

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

**“INSERCIÓN Y ADAPTACIÓN SOCIAL DE PERSONAS SORDAS  
EN UNA EMPRESA DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN”**

**ESTUARDO JOSÉ DARÍO ACEITUNO AYALA  
VICTOR HUGO CRUZ CORDERO**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2012**

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

**“INSERCIÓN Y ADAPTACIÓN SOCIAL DE PERSONAS SORDAS  
EN UNA EMPRESA DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN”**

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

**POR**

**ESTUARDO JOSÉ DARIO ACEITUNO AYALA  
VICTOR HUGO CRUZ CORDERO**

**PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE  
PSICÓLOGOS**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE**

**LICENCIADOS**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2012**

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

**DOCTOR CÉSAR AUGUSTO LAMBOUR LIZAMA  
DIRECTOR INTERINO**

**LICENCIADO HÉCTOR HUGO LIMA CONDE  
SECRETARIO INTERINO**

**JAIRO JOSUÉ VALLECIOS PALMA  
REPRESÉNTATE ESTUDIANTIL  
ANTE CONSEJO DIRECTIVO**



**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM  
9ª. Avenida 9-43, zona 11 Edificio "A"  
Tel. 24187530. Telefax 24187543  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CC. Control Académico  
CIEPs.  
Archivo  
Reg. 007-2012  
DIR. 2134-2012

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación.  
Proyecto Extraordinario de Graduación

09 de noviembre de 2012

Estudiantes

**Estuardo José Darío Aceituno Ayala**

**Victor Hugo Cruz Cordero**

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiantes:

Transcribo a ustedes el **ACUERDO DE DIRECCIÓN DOS MIL CIENTO VEINTIUNO GUIÓN DOS MIL DOCE (2121-2012)**, que literalmente dice:

**"DOS MIL CIENTO VEINTIUNO:** Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, del Proyecto Extraordinario de Graduación, titulado: **"INSERCIÓN Y ADAPTACIÓN SOCIAL DE PERSONAS SORDAS EN UNA EMPRESA DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN"**, de la carrera de: Licenciatura en Psicología, realizado por:

**Estuardo José Darío Aceituno Ayala**  
**Victor Hugo Cruz Cordero**

**CARNÉ No. 96-18670**  
**CARNÉ No. 97-18144**

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por Licenciada Roxana Haydée Palma Coyoy y revisado por Licenciada Astrid Lorena Montenegro Zacarias. Con base en lo anterior, se **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

  
Doctor César Augusto Lambour Lizama  
DIRECTOR INTERINO







**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM  
9<sup>a</sup> Avenida 9-45 zona 11 Edificio "A"  
Tel. 24187530 Teléfono 24187543  
e-mail: usapsic@usac.edu.gt

CIEPs. 2043-2012  
REG: 007-2012  
REG: 007-2012

Guatemala, 29 de octubre de 2012

**Licenciado Marco Antonio García Enríquez,**  
**Centro de Investigaciones en Psicología**  
**-CIEPs.-"Mayra Gutiérrez"**  
**Escuela de Ciencias Psicológicas**

**Licenciado García:**

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

**"INSERCIÓN Y ADAPTACIÓN SOCIAL DE PERSONAS SORDAS  
EN UNA EMPRESA DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN"**

**ESTUDIANTES:**

**Estuardo José Darío Aceituno Ayala**  
**Victor Hugo Cruz Cordero**

**CARNÉ No.**

**96-18670**  
**97-18144**

**CARRERA: Licenciatura en Psicología**

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el día 25 de octubre 2012 por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

**Licenciada Astrid Lorena Montenegro Zacarias**  
**DOCENTE REVISOR**



Arelis./archivo

Guatemala, 17 de octubre de 2012

Licenciado  
Marco Antonio García Enríquez  
Coordinador Centro de Investigaciones en  
Psicología -CIEPs- "Mayra Gutiérrez"  
CUM

Estimado Licenciado Garcia:

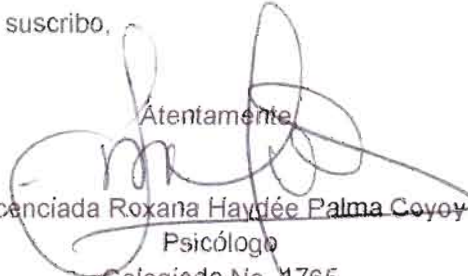
Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del Informe Final de investigación titulado "INSERCIÓN Y ADAPTACIÓN SOCIAL DE PERSONAS SORDAS EN UNA EMPRESA DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN" realizado por los estudiantes ESTUARDO JOSÉ DARIO ACEITUNO AYALA 199618670

VÍCTOR HUGO CRUZ CORDERO	199718144
JUAN MANUEL RAMÍREZ VILLAGRÁN	199718256
FERNANDO ANDRÉ BRAVO ALMENGOR	200316887
ZULY YADIRA CASTILLO RODRÍGUEZ	200319869
YESENIA MAGELY RIVERA BARRERA	200319872

El trabajo fue realizado a partir DEL 07 DE JULIO HASTA EL 13 DE SEPTIEMRBE del año en curso.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEPs por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,  
  
Licenciada Roxana Haydée Palma Coyoy  
Psicólogo  
Colegiado No. 1765  
Asesor de contenido



