a tus colaboradores que no tienen ninguna discapacidad?

GG8: de hecho, solo para aclararte yo estoy en el área de capacitación. En capacitación de Recursos Humanos, y al contrario todas las personas al enterarse que se va a sumar una persona con discapacidad, lo primero es la curiosidad “¿qué discapacidad tienen?” (lo comenta entre risas), la primera curiosidad que tienen porque tenemos personas con discapacidad visual, discapacidad auditiva, emmm tuvimos personas usuarias en silla de ruedas, también ahorita tenemos una persona que no tiene una pierna, o sea hay como variedad de personas que están trabajando allí, entonces eso es lo primero. Después si les damos como una pequeña preparación en el caso de las personas con discapacidad auditiva, hay una pequeña preparación en lengua de señas básicas, como por lo menos saludar, decir gracias y según el área que van a estar... por ejemplo si van a agencias se les enseña cosas básicas: cómo se hace un depósito, cheque en lengua de señas para que puedan comunicarse bien. Pero la aceptación del personal es bastante grande y el apoyo que le dan a estas personas es mucho la verdad. Sin necesidad de pedirselos, ellos ya vienen dispuestos a ayudar.

EKM8: ¡que perfecto! Literalmente como que la inclusión laboral de verdad se la toman bastante como bastante has hecho verdad porque no mucha. De hecho, muchos aprenden a ser inclusivo en el trabajo verdad, ni siquiera desde casa porque no todos tienen o cuenta con la suerte de convivir con una persona con

discapacidad. sino que es hasta que llegando a otro ambiente y te das cuenta de que en realidad somos demasiado diversos

GG8: es correcto, ajá. Correcto, no hay un acercamiento tal vez ni escuela, ni universidad, ni casa sino, hasta en el trabajo ya hay un acercamiento a una persona con discapacidad.

EKM8: así es, totalmente de acuerdo contigo. Vamos a pasar a la siguiente pregunta: ¿Cuáles considera usted que podrían ser barreras para poder capacitar a una persona con discapacidad dentro de la organización?, esta te queda justo.

GG8: ¡justo! Te podría decir que la primera barrera es la persona. Porque he tenido personas que se cierran mucho y que dicen yo no voy a poder, yo no voy a entender. Porque por ejemplo, tenía a un chico que estaba capacitando para que fuera a agencias, para que fuera receptor pagador; y he tenido varios y son super pilas y son personas que sacan 100 puntos en sus exámenes y se esfuerzan al máximo, pero esta persona iba con miedo y decía constantemente “es que yo no puedo porque yo no escucho, no voy a saber que me están diciendo” entonces, se cerró tanto que llego al punto que nos dijo “mire yo quiero una plaza de limpieza y no quiero ir a agencias” y obviamente no le podemos dar la plaza porque no está en nuestras manos la de limpieza y a pesar de que lo motivamos, le dijimos “vos podes, animáte, muchas personas que están en tu condición y están trabajando y llevan años” y él se cerró que no, no y no y terminó renunciando. Antes de incluso ir a la agencia. Entonces siento que la primer barrera son ellos mismos, pero por la creencia que tal vez alguien les hizo pensar que no iban a poder, tal vez alguien de su familia, un amigo les hizo un mal comentario o les hizo ver que ellos no iban a tener toda la capacidad que los demás y se rinden. No es de todos por su puesto, pero si te podría decir que la principal, principal es esa.

EKM8: perfecto, mira me surge una duda ahorita que me comentaste eso... emm, al momento de que una persona con discapacidad llega, me imagino que ustedes tienen un Obviamente un perfil en el cual ustedes saben qué requisitos necesita la persona para poder ser contratado o al puesto que van verdad, en este caso... tú me

comentas que pues ustedes no tenían en sus manos el poder contratarlo o pasarlo a personal de limpieza verdad, sino que todo era administrativo entonces, existe alguna barrera que ustedes tengan o algo que haga el proceso diferente entre ustedes que digas tu así como “mira no podemos contratar a esta persona porque tiene discapacidad y simplemente no la contratamos por eso sino, quisiera saber si ¿ustedes tienen como los aspectos positivos o si cumplen con el perfil o de una lo contratan?

GG8: depende mucho del tipo de plaza porque por ejemplo si te digo una persona para ventas, obviamente va a ser muy complicado que esta persona se desenvuelva en el área de ventas porque no va a poder comunicarse abiertamente, convencer a un cliente como lo haría pues una persona que no sufre dicha discapacidad. Pero por ejemplo receptor pagador sabemos que se desenvuelven re bien y lo hacen muy bien. Tenemos personas en call center que son como auditores de calidad entonces se encargan de escuchar las llamadas de las personas que están dentro del call center y evaluarlos, en si dijo bien el saludo, el tono de voz, si le ayudo al cliente, entonces sabemos que ahí si es bastante funcional. Pero, por ejemplo, si lo ponemos a resolver al cliente directamente, ya no es simple por el sistema porque el sistema que usan es bien complejo, entonces depende mucho de la posición.