Guatemala 17 de octubre de 2012

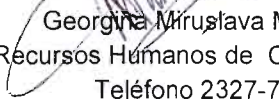
Licenciado  
Marco Antonio García Enríquez  
Coordinador Centro de Investigaciones en Psicología  
-CIEPs- "Mayra Gutiérrez"  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
**CUM**

Licenciado García:

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que los estudiantes ESTUARDO JOSÉ DARIO ACEITUNO AYALA, 1996-18670, VÍCTOR HUGO CRUZ CORDERO 199718144, JUAN MANUEL RAMÍREZ VILLAGRÁN, 1997-18256, FERNANDO ANDRÉ BRAVO ALMENGOR, 2003-16887, ZULY YADIRA CASTILLO RODRÍGUEZ, 2003-19869, YESENIA MAGELY RIVERA BARRERA, 2003-19872 realizaron en esta institución se realizaron 9 entrevistas a colaboradores como parte del trabajo de Investigación titulado: "INSERCIÓN Y ADAPTACIÓN SOCIAL DE PERSONAS SORDAS EN UNA EMPRESA DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN" en el periodo comprendido del 3 de septiembre al 7 de septiembre del presente año, en horario de 12:00 a 17:00 horas.

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

Sin otro particular, me suscribo,

  
Georgina Miruslava Moscoso  
Recursos Humanos de Casa Hermes  
Teléfono 2327-7200  
Calzada Aguilar Batres 19-23 zona 12



**Asesoría - Instalación - Garantía**

Herramientas, materiales y equipos, S.A.

Zona 12 | Zona 9

Calz. Aguilar Batres 19-23 | 5ta. Av. Y 13 calle esquina

PBX: 232-77-200 | 2360-9442 y 2360-9452



## **ACTO QUE DEDICO**

A Dios: Por enseñarme el camino, por haberme permitido llegar a la meta y haberme dado salud para alcanzar este triunfo, además de su amor y sus infinitas bendiciones.

A mis padres: Por el amor que siempre me han ofrecido, por estar conmigo en mis aciertos y en mis equivocaciones, y sobre todo por enseñarnos a mis hermanos y a mí, principios y valores.

A mis hermanos: Fredy Gonzalo y Clodvin Fernando con respeto, admiración y cariño, gracias por su apoyo incondicional.

A mi familia: Gracias por su paciencia y sus consejos, en especial a vos Mita y a mi hijo Jose David los amo.

A mis amigos: Gracias por reír y llorar mis alegrías y tristezas y por hacer que nuestra amistad se fortalezca día con día.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala en especial a la Escuela de Ciencias Psicológicas por ser mí casa de estudio.

**ESTUARDO JOSÉ DARIO ACEITUNO AYALA**



## **AGRADECIMIENTOS**

### **A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

Por su invaluable aporte al crecimiento y mejoramiento de nuestras vidas.

### **A LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**

Por brindarme los conocimientos que permitieron desarrollarme como profesional y de esta forma contribuir con la sociedad.

### **LICDA. ASTRID MONTENEGRO**

Por brindar esa luz de conocimiento y su excelente grandeza humana para la asesoría y realización de esta tesis. Gratamente Agradecidos.

### **A MIS COMPAÑEROS DE TESIS.**

Por su solidaridad y la oportunidad de trabajar en su equipo, muchísimas gracias, que Dios los bendiga.

### **A CASA HERMES**

Por abrir el espacio para realizar esta investigación, siendo pioneros en la inserción laboral en nuestro país.

**POR ESTUARDO ACEITUNO**

**RUTH MARIA GUERRERO CABALLEROS  
MEDICO Y CIRUJANO  
COLEGIADO 11833**

**POR VICTOR HUGO CRUZ**

**MARCO POLO CRUZ CORDERO  
INGENIERO INDUSTRIAL  
COLEGIADO ACTIVO 11732**

## INDICE

INDICE	1
RESUMEN	2
CAPITULO I	
INTRODUCCIÓN	3
PRÓLOGO	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	13
MARCO TEÓRICO	14
CAPITULO II	
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	27
CAPITULO III	
PRESENTACIÓN ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	30
CAPITULO IV	
CONCLUSIONES	34
RECOMENDACIONES	35
BIBLIOGRAFÍA	36
ANEXOS	38

## RESUMEN

La problemática de la discriminación, exclusión, racismo, entre otros problemas socio-culturales que afectan a la sociedad, es sin duda un tema que es latente en nuestra cultura, que no solamente inquieta a la población afectada, si no se vuelve un motor de conductas, que poco a poco crecen en las nuevas generaciones como una herencia social negativa.

La Sordera, es una de las enfermedades humanas comunes, más no así estudiadas o comprendidas, y este no solo se limitan a su exclusión si no, también el restar posibilidades de desarrollo social y económico, por tal razón el presente trabajo justifica y enumera los fundamentos teóricos, de el abordamiento para la investigación de este fenómeno de incursión laboral para personas sordas, describiendo cuáles son sus limitantes, la problemática recurrente y su posición en una empresa de iniciativa privada. Así como delimitar cual sería el papel del psicólogo para el apoyo de la población Sorda y tener un marco referencial de apoyo para futuros programas de inserción de personas que por su condición social, humana o económica, presentan una discriminación.

Por último encontraremos la metodología de abordaje e instrumentos para delimitar los objetivos planteados y el planteamiento posterior del informe de dicha investigación.

## **CAPITULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

La presente investigación plantea las causas que restringen la inserción y adaptación de las personas sordas al ámbito laboral, desde el punto de vista médico, la sordera se define como la incapacidad del individuo para percibir el estímulo auditivo, decodificarlo por medio de conexiones neuronales y dar significado a lo que escucha tomando en cuenta las diferentes esferas que los rodean, la familiar como parte fundamental del inicio de su comunicación. En Guatemala la sordera ha sido sinónimo de falta de oportunidades educativas capaces de brindar soporte al aprendizaje de conocimientos y una capacitación idónea a las necesidades de este sector de la población, así como obstáculo importante para el desarrollo de la persona sorda en un ámbito laboral.

Por consiguiente nace el interés de conocer las oportunidades con que cuenta la comunidad Sorda para ubicarse a la fuerza de trabajo del país, como parte de la investigación se logró evidenciar que la mayor parte de documentos se centran en el desarrollo y comunicación de las personas sordas, existe poca información acerca de los adultos sordos en el ámbito laboral, siendo esta una ventana para conocer el desarrollo de la persona Sorda como parte importante del crecimiento económico del país.

Para cubrir y completar las múltiples actividades que se tenían planteadas, se utilizaron reuniones semanales y visitas al área de trabajo de las personas sordas, se realiza un cuestionario de manera individual lo cual se efectuó con el acompañamiento de un traductor de señas, todo esto queda grabado en video, a su vez de manera individual, se realizan entrevistas a reclutadores de personal y trabajadores oyentes, de la empresa de materiales de construcción.



Las personas que fueron parte del estudio residen en zonas de la capital de Guatemala, y en municipios aledaños, con un estatus económico promedio, en su mayoría independientes de los padres.

Como psicólogos evidenciamos la importancia de crear alternativas para la inserción laboral, de las persona sordas. Con el objetivo que estas obtengan las oportunidades adecuados para su desarrollo social, económico y personal.

## PRÓLOGO

La ciudad de Guatemala (Nueva Guatemala de la Asunción), posee una población 14.2 millones, su idioma oficial es el Español, a su vez durante (los Acuerdos de Paz firmados en 1996 se reconocen 23 idiomas más, de origen Maya, Garífuna y Xinca).

Su población (según estimaciones para 2007) de 12.728.111 habitantes, con una densidad demográfica de 117 hab/km<sup>2</sup>, aunque la mayoría se concentra en la región montañosa del sur del país. El 53% de los habitantes de Guatemala vive en áreas rurales.

Sus habitantes de origen maya-quiché representan aproximadamente el 45%; los ladinos (mestizos), un 45%, y los blancos de origen europeo, negros y asiáticos, un 10% de la población. Los grupos indígenas, entre los que destacan los quichés y cachiquestes, viven en las tierras altas dedicados a la agricultura, la artesanía textil, la ganadería y el comercio local. En la década de 1990, Guatemala alcanzaba la tasa de natalidad más alta de Centroamérica; en 2007 era de 29,10 nacimientos por cada 1.000 habitantes. En 2004 había unos 250.000 desplazados internos y refugiados guatemaltecos.

Guatemala cuenta con una gran variedad climática y biológica producto de su relieve montañoso que va desde los 0 metros sobre el nivel del mar hasta los 4,220 metros sobre el nivel del mar. Esto propicia que en el país existan ecosistemas tan variados que van desde los manglares de los humedales del Pacífico hasta los bosques nubosos de alta montaña. Limita al oeste y norte con México, al este con Belice y el Golfo de Honduras, al sureste con Honduras y El Salvador, y al sur con el Océano Pacífico.

El país tiene 108.889 km<sup>2</sup> (la República de Guatemala mantiene un diferendo territorial con Belice, por 12.000 km<sup>2</sup>). Su capital es la Ciudad de Guatemala, llamada oficialmente Nueva Guatemala de la Asunción y conocida como Guatemala a nivel internacional.

El suelo fértil es el recurso más importante de Guatemala, ubicado en la costa sur del país provee algunos de los productos que más ingresos generan como la caña de azúcar. Algunos de los minerales con que cuenta el país, aunque no todos suficientemente explotados, son hierro, petróleo, níquel, plomo, zinc y cromita. Se han descubierto depósitos de uranio y mercurio.

Dentro de la presente investigación se trabajó con 3 personas sordas, que laboran actualmente en una empresa privada de materiales de construcción, todos de género masculino, se recibió apoyo durante el proceso de ASORGUA. Las edades de la población oscilaban entre 18 a 25 años de edad sin presentar discapacidades múltiples, quienes residían en municipios y zonas pertenecientes a la ciudad capital.

Una de las características que se conoció que estas personas en su mayoría no son dependientes de los padres, aun teniendo hijos y cónyuge, todos trabajaban en oficios tales como conserjería o ayudantes de bodega. A su vez se observa que la condición económica se encuentra abajo del promedio y sus condiciones de salud son adecuadas.

En relación a su cultura y comunidad por la misma dificultad de comunicación manifestaron un desequilibrio en el aspecto social, la mayoría se relaciona con su propia comunidad sorda manejando muy poca relación con los oyentes.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La exclusión por parte de la sociedad hacia las personas con discapacidades ha sido siempre una constante a través del tiempo. En la época de los romanos y los griegos según lo destacan autores como Hipócrates, Herodoto, Platón, y Aristóteles quienes afirmaban “que las personas que sufrían alguna discapacidad eran enfermos e incapaces de razonar y aprender”. Durante el siglo XV la iglesia católica creía que el sordo estaba alejado de Dios, a consecuencia de su falta de audición, además de no poseer alma, y al ser carente de esta no encontraba una razón para educarlo. A partir del siglo XVI, empiezan los primeros intentos de conocer y educar al Sordo.