EKM8: perfecto, muchas gracias G.G entonces vamos a pasar con la siguiente pregunta que dice: ¿Cuál fue la actitud que usted percibió de la persona sin discapacidad hacia la persona con discapacidad, cuando inicio el proceso de inclusión dentro de la organización?

GG8: de aceptación, pero como te decía curiosidad, luego aceptación, luego integración, porque si es algo muy bonito que he visto en todo este tiempo y es que las personas no sufren como discriminación, sino lo contrario, si están como pendientes de ellos “vení a comer con nosotros, mira quien viene por vos, te esperamos o desayunamos juntos”, si es bastante bonito la unión, a veces es la misma persona con discapacidad la que se excluye, la que trata de no convivir tanto, pero me imagino que no sé se han de sentir como que les van a hacer un tipo de rechazo por algo que pudieron haber pasado antes, pero ya conforme van pasando

los días, las personas se vuelven con mucha más confianza y se integran re bien al equipo.

EKM8: perfecto, me encanta que sean bastante inclusivos.

GG8: ¡muy bonito fíjate, muy bonito! Y como lleva años, de hecho, desde que se hace la inducción al puesto, a las personas se les pasa un video en el cual salen todos, entonces saben que se pueden encontrar con la persona con discapacidad auditiva, visual, tenemos una chica con Síndrome de Down también, por ejemplo. Entonces desde el principio les contamos todo porque no es ninguna novedad para ellos al momento de encontrárselos, entonces desde allí creo que se llevan ese buen sabor de boca de decir ¡que chilero!, y esto es algo diferente, entonces es algo normal dentro de la cultura de banco.

EKM8: perfecto, me encanta. Mira, ya estamos llegando al final y ¿Cómo considera que es su actitud presentada hacia las personas con discapacidad momento de incluirla dentro de la organización?

GG8: okey, lo primero fue eso... saber en qué posiciones se colocaban porque sabíamos que obviamente no en todas somos capaces de estar, entonces teníamos que elegir muy bien la posición en las que las personas iban a estar. Luego, el cómo los íbamos a capacitar, porque pues obviamente en mi caso, por ejemplo, no tenía conocimiento de lengua de señas, no podía capacitar. Entonces, contratar intérpretes o que un familiar lo acompañara para que se sintiera más tranquilo, se empezó a hacer todo lo posible y ya a partir de allí, se formaron bases. Ahí sí que era un terreno nuevo que ya se podría decir que ahora estamos mucho más establecidos, pero eso diría yo que fue como la incertidumbre inicial.

EKM8: perfecto, y mira me surge una duda con respecto a las personas que tienen discapacidad física, con respecto a la movilidad que utilizan silla de ruedas o muletas, ¿tu consideras que el espacio estaba adecuado a las condiciones de ellos?

GG8: de hecho, sí, eso fue algo bien chilero, porque cuando supimos que por ejemplo aquí en talento humano, inicio una persona con silla de ruedas y en cuanto

supimos que iba a llegar se mandaron a construir rampas para que la persona pudiera ingresar sin ninguna dificultad.

EKM8: perfecto, ¡que chilero!

GG8:si, entonces en todo el edificio corporativo y en toda el área de talento humano hay rampas.

EKM8: ¡me encanta, super! Bueno muchas gracias por esta entrevista G.G, aprecio todas las respuestas que me brindaste fueron muy puntuales y claras. Felicito a tu organización pues por hacer de la inclusión laboral algo completamente diferente y pues como tu decías verdad que se lleven un buen sabor de boca tanto las personas con discapacidad como las personas sin discapacidad.

GG8: exacto, es correcto y creo que se ha logrado, en todos estos años se ha logrado en lo que es banco.

EKM8: bueno ahora si hemos llegado al cierre, agradezco nuevamente tu apoyo durante la entrevista, deseo que tengas una feliz tarde.

GG8: de nada, feliz tarde para ti también.

Persona entrevistada: D.G

Persona que entrevista: Karen Muñoz

Hora de inicio: 10:15 pm

Hora de finalización: 10:40 pm

Fecha de entrevista: jueves 12 de noviembre de 2020

Numero de entrevista: 9



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



JEFES Y PERSONAL DE RRHH

Perspectiva de los compañeros de los empleados sin discapacidad respecto compañeros con discapacidad dentro de empresas de Guatemala

INSTRUCCIONES:

La investigación cualitativa enfocada la perspectiva que los colaboradores sin discapacidad tienen respecto a las personas con discapacidad que comparten ambiente laboral. El estudio se desarrolla en la línea de psicología del trabajo en el área de trabajo de personas con discapacidad. Examinando la perspectiva que las personas sin discapacidad enfrentan al momento de convivir con personas con discapacidad.