Girolano Cardano siendo médico fue la primera persona que pensó que los sordos podían comunicarse con los oyentes a través de signos manuales. Para esta época, la idea que el entendimiento no depende de la escucha era francamente revolucionaria.

En Valladolid España se registra que Fray Pedro Ponce de León, a principios del siglo XVII demostró que dos hermanos y una hermana sordos de nacimiento se comunicaban con toda objetividad, por lo que se inicia la primera disertación de la forma objetiva en que los sordos podrían comunicarse. En el transcurso de este siglo en Francia el abate Charles Michel de Lépée inicia su labor con niños con discapacidad auditiva, logrando fundar la primera escuela para sordos, en la cual aprende a través de la observación determinados “signos metódicos” o “lenguaje de señas”, creando en 1755 el Instituto para la Educación del Sordomudo.

A partir de la muerte de Lépée en 1789, la dirección del Instituto Nacional de Sordomudos de Paris, fue continuada por Abad Sicard cuyo objetivo principal era enseñar a sus alumnos a comprender las cosas, este periodo que hoy por hoy podría ser visto como la época de oro en la historia de los sordos, fue además una época donde muchos sordos alcanzaron puestos relevantes dentro de los que destacan ingenieros, filósofos, escritores entre otros.

Laurent Clerc, egresado del Instituto para la Educación del Sordomudo y amigo de Sicard se traslada hacia Estados Unidos en 1817 donde crea junto a Thomas Gallaudet el “American Asylum for the Deaf” para la educación e instrucción de sordos y de mudos. Con el paso del tiempo, esta institución se convirtió en la primera Universidad de Sordos del mundo: La Universidad Gallaudet, la cual es aún hoy la única Universidad dirigida por sordos para estudiantes sordos y oyentes.

A partir del I Congreso Internacional sobre instrucción de niños sordos de Milán en 1878, se aprobó la resolución de que solo el lenguaje oral podría incorporar al Sordo a la sociedad, comprendiendo que los signos eran una leve ayuda en la comunicación. Fue así como el método oral se impuso totalmente al del signo en la educación de los sordos.

En los años setenta y fruto de investigaciones realizadas en los campos de la sociología, psicolingüística, psicología (cognitiva, socio-cultural), antropología, entre otros y de la consolidación de marcos democráticos de convivencia en la sociedad, surge una nueva concepción de la sordera; concepto socio-lingüístico, cultural, que pone el enfoque en las potencialidades y capacidades del sujeto. La sordera entonces se convierte en un fenómeno de la sociedad debido a su exclusión, su lengua materna, patrones de conducta, limitaciones sociales, entre otros, que conllevan a segmentarla de la misma comunidad así como, cargándola de singularidades y características propias, estableciendo la “Cultura del Sordo”, la cual no forma comunidades determinadamente geográficas, mas sin embargo crea similitudes en las personas con esta condición, convirtiéndoles en un sub grupo de la misma sociedad.

Debido a su segmentación social y diversas diferencias con la norma de la población, llega a formarse la comunidad sorda, que tiene entre sus objetivos una educación bilingüe, tomando el lenguaje de signos como su lengua materna, denotando una cultura, valores, historia y costumbres propias. Esta segmentación conlleva a que se considere una “minoría” cultural o social, que delimitan a sus integrantes a enfrentar la situación de marginación o exclusión de la sociedad.

Por su parte en Guatemala en el año 1942, un grupo de mujeres altruistas reconoce las deficiencias existentes y la poca sensibilidad social que existe con personas que presentan alguna deficiencia, provocando así uno de los primeros intentos para incluirlos dentro de la sociedad. Tres años después surge el Benemérito Comité Pro Ciegos y Sordos de Guatemala, apoyando a niños y adultos de escasos recursos, culminando el proyecto treinta y cuatro años después con la inauguración de la escuela residencial “Santa Lucía” en apoyo a la prevención de la ceguera y sordera la que actualmente continua brindado el apoyo a la comunidad.

Como resultado se analiza que las personas con discapacidad auditiva presentan la necesidad de insertarse en el ámbito laboral, por lo tanto se deben proponer alternativas que faciliten el proceso de inclusión y adaptación evidenciando las capacidades de las personas con sordera debido a que durante mucho tiempo no se mostró interés en reconocer los derechos de los sordos, limitando el acceso a la educación, al trabajo, a la socialización y a un idioma natural propio, restringiendo su participación como miembros productivos de la sociedad.

Es importante mencionar que en el artículo 53 de la Constitución de la Republica de Guatemala, hace referencia: Minusválidos. El Estado garantiza la protección de los minusválidos y personas que adolecen de limitaciones físicas, psíquicas o sensoriales. Se declara de interés nacional su atención medico social, así como la promoción de políticas y servicios que permitan su rehabilitación y su reincorporación integral a las sociedad. A su vez el Decreto Número 135-1996 - Ley de atención a las personas con discapacidad en el Título I, Capitulo I, Principios Generales, Artículo 1. Se declara de beneficio social el desarrollo integral de las personas con discapacidad, física, sensorial y/o psíquica (mental), en igualdad de condiciones, para su participación en el desarrollo económico, social, cultural y político del país. En consecuencia observamos que en el ámbito legal si existe la disponibilidad para el apoyo de las personas discapacitadas, sin embargo en la realidad nacional no se ve reflejado.

Al referirse a la discriminación por discapacidad se entiende como el trato hacia una persona o grupo cuando estos son tratados de forma desfavorable a causa de prejuicios, generalmente por pertenecer a un sub grupo social, con condiciones específicas. En cuanto a la discriminación laboral del discapacitado sordo en Guatemala, se observa la falta de oportunidades para su inserción y la indiferencia de los sectores productivos para brindar espacios adecuados para su desarrollo.

A partir de la falta de credibilidad, en las capacidades y habilidades que posee la población sorda, ésta, se ve afectada por el prejuicio social, así mismo generan una construcción diferente de la realidad social; debido a las dificultades de acceso a la información ya que los canales de comunicación son esencialmente auditivos-orales y así los problemas de lectura y escritura de la mayor parte de la población sorda les dificultan el acceso a prensa, libros, revistas, internet, entre otros, dificultando el proceso de comunicación y la fidelidad de la información que desean transmitir; por otra parte, las personas sordas no experimentan la información a la que espontáneamente están expuestos los oyentes (trabajo, autobuses, carteleras informativas) y la mayoría de las familias utiliza el lenguaje oral (padres oyentes, hijos sordos); con lo que las personas sordas quedan incomunicada en su núcleo familiar; adherido a la falta de estructura gramatical de su lenguaje.

Son pocas las empresas que confían y abren sus puertas a personas con discapacidades auditivas severas, debido a la desinformación y discriminación ante situaciones que desconocen o que consideran fuera de contexto. En el caso de La Asociación de Sordos de Guatemala (ASORGUA) quien tiene 16 años, apoyando a las personas sordas en su crecimiento personal y profesional; ha logrado que algunas personas con discapacidad auditiva, sean insertas en el ámbito laboral en empresas guatemaltecas, quienes han confiado en sus capacidades y destrezas, generando así, una oportunidad en su desarrollo.



Podemos mencionar entonces que existe poca información bibliográfica acerca del tema a nivel nacional, por lo que no se ha estudiado a profundidad la dinámica, expectativas, rendimiento y relaciones laborales entre las personas sordas y oyentes, limitando el acceso a crear nuevas propuestas de mejoramiento psicológico, social y profesional para dicha comunidad.

Es de suma importancia que la sociedad guatemalteca, las empresas nacionales, los inversionistas del país, entidades gubernamentales y no gubernamentales establezca una relación objetiva con la comunidad sorda, que permita promulgar las mejores vías de comunicación efectiva hacia las personas que presentan discapacidades auditivas.

Dentro del trabajo de la Universidad de San Carlos de Guatemala, haciendo referencia a la Escuela de Ciencias Psicológicas, vemos con gran necesidad la incursión en el estudio del tema, ya que actualmente no se cuenta con áreas de desarrollo, apoyo, estudios o campos propicios de desarrollo específico para este sub grupo de la sociedad que debe ser atendida y sobre todo apoyada por esta casa de estudio en específico.

## **OBJETIVOS**

### **GENERAL:**

Establecer las condiciones de relaciones sociales y personales de las personas oyentes en su medio de trabajo, como marco de referencia del proceso de comunicación.

### **ESPECIFICOS:**

- Establecer las condiciones de relaciones laborales de las personas sordas con las personas oyentes en su medio de trabajo, como marco de referencia del proceso de comunicación.
- Identificar la problemática recurrente para la inserción laboral y adaptación de las personas sordas.
- Identificar las expectativas de crecimiento de los colaboradores sordos dentro de una empresa privada, para establecer las normativas de los planes de carrera.

## MARCO TEÓRICO

Existen varios y complejos factores de exclusión, basados principalmente en la cultura, el origen étnico, el género, edad y otras características Individuales y/o grupales, la exclusión se define como: “Toda forma de menosprecio, distinción, restricción o preferencia basada en la cultura, color, religión, la descendencia, el origen étnico o cualquier otra característica análoga que anule o menoscabe el reconocimiento, goce o ejercicio en condiciones de igualdad de los derechos humanos y las libertades fundamentales, tanto en las esferas política, social, económica, cultural, como cualquiera otra” (Ramos Bélenger, Olga, 2001, p.3).

Uno de los factores de exclusión que existe en diferentes países de América Latina es el económico, este hace que la población de escasos recursos sea la más vulnerable<sup>1</sup> y tenga acceso limitado a diferentes servicios sociales básicos, como la educación, que limita su desarrollo profesional e impide optar a mejores oportunidades de empleo, esta condición, a su vez, disminuye la posibilidad que cuenten con una vivienda que satisfaga las necesidades básicas, además de la dificultad de acceder a los servicios públicos de salud. Sin embargo, detenerse a describir la exclusión desde los factores mencionados limitaría evidenciar muchas otras formas de exclusión hacia las personas con capacidades diferentes, con diferentes adicciones, con preferencias e identidades sexuales distintas.