La investigadora Karen Mellisa Muñoz Orellana quien cursa actualmente la Maestría de Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. La entrevista que a continuación se muestra es parte del proceso de investigación con fines de graduación de Maestría. Correo electrónico karenmmo@live.com

El tiempo de aplicación del instrumento es de 45 minutos dirigido por la investigadora Karen Mellisa Muñoz Orellana. La entrevista semi estructurada cualitativa seleccionada por su flexibilidad y relación con el diseño fenomenológico del estudio. Cumpliendo con el seguimiento de preguntas específicas del tema a indagar. El instrumento prescribe las cuestiones a desarrollar en orden específico. La entrevistadora dirigirá al entrevistado considerando el contexto adecuado. Su modalidad será vía online para seguridad de la maestrante y usuarios. La entrevista busca la opinión subjetiva de personas sin discapacidad con respecto a las personas

con discapacidad dentro del ambiente laboral, sin importar a que organización pertenecen, siempre y cuando se encuentre ubicada dentro del área metropolitana.

Consentimiento informado:

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de cuestionarios, entrevistas o reuniones grupales de diálogo será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Karen Mellisa Muñoz Orellana. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales o reuniones grupales de diálogo. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que se determina que la persona puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a permanecer en el lugar.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado por la Profesora titular del curso Seminario I de investigación, M.A. Gabriela Álvarez García, colegiado 3817 y M.A Katia Tejeda de Cabrera como asesora de contenido, colegiado 570; Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: Karen Mellisa Muñoz Orellana, quien se identifica con el correo electrónico: karenmmo@live.com. Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global.

De tener alguna consulta con su participación, puede escribir a: maestriagho@psicousac.edu.gt/ galvarez@psicousac.edu.gt

Declaración de consentimiento: después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Estoy de acuerdo en participar x_____

No estoy de acuerdo en participar _____

Autorizo a que la entrevista individual o reunión grupal sea grabada como parte del estudio: Sí x_____ No_____

PREGUNTAS

6. ¿Cómo se inició el proceso de inclusión laboral para las personas con discapacidad en su organización?
7. Al momento de integrar a una persona o varias personas con discapacidad a su grupo de trabajo, ¿Sus empleados estaban dispuestos a colaborar?
8. ¿Cuáles considera usted que podrían ser barreras para poder capacitar a una persona con discapacidad dentro de la organización?
9. ¿Cuál fue la actitud que usted percibió de la persona sin discapacidad hacia la persona con discapacidad, cuando inicio el proceso de inclusión dentro de la organización?
10. ¿Cómo considera que es su actitud presentada hacia las personas con discapacidad momento de incluirla dentro de la organización?

EKM9: Buenas noches D.G, espero que te encuentres bien. Agradezco mucho tu apoyo y tu tiempo, sé que ya es tarde y entiendo que debes descansar. Así que agradezco nuevamente por conectarte un momento para responder mi entrevista. Como te comenté anteriormente mi tema de investigación es sobre la perspectiva que tienen los colaboradores sin discapacidad respecto a los colaboradores con discapacidad que comparten el dentro del ambiente laboral. Para mí es importante dentro de esta investigación el conocer el punto de vista desde el lado de Recursos Humanos.

DG9 (de aquí en adelante): buena noche Karen, muchas gracias a ti también, disculpa por haber pedido que la hora de entrevista fuera a esta hora, pero tengo una agenda un poco ocupada y pues quise hacer este tiempo para poder responder a tus preguntas.

EKM9: antes de iniciar D.G me gustaría empezar con la lectura de las instrucciones y el consentimiento informado.

DG9: con mucho gusto, podemos iniciar con la lectura.

- Lectura de instrucciones y consentimiento informado.

EKM9: una vez informada con respecto a las instrucciones, ¿tienes alguna duda?

DG9: no, por el momento no. Gracias.

EKM9: ¡perfecto! Entonces, me gustaría saber si estás de acuerdo en participar.

DG9: si, estoy de acuerdo.

EKM9: muchas gracias, ¿me permites grabar la entrevista?

DG9: si, no hay problema.

EKM9: bueno, muchas gracias D.G por permitirme grabar esta sesión,

DG7: bueno...

EKM9: muchas gracias por formar parte también en esta entrevista, como pudiste haber leído pues, el objetivo de esta entrevista es conocer la perspectiva que tienen los compañeros de los empleados sin discapacidad respecto a los compañeros con discapacidad dentro de empresas de Guatemala, y pues tu que laboras en el área de Recursos Humanos, pues me gustaría conocer tu perspectiva desde tu punto, cómo se ha dado la inclusión y pues, cuales han sido tus experiencias con respecto a lo que tú has podido observar, pues desde el área desde Recursos Humanos verdad... entonces, como te había comentado son 5 preguntitas, puntuales y emmm, pues vamos a empezar con la primera. ¿Estás de acuerdo?

DG9: ¡claro que sí!

EKM9: bueno, entonces la primera pregunta dice así: ¿Cómo se inició el proceso de inclusión laboral para las personas con discapacidad en su organización?

DG9: pues todo comenzó como un proyecto de inclusión hacia las personas con discapacidad, emm se tenía entendido que las personas con discapacidad también tienen la oportunidad de tener un trabajo digno como todas las personas entonces, se comenzó hablando de todo lo que es, desde que es la discapacidad, saber cómo tratar a una persona con discapacidades entonces, al momento de poner el proyecto en pie se planifico que las personas con discapacidad quienes iban a estar laborando

iban a ser personas con discapacidad mental, más que todo. Entonces estas personas se le iba dando la oportunidad de tener un trabajo y laborar dentro de la institución.

EKM9: muchas gracias por tu respuesta D.G, vamos a pasar a la siguiente pregunta que dice: Al momento de integrar a una persona o varias personas con discapacidad a su grupo de trabajo, ¿Sus empleados estaban dispuestos a colaborar?

DG9: si, estaban totalmente dispuestos. La verdad siempre existe como ese prejuicio de decir “no sé cómo tratar a una persona con discapacidad”, pero fue muy receptiva la bienvenida hacia la persona, porque emmm, la empresa siempre trata de tener la iniciativa como de incluir a todo el que viene verdad, entonces cada persona que venía es una persona bienvenida, es uno más al grupo de trabajo... al equipo de trabajo, entonces simplemente era de “hola, cómo estás?, bienvenido, sentite cómodo aquí, nosotros somos tu equipo de trabajo, aquí puedes estar con nosotros, cualquier duda tú te puedes comunicar con nosotros, si necesitas algo también nos decís”, entonces si fue bastante receptivo porque la propia cultura de la organización es así verdad, cualquiera que entra a la organización, ya sea practicante, nuevo empleado, traslado o lo que sea es totalmente bienvenido al equipo de trabajo.

EKM9: perfecto D.G, muchas gracias por tu respuesta. Vamos a pasar a la siguiente pregunta que dice: ¿Cuáles considera usted que podrían ser barreras para poder capacitar a una persona con discapacidad dentro de la organización?

DG9: diría que emmm, el tipo de comunicación que se tenga y los prejuicios que se mantengan acerca de una persona con discapacidad. Porque al momento de entrar una persona con discapacidad, siempre hay que tener un conocimiento previo de cómo se debe de tratar a una persona verdad. Puede que lo tratemos como uno igual pero también hay que entender que tiene ese adicional o plus que lo va a hacer totalmente diferente verdad. Entonces el trato va a ser totalmente diferente y la comunicación con ellos va a ser totalmente diferente, no para diferenciarlo sino más bien para tener una forma de incluirlos a ellos y que ellos no se sientan expuestos o excluidos ante el grupo de trabajo verdad.

EKM9: muchas gracias D.G, ya vamos por la penúltima pregunta que dice así: ¿Cuál fue la actitud que usted percibió de la persona sin discapacidad hacia la persona con discapacidad, cuando inicio el proceso de inclusión dentro de la organización?

DG9: fue bastante receptivo, por mi parte emmm, soy bastante empática con las personas entonces, emm, al momento de estar con la persona, pues si existía como ese... como esa barrera de no sé si acercarme mucho o acercarme poco, sin embargo, pues la persona fue bastante abierta, él fue muy abierto hacia presentarse, hacia quien era. Entonces dio la pauta de decir “ah ok, hay confianza” verdad, entonces con él nos presentamos, hablamos, se bromeó un poco como para que él entrara en confianza y ya al siguiente día casi él ya llevo saludando a todos, hasta de beso y abrazo porque pues, ellos son bien emocionales y yo también fui bastante receptiva porque yo entiendo que viene bastante de su forma de ser el saludar así o ser de cierta forma. Entonces esa fue más que toda mi percepción.

EKM9: perfecto, muchas gracias D.G por tu respuesta, vamos a pasar a la última pregunta que dice así: ¿Cómo considera que es su actitud presentada hacia las personas con discapacidad momento de incluirla dentro de la organización?

DG9: emmm, uno de los desafíos fue saber que ellos tienen emmm, cualidades especiales al momento de decir “ok, ellos tienen unas necesidades extra a las de nosotros, entonces tomar eso en cuenta y que todo mundo sepa que tienen otras cualidades es lo que iba como una barrera entre todos verdad, ya sea de que el tener o saber que esa persona va a necesitar no todo el horario laboral porque se le va a considerar y va a tener salidas especiales porque necesita ir al médico porque ya sea de que este va a ser su horario de trabajo o ya sea de que él tiene ciertas tareas o porque son las que puede hacer. O porque las capacidades de ellos pueden hacer en ciertas medidas verdad, entonces más que todo eso sería como una media barrera de al momento de incluir a las personas verdad. Pero una vez elaborado todo el proyecto se dieron cuenta que se manejaba bastante bien y que las personas se sentían incluidas dentro del equipo de trabajo.

EKM9: ¡perfecto! Muchas gracias D.G hemos llegado al final de esta entrevista. Entonces ahorita voy a pausar la grabación para que nos podamos despedir.

DG9: ¡perfecto!