En América Latina, los programas y políticas de inclusión son escasos, aunque se han hecho esfuerzos por legislarlos, a través de ellos se persigue principalmente que se logre la inclusión proponiéndose guardar la igualdad y equidad de oportunidades para toda la población a las estructuras sociales, económicas, políticas, institucionales y comunitarias.

---

<sup>1</sup> La vulnerabilidad, no debe de ser asumida como una condición del ser, sino como un estado del ser. Es decir que los/as personas vulneradas, no son vulnerables por su condición de personas. Reconocer eso sería negar su propia capacidad protagónica. Las personas son vulnerables porque existe una serie de factores externos que los ubica de manera permanente en una situación de riesgo y abandono. Miguel Ángel López. CONACMI, 2008.

De acuerdo a estudios realizados por el Banco Interamericano de Desarrollo, la inclusión social se basa en tres factores:

Marco Normativo: el cual se refiere a las leyes fundamentales de la constitución de un país que señala el tratamiento equitativo y los derechos de los ciudadanos de un modo no discriminatorio. Para que haya inclusión es necesario que haya un marco constitucional y un jurídico que reconozca los derechos colectivos así como los derechos individuales (Márquez, Et al, 2008, p. 230).

Inclusión e Instituciones: las instituciones encargadas de la administración deben diseñar leyes de manera inclusiva contemplando a los grupos excluidos. Sin embargo, en América Latina y el Caribe las prácticas de inclusión son asignadas a instituciones marcadas por la corrupción lo cual impide un avance consistente en materia de políticas inclusivas (Márquez, Et al, 2008, p. 235).

Nivel Instrumental: Los programas y políticas son instrumentados por instituciones nacionales, subnacionales y locales, resultando útiles para identificar a los grupos excluidos como punto de partida para mejorar dichos programas y políticas, para reparar discriminaciones históricas y eliminar las barreras de exclusión; y, por último para fomentar mejores condiciones socioeconómicas para las poblaciones que han sido excluidas. Para que la inclusión pueda llevarse a la realidad, las políticas orientadas a lograr la inclusión no pueden verse como intervenciones pequeñas o aisladas, mientras el gran efecto de las políticas públicas siguen mostrando resultados de amplia exclusión (Márquez, Et al, 2008, p. 242).

La exclusión, es una forma de violencia. En el caso de Guatemala, el Estado ejerce violencia, ya que a pesar de reconocer la situación en la que viven algunas personas y grupos históricamente excluidos, no ha sido capaz de implementar acciones de prevención y abordaje integral al problema.

En nuestro país los diferentes sectores sociales constantemente presencian y son víctimas de la violencia, sin excluir género, edad, religión y clase económica, Según Martín-Baró, “la violencia, presenta un fondo ideológico que la remite a una realidad social configurada por intereses de clase, donde surgen valores y racionalidades que determinan su justificación”. (2001 p. 375). La racionalidad de la violencia concreta, personal o grupal, tiene que ser históricamente referida a la realidad social en la que se produce y a la que se afecta, pues es la luz de esa realidad donde los resultados logrados muestran su sentido. “La violencia exige siempre una justificación frente a la realidad a la que se aplica; y es allí donde la racionalidad de la violencia confluye con la legitimidad de sus resultados, o con la legitimización por parte de quien dispone del poder social” (Martín-Baró, 2001, p. 375). En Guatemala la mayoría de las empresas que prestan servicios de seguridad son dirigidas por personas que tienen algún contacto con el Estado y por lo tanto, son favorecidos.

“Finalmente, el desencadenamiento de la violencia constituye más de las veces un proceso asumido en forma consciente y racional como un instrumento para lograr algún fin” (Martín-Baró, 2001, pag.413). “Por violencia hay que entender la aplicación de una fuerza excesiva a algo o a alguien, mientras que la agresión se entiende como la violencia dirigida contra alguien con la intención de causarle daño” (Martín-Baró, 2001, pag.421). Podemos mencionar cómo constantemente los individuos de nuestra sociedad viven en un estado de alerta al caminar por las calles, en los buses, en sus vehículos, incluso en sus viviendas, padeciendo de estrés, paranoia, entre otras alteraciones.

La violencia solo es posible en un escenario en el que existen desigualdades, y una desigualdad que es evidente en la cultura guatemalteca es en la de género, todo aquello que se refiere a la mujer, a quien se ha colocado en un plano de exclusión.

Cabe mencionar que varios autores se refieren a este tema, entre ellos Robert Baron y Donn Byrne (2001, p.30 ), quienes dicen que “Más de la mitad de la población mundial son mujeres. Sin embargo, pese a esto, las mujeres han sido tratadas como un

grupo minoritario. Han sido excluidas del poder económico y político; han sido objeto de estereotipos negativos y se han enfrentado a una abierta discriminación en muchas áreas de la vida, tales como, el trabajo, la educación superior o el gobierno”.

Ana Silvia Monzón, (2001, p.25) al referirse a las mujeres en Guatemala manifiesta “No obstante que mujeres y hombres, por su pertenencia de clase y etnia, comparten los efectos de la exclusión en varias esferas –económica, política y sociocultural–, son las mujeres, como género, quienes han sido secularmente marginadas, subordinadas y desvalorizadas, esto ha derivado en su exclusión de la vida y el simbólico social”.