EKM9: muchas gracias nuevamente D.G por brindarme un momento de tu tiempo, esta entrevista ha sido enriquecedora para mí, el conocer tu perspectiva desde el área de Recursos Humanos.

Deseo que tengas una feliz noche y que descanses.

DG9: gracias, Karen, ha sido un gusto. ¡Feliz noche!

Entrevistas Recursos Humanos

Persona entrevistada: F.C

Persona que entrevista: Karen Muñoz

Hora de inicio: 8:00 pm

Hora de finalización: 9:20 am

Fecha de entrevista: jueves 5 de noviembre de 2020

Numero de entrevista: 10



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



COLABORADORES

**Perspectiva de los compañeros de los empleados sin discapacidad respecto
compañeros con discapacidad dentro de empresas de Guatemala**

INSTRUCCIONES:

La investigación cualitativa enfocada la perspectiva que los colaboradores sin discapacidad tienen respecto a las personas con discapacidad que comparten ambiente laboral. El estudio se desarrolla en la línea de psicología del trabajo en el área de trabajo de personas con discapacidad. Examinando la perspectiva que las personas sin discapacidad enfrentan al momento de convivir con personas con discapacidad.

La investigadora Karen Mellisa Muñoz Orellana quien cursa actualmente la Maestría de Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. La entrevista que a continuación se muestra es parte del proceso de investigación con fines de graduación de Maestría. Correo electrónico karenmmo@live.com

El tiempo de aplicación del instrumento es de 45 minutos dirigido por la investigadora Karen Mellis Muñoz Orellana. La entrevista semi estructurada cualitativa seleccionada por su flexibilidad y relación con el diseño fenomenológico del estudio. Cumpliendo con el seguimiento de preguntas específicas del tema a indagar. El instrumento

prescribe las cuestiones a desarrollar en orden específico. La entrevistadora dirigirá al entrevistado considerando el contexto adecuado. Su modalidad será vía online para seguridad de la maestrante y usuarios. La entrevista busca la opinión subjetiva de personas sin discapacidad con respecto a las personas con discapacidad dentro del ambiente laboral, sin importar a que organización pertenecen, siempre y cuando se encuentre ubicada dentro del área metropolitana.

Consentimiento informado:

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de cuestionarios, entrevistas o reuniones grupales de diálogo será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Karen Mellisa Muñoz Orellana. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales o reuniones grupales de diálogo. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que se determina que la persona puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a permanecer en el lugar.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado por la Profesora titular del curso Seminario I de investigación, M.A. Gabriela Álvarez García, colegiado 3817 y M.A Katia Tejeda de Cabrera como asesora de contenido, colegiado 570; Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: Karen Mellisa Muñoz Orellana, quien se identifica con el correo electrónico: karenmmo@live.com. Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global.

De tener alguna consulta con su participación, puede escribir a: maestriagho@psicousac.edu.gt/ galvarez@psicousac.edu.gt

Declaración de consentimiento: después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Estoy de acuerdo en participar ___x___

No estoy de acuerdo en participar _____

Autorizo a que la entrevista individual sea grabada como parte del estudio:

Sí ___x___ No _____

KM10: buenos días F.C, espero que te encuentres bien. Agradezco mucho tu apoyo y tu tiempo. Entiendo que ahorita te encuentras en horario laboral. Como te comenté anteriormente mi tema de investigación es sobre la perspectiva que tienen los colaboradores sin discapacidad respecto a los colaboradores con discapacidad que comparten el dentro del ambiente laboral. Para mi es importante dentro de esta investigación el conocer el punto de vista desde el lado de Recursos Humanos o bien un jefe.

FC10(de aquí en adelante): buenos días, Karen, muchas gracias a ti también por tomarte el tiempo en invitarme. Espero que te pueda ayudar mi perspectiva en tu investigación.

EKM10: antes de iniciar F.C, me gustaría empezar con la lectura de las instrucciones y el consentimiento informado.

FC10: de acuerdo, podemos empezar la lectura.

- Lectura de instrucciones y consentimiento informado.

EKM10: una vez concluida la lectura, quisiera saber ¿aceptas participar en la entrevista?

FC10: si.

EKM10: muchas gracias, ¿me autorizas grabar la entrevista?

FC10: si, lo autorizo.

EKM10: ahora sí, ya empecé a grabar. Gracias F.C por tu participación el día de hoy con respecto a mi entrevista.

FC6: de nada.

EKM10: y vamos a iniciar, son 5 preguntitas. Y en este caso la entrevista es enfocada al personal de Recursos Humanos o jefes. Pero en este caso tú me comentaste que trabajas para el área de Recursos Humanos de un banco de Guatemala, entonces me gustaría conocer cuáles han sido tus experiencias en cuanto a la contratación de personas con discapacidad y la inclusión laboral que se ha dado dentro de tu trabajo.

FC10: ok.

EKM10: entonces la primera pregunta dice así: ¿Cómo se inició el proceso de inclusión laboral para las personas con discapacidad en su organización?