La exclusión que viven las mujeres tiene relación directa con el hecho de haber nacido mujer. Se han heredado culturas y estructuras sociales elaboradas desde una visión patriarcal. A la mujer se le ha invisibilizado y desvalorizado limitando sus posibilidades de desarrollo, en el caso de Guatemala, poco se sabe de la historia de la mujer antes de la colonización, pero sí sabemos que a partir de la colonización se dio inicio a prácticas de trabajo forzado para hombres y mujeres, pero en el caso de estas últimas, se les obligó a realizar servicios domésticos y sexuales.

En 1947, cuando entró en vigencia el Código de trabajo, considerado un avance para los trabajadores guatemaltecos, las normas relacionadas al trabajo de la mujer se equipararon a las de menores de edad, minimizando su condición de madre trabajadora, asumiendo que la responsabilidad de hijos e hijas era únicamente femenina.

Aunque actualmente esa visión sigue vigente, existen condiciones que permiten que las mujeres tengan acceso a la educación, a trabajos reconocidos y remunerados, a tener presencia y reconocimiento en la sociedad y en la política nacional, lo que ha permitido, que por primera vez en la historia de Guatemala una mujer ocupe la vicepresidencia de la Nación, así como contar con una Fiscal General en el Ministerio Público y otras mujeres que desempeñan cargos importantes que antes eran exclusivos para el género masculino. Aún con eso, las mujeres siguen siendo, en

algunos casos, víctimas de exclusión por su género, pese a sus capacidades no son remuneradas ni reconocidas con igualdad.

Sin embargo, no solo las mujeres han sido víctimas de esta exclusión por pertenecer a un género determinado y por cumplir ciertas funciones, sino también aquellos hombres y mujeres que por tener una preferencia sexual distinta, no logran encajar y son discriminados por no seguir las reglas que la sociedad impone dentro de la cultura específica de cada lugar o región. Podemos decir que la sexualidad en general es un tema que está determinado a partir de los valores, por lo cual se aceptan socialmente todas aquellas conductas convencionales como la heterosexualidad (hombre-mujer) volviéndola obligatoria y el patriarcado como organización social de la familia, dejando así excluida cualquier otra práctica o conducta de la sexualidad humana. Razón por la cual dentro de la sociedad, las prácticas homosexuales son rechazadas y señaladas de ir contra la naturaleza, no solo a nivel individual sino también gubernamental en lo referente a la legislación limitándoles el desarrollo personal y poniéndoles restricciones dentro de la sociedad.

Esto hace evidente la violencia por medio de la discriminación a la cual son sometidos ya sea de forma verbal, psicológica o social. Este rechazo a las personas con preferencias sexuales distintas provoca que la sociedad se segmente y que los individuos participen de forma activa dentro del colectivo humano. Las preferencias sexuales no deberían ser un obstáculo para el desarrollo social del ser humano, más bien se debe impulsar a obtener los mismos derechos de igualdad y dejar a un lado las prácticas que los excluyan o menosprecien.

Se puede decir que no solo este grupo de personas son víctimas de discriminación, otra forma de exclusión es la generada por las personas con dependencias o adicciones a las drogas. La organización mundial de la salud, (OMS) refiere que:



“Droga es toda sustancia introducida en un organismo vivo, por cualquier vía, inhalación, ingestión, intramuscular, endovenosa, es capaz de actuar sobre el sistema nervioso central, provocando una alteración física y/o psicológica, la experimentación de un estado psíquico capaz de cambiar el comportamiento de las personas y que posee la capacidad de generar dependencia e intolerancia en el consumidor”.

Cuando un ser humano desarrolla una dependencia en el consumo de alguna droga, esta influye en los distintos ámbitos de su vida , tales como: físico, psicológico y social, limitando la dinámica relacional que se da dentro de la sociedad, tiende a clasificar a los seres humanos en función del grado de pertenencia o no a esta, excluyéndolo de la misma. El adicto vive en función de la sustancia, y adquiere, sin saberlo, la dependencia a ella, produciéndose una construcción social referencial bajo la señalización “drogadicto”.

Otro factor de exclusión es el que se hacía a personas con capacidades distintas, y en algunos países, se han evidenciado avances en la creación de políticas orientadas a tomar en cuenta a estas minorías, para brindarles los mismos derechos de desarrollo.

En Guatemala, existe exclusión relacionada con personas con discapacidad. Esto a pesar de la existencia de un amplio marco legal y político que promueve el respeto y el acceso a los servicios sociales básicos para las personas con discapacidad. Entre estos instrumentos, podemos mencionar: Política y normativa de acceso a la educación para la población con necesidades especiales.( Acuerdo Gubernativo N. 156 – 95); Política nacional de atención a la discapacidad; Convención internacional sobre las personas con discapacidad; Ley de atención a las personas con discapacidad y su reglamento. (Decreto N. 135 – 96); Política de Educación Inclusiva.

Es importante conocer las definiciones que brinda la Organización Mundial de la Salud con respecto a la Deficiencia, Discapacidad y Minusvalía estableciendo las debidas distinciones entre dichos conceptos.

“Se entiende por Deficiencia, toda pérdida o anormalidad de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica. Se entiende por Discapacidad, toda restricción o ausencia (debido a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano. Se entiende por Minusvalía, una situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso (en función de la edad, sexo y factores sociales y culturales)”. (José Luis Hernández Ramírez, 2003, P. 73).