FC10: ok, directamente cuando yo ingrese a esta institución ya había un programa de inclusión entonces, realmente como inicio o de donde surge o en qué año en específico se empezó a contratar gente con discapacidad no lo sé, lo que si se es que fuimos el primer banco en ser inclusivos, el banco se distingue por eso por ser una empresa inclusiva. Tanto por una persona con discapacidad, pensamiento social eh género, identificación. Entonces no tenemos ehh, tratamos de incluir a todas estas personas. Entonces el banco ha buscado como asociarse directamente con varias identidades, eh por ejemplo Prociegos, eh y otras fundaciones directamente para incluir a estas personas con alguna discapacidad en la institución, entonces desde... yo llevo tres años laborando en esta organización y si no estoy mal ya llevan buen tiempo con esta mentalidad. Entonces sus inicios tendrán tal vez unos 5 o 6 años, tal vez ya con un programa de inclusión laboral como tal.

EKM10: si pues, se podría decir que básicamente es reciente el programa, ¿verdad?

FC10: realmente no sabría decirte si es tan reciente, pero al menos ya llevan un buen tiempo. Tal vez no fue la primera empresa en Guatemala de contratar a personas con discapacidad, sin embargo, hasta donde yo sé si fue el primer banco en contratar a personas con discapacidad. Entonces, eso es como algo novedoso porque que en un banco no se ve tanta inclusión, sin embargo, en el nuestro si se puede ver eso. Tal vez no directamente en las agencias, sin embargo, en puestos administrativos o en la central por así verlo, si pasas en los edificios si es normal encontrarte a alguna persona con alguna discapacidad.

EKM10: ¡perfecto! Si, justo eso te iba a comentar, que uno independientemente al banco que vaya, pues en las agencias son la cara principal de los bancos, entonces uno a simple vista no se percata, o sea uno a simple vista pues se da cuenta que contratan a personas normales, sin ningún tipo de discapacidad, verdad. Pero en realidad la inclusión laboral empieza desde adentro de la organización. Que interesante...

FC10: si, si, si, cabal están en puestos administrativos o en puestos en donde mucha gente no los ve, pero si llegaras a las oficinas tú, pues si te darías cuenta de que hay bastante población con alguna discapacidad y demás, entonces ahí si se ve la otra cara de la moneda se podría decir.

EKM10: Perfecto que interesante, vamos a pasar a la siguiente pregunta que dice: Al momento de integrar a una persona o varias personas con discapacidad a su grupo de trabajo, ¿Sus empleados estaban dispuestos a colaborar? En este caso, los empleados que no poseen ninguna discapacidad.

FC10: si, la verdad sí. Todas las personas han visto como muy, como es esta palabra... han sido muy receptivos con la idea, también pues, se tienen planes de sensibilización para los colaboradores, para también entender esta, pues para que sepan cómo tratar a sus compañeros y quieran atender a alguno con una discapacidad y pues que tampoco tenga miedo o pena o algún sentimiento de tratarlo distinto, pues al final todos somos iguales, eso lo decía también una persona que llego a darnos un taller de sensibilización para esto. Él decía que todos somos personas con o distinto... con o sin discapacidad, así como todos somos personas hay trabajadores con alguna discapacidad o sin alguna discapacidad, entonces él decía algo que me dejo bien marcado “hay personas que pueden trabajar y que no pueden trabajar” eso aplica también para personas con discapacidad. Hay personas con discapacidad trabajadoras y algunos con discapacidad que no pueden trabajar, entonces eso nos decía... que no los viéramos como “hay tiene una discapacidad lo voy a contratar por lastima” o algo, porque asi las personas que tienen alguna discapacidad, así como pasan normal. Hay personas que no quieren trabajar o que literal, son vagos por así decirlo, eso pasa también en este tipo de personas. Entonces él decía, una persona

con alguna discapacidad no se va a dejar derrotar y va a buscar un trabajo y va a ver cómo le hace para funcionar en el trabajo, entonces cabal nos decía que no había que hacer una como diferencia entre si tiene discapacidad o no sino que todos somos iguales, entonces si hay bastante como ese pensamiento dentro de la organización de no andar como menospreciando o teniendo lastima por alguna persona, sino que todos somos compañeros, todos hacemos nuestro trabajo y ya está laborando ya con nosotros es porque cumple con las competencias para nosotros, ehh todos los colaboradores están como dispuestos, así como tu decías a trabajar con ellos, nadie ha presentado ninguna queja así, es más son bastante conocidos las personas que tienen alguna discapacidad.

EKM10: que interesante, mira. Me surge una duda con respecto a lo que me estas contando ahorita emmm, al momento de ustedes publicar una plaza, en este caso a la mayoría de personas con discapacidad la contratan en el área administrativa verdad, pero por ejemplo al momento de ustedes publicar una plaza emmm, obviamente pues entran varios currículos, emm y varias personas que desean aplicar a la plaza, emm, y digamos que una persona con discapacidad cumple con los requisitos de algún perfil que ya publicaron, hay algún inconveniente con contratarla o el proceso es igual para todos? O ¿cómo se da este proceso al momento de integrar a una persona con discapacidad a su organización?

FC10: fijate que el proceso es el mismo, inclusive antes de que pasara todo esto por ejemplo íbamos a ferias de empleo y allí era como común o mas o menos común de vez en cuando de unos 100, llegaban unos 2 o 5 con discapacidad y como nosotros si tenemos un indicador que en teoría tratamos de mantener el 90% de nuestros colaboradores entre un 15% y 20% de los colaboradores que sea por inclusión, entonces, con alguna discapacidad y demás. Entonces llegaba alguien así, pues lo evaluábamos y todo e igual, el proceso era el mismo y tenía que pasar por todas las fases, emmm y teníamos que hacerle un assesment o una prueba de venta o algo directamente pues también lo hacían y obviamente dependiendo de su discapacidad ya con el tiempo también como que ya puede ir aplicando a otra plaza, para que se acomode también a sus necesidades verdad. No vamos a poner a alguien que te digo,

con una discapacidad visual a vender tarjetas en Walmart, bueno tiene discapacidad visual, pero en call center podría funcionar muy bien porque se le da el speech y también la mayoría tiene como software, así que los ayudan para que puedan mantener como que la misma fluidez que su trabajo y no sea como independiente a eso. También hay personas en el chat del banco y demás han trabajado, o en operaciones que deben de hacer reportes y demás, entonces siempre se va como adecuando dependiendo de su discapacidad con áreas donde no se le vaya a complicar, pero el proceso si se trata por igual. Obviamente también, si no pasa las pruebas pues tampoco es como hay como es por inclusión lo voy a pasar. Si pierde también las pruebas, se queda. Descartado de nuestra base de datos para otra posible prueba. Como te digo no se distingue, o sea, todo el proceso es igual para todos.

EKM10: entiendo muchas gracias F.C por esta respuesta tan amplia que me brindaste, esta interesante el proceso inclusivo que llevan ustedes en el banco. Vamos a pasar a la pregunta numero 3: ¿Cuáles considera usted que podrían ser barreras para poder capacitar a una persona con discapacidad dentro de la organización?

FC10: pues, seria de ver... por ejemplo hay como te digo, a veces se pueden comunicarse, ya saben que empresas contratan a personas con discapacidad, pero hay asociaciones que vienen y ofrecen como candidatos y demás para que los tomemos en cuenta y ellos la mayoría de veces que aportan que si, vamos a capacitarlos y todo, ellos nos van a estar brindando el acompañamiento para capacitar a esta persona directamente en el puesto. Entonces ahí ya hay un apoyo, sin embargo, eso pasa tal vez una vez al año tal vez y así meramente, y para las personas que directamente llegan a buscar un empleo por su cuenta, por así decirlo, o los obtuvimos por otro empleo o algo así; pues las capacitaciones como te digo la personas que se han sensibilizado son más que todo gerentes y jefes porque directamente van a trabajar con ellos, o sea un jefe va a tener un colaborador con alguna discapacidad pues tiene que saber cómo sobre como sobrellevarlo y demás entonces, ya la capacitación que se le dio ya más o menos tiene como las bases de cómo tratarlo y tenerle la paciencia y demás. Y como te digo, o sea, la mayoría de ellos son contratados es porque ya cumple con el perfil que se busca entonces, no hay tantas

barreras por así decirlo y como te digo, también nos adecuamos a la posición en la que si pueda rendir, entonces barreras como tal o algo que dificulte la capacitación emmm, no. Se trata, o sea lo llevamos igual que todos.

EKM10: si pues, prácticamente a las personas con discapacidad que contratan cumplen con los mismos requisitos que una persona sin discapacidad tiene verdad, entonces se le ve completamente igual a las demás personas. Interesante.

FC10: exacto.

KM10: interesante, bueno. Mira ya vamos por la penúltima pregunta eso quiere decir que ya casi finaliza nuestra entrevista. Emmm y la cuarta pregunta dice así: ¿Cuál fue la actitud que usted percibió de la persona sin discapacidad hacia la persona con discapacidad, cuando inicio el proceso de inclusión dentro de la organización?

FC10: pues directamente no sé si sea una respuesta buena, creo que si es una respuesta buena. Creo que cuando ingresa una persona con una discapacidad, a veces llama la atención si lo queremos ver así. Entonces obviamente todas las compañeras se fijan en él. Pero sin embargo lo que llego a ver que como te comentaba, las personas con alguna discapacidad que trabajan en el banco son como también las más conocidas. Todo su equipo los apoya cuando necesitan algo, se ve que son como bastante populares también porque todos maso menos los ubican y todo. Entonces las respuestas que hemos recibido de los compañeros son buenas, se han visto como emm, en la disposición de apoyarlos, ayudarlos, entonces siento yo que ha sido buena la reacción de las personas que no tienen discapacidad cuando están con una persona con una discapacidad. Ellos tratan de ver como apoyarlo, o tratan de ver como lo incluyen, incluso me da como que alegría ahorita que paso esto del Halloween, una persona con discapacidad emm visual, que trabaja allí es bien conocido y o sea, no hay como una forma, él trabaja en el call center directamente, que había una regla de ir disfrazado de algo y él se quiso disfrazar de Woody con sus compañeros, me gusta porque él toma como la iniciativa también, el cómo que toma la iniciativa de llegar disfrazado y todo lo demás y pues todos lo apoyaron y algunos de sus compañeros

se fueron a disfrazar en ese mismo rato para estar igual que él y así. Entonces es muy buena la relación entre las personas sin discapacidad con las que tienen discapacidad.

EKM10: si pues, de verdad que no hay mejor manera de incluirlos que en todas las actividades que tiene la organización o que está creando, verdad. Desde allí considero yo que se nota la inclusión que todo, todos somos iguales emm, y pues no existe ninguna discriminación, al contrario, existe empatía con las personas.

FC10: exacto, ahorita me recordé de otra, Este mismo chico, tuvimos una semana de capacitaciones generales que son obligatorias en el banco por temas de banco ahí, más que todo, entonces una de las mecánicas era grabar un video por gerencia y hablando sobre estos temas verdad, entonces podían hacer una presentación o un video actuado o a discreción de cada uno y directamente él participó en el de su gerencia, fue como el protagonista y sus compañeros ahí lo grabaron y todo, entonces, se notó también que tomo la iniciativa de participar y o sea, es como te digo todo hizo el video y se nota que tiene una discapacidad pero eso no lo detiene y como te digo, todos los compañeros lo ven por igual, no es como hay pobrecito él o hay tengo que estarlo ayudando en algo, es como también todas las personas así tienen son como uno, entonces al final es como que también no les agrada que anden allí detrás detrás, sino que ellos son como bien independientes y así verdad, entonces es muy buena la relación.

EKM10: que bonito, me parece bastante interesante, porque si no existe diferencia, entonces es... o sea participa tanto la persona con discapacidad como la persona sin discapacidad, pero al final en un equipo pues se integran todos verdad, no existe un problema en el que se diga "no, no lo incluyen o no están de acuerdo" emm, que interesante, me gusta. Y ya vamos por la última pregunta, y esta dice: Desde su perspectiva, ¿cuáles considera que fueron los desafíos presentados en la organización al momento de incluir a las personas con discapacidad en la organización?

FC10: los desafíos quizá sean como te digo, hay ciertas personas con discapacidad que obviamente si requieren un equipo especial emm, por ejemplo, una persona con discapacidad visual requiere de un software donde el teclado es en Braille, en vez de

un teclado normal. Emm creo que eso sería como uno de los desafíos, porque creo que sería una inversión por así decirlo o si lo queremos ver así. Emm pues que también no cualquier jefe esta como tan receptivo de “ah sí, no se preocupen de nuestro presupuesto lo vamos a sacar”. Fácilmente un jefe puede decir hay no Contráteme a una persona sin discapacidad porque así nos ahorramos eso. Entonces, cambiar esa idea en jefes o de invertir un poco de dinero en las personas para que estén mejor condiciones laborales, pues tal vez seria uno de los riesgos o no sé cómo decirlo que tal vez se ha visto, pero sin embargo como te digo, se trata de llegarle así desde la cabeza a todos, para que cambien esa su mentalidad y darle la oportunidad a todos porque también lo que se trata de inculcar que hoy son compañeros, pero uno nunca sabe que puede suceder más adelante con uno en la vida, a veces no es que... si bien a veces se nace con una discapacidad pero a veces fue un accidente y es algo que nos pasa a nosotros entonces también de eso se trata, de inculcar como que uno no tiene la salud comprada entonces en cualquier momento le puede pasar a alguien y lo que uno esperarí es que obviamente lo reciban bien. Entonces eso va como también de ese lado de tratar de sensibilizar a todas las personas para que no existan barreras o un desafío dentro de la organización para estas personas. Pero ese es como el único que encuentro yo, invertir dinero en un equipo especial para ese tipo de personas.

EKM10: si, definitivamente. De hecho, alguien me comentaba anteriormente que, al momento de contratar a personas con alguna discapacidad física, pues les toco adecuar el entorno porque una silla de ruedas no caminaba bien en el área que la persona se tenía que desenvolver. Entonces sí, definitivamente en el aspecto monetario es en donde una empresa inclusiva posiblemente se vea afectada, porque así como tú dices, si es una persona con discapacidad visual, pues comprar el software, instalarlo y hacer que ese software sea bastante funcional para la persona con discapacidad visual. Conuerdo contigo.

Bueno, hemos llegado al final de la entrevista F.C, yo voy a detener ahorita la grabación, así nos despedimos.

FC10: ok,

EKM10: muchas gracias F.C por tus aportes, fue muy enriquecedor. ¡¡Deseo que pases un feliz día y muchos éxitos!!

FC10: gracias, igualmente.