La minusvalía está, por consiguiente, en función de la relación entre las personas con discapacidad y su ambiente. Ocurre cuando dichas personas se enfrentan a barreras culturales, físicas o sociales que les impiden el acceso a los diversos sistemas de la sociedad, que están a disposición de los demás ciudadanos. La minusvalía es, por tanto, la pérdida o la limitación de las oportunidades de participar en la vida de la comunidad en igualdad con los demás.

Es valioso mencionar que las personas con capacidades distintas no forman un grupo homogéneo, ya que existen diferentes discapacidades, entre las que podemos mencionar: deficiencias mentales, visuales, auditivas o del habla, las que tienen movilidad restringida, entre otras. Todas ellas enfrentan diferentes formas de exclusión como en el ámbito laboral, en donde se evidencia dificultades para las personas con alguna discapacidad.

La deficiencia y la discapacidad, afectan a la sociedad en conjunto y no únicamente a quien la padece. Es por lo tanto, responsabilidad de la sociedad en general y las organizaciones que la componen el promover y proveer las condiciones más favorables para el desarrollo integral, evitando cualquier forma de exclusión. Para esto debe dotarse de los medios y recursos necesarios para la promoción de la igualdad de oportunidades, el bienestar y la participación de todos sus habitantes.

Uno de los retos a los que se enfrentan diferentes culturas, es la constante búsqueda del bienestar de su población y la creación de una estructura gubernamental, social e institucional que permita la sostenibilidad a largo plazo de políticas orientadas a la búsqueda de éste bienestar, pero al mismo tiempo, aumentan las demandas de los ciudadanos con discapacidad, la cual es definida como: “La Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, incluye las estructuras y funciones del organismo, pero se centra también en las actividades y la participación tanto desde el punto de vista del individuo como de la sociedad. Considera además, cinco factores ambientales que pueden limitar las actividades o restringir la participación: los productos y la tecnología, el medio natural y las modificaciones que el ser humano ha hecho, el apoyo y las relaciones, las actitudes y los servicios, sistemas y políticas. Ningún país ha suprimido todas las barreras ambientales que contribuyen a la discapacidad” (Gloria Cuervo, 2004).

Entre los grupos excluidos se encuentran aquellos integrados por hombres y mujeres en situación que ha llevado a estas personas a enfrentar diferentes carencias básicas que limitan su desarrollo cotidiano; entre los que se incluyen: escaleras sin baranda, semáforos sin el avisador acústico, rampas estrechas, dificultades de tránsito, inexistencia de pasos peatonales y deficiencias en el servicio de transporte público, incluso, para personas promedio, lo que se traduce a la dificultad en la libre locomoción del ciudadano.

En Guatemala la amenaza de padecer una discapacidad es más generalizada de lo que se cree, “del total de personas con discapacidad únicamente el 27% la padece por causas congénitas y el restante 73% la adquieren en el curso de su vida, hecho que nos pone a todos en el riesgo de padecer en un futuro alguna discapacidad, las principales causas mayoritarias que identifica el Instituto Nacional de Estadística, INE, son: por enfermedad 34% y por accidente 29%”. Encuesta Nacional de Discapacidades ENDIS, 2005).

Aunque la discapacidad está contemplada en la legislación nacional, obligando al Estado a mejorar las condiciones de vida de esta población, la normativa resulta inoperante al no haberse concretado en políticas sociales y sectoriales. La falta de apoyo económico, oportunidades de trabajo, capacitación y educación, propicia que la población con discapacidad dependa parcial o totalmente de sus familias y en muchos casos terminan siendo abandonados, explotados o maltratados.

Como resultado de lo anterior, “este sector de la población se caracteriza por un nivel educativo deficiente: 50% no tienen ningún nivel educativo, 40% han cursado algún grado de educación primaria y únicamente el 10% han llegado a la educación media y superior” (Encuesta Nacional de Discapacidades ENDIS, 2005). Habrá que resaltar que el tema de alfabetización, formación o instrucción es una prioridad por atender, ya que ello propicia que las personas con algún tipo de discapacidad puedan tener a mediano y largo plazo un mayor nivel de competitividad y por lo tanto, más y mejores oportunidades de incursionar en el ámbito laboral o cualquier otra actividad que les permitan generar ingresos.

El trabajo es uno de los factores que favorece la plena integración de las personas con discapacidad, la búsqueda de una adecuada inserción al mercado laboral nacional dentro del sector empresarial e institucional representa una vía clara para que las personas con discapacidad, logren no solo el crecimiento y autorrealización propios, sino también contribuyan al desarrollo del país.

Sin embargo, para poder realizar propuestas con lineamientos convenientes y consistentes, se hizo necesario responder a los cuestionamientos: ¿Qué es lo que el sector empresarial de Guatemala requiere? Así como, ¿Cuáles son las habilidades que las personas con discapacidad ofrecen? Resaltando así las oportunidades existentes y acuerdos para ambas partes.

Guatemala es un país lleno de paradigmas y el campo laboral no es la excepción, aunque los derechos humanos juegan un papel estratégico en la implementación de sus políticas y su cumplimiento, los avances que se han tenido en la inclusión de personas con discapacidad al ámbito laboral siguen siendo insuficientes, y como se refería con anterioridad, aún cuando se encuentra normado en la Constitución de la República de Guatemala.

José Alberto Garrone (2006. P.3) enuncia que la discriminación “es entendida como la que se da a una persona o grupo cuando son tratados de forma desfavorable a causa de prejuicios, generalmente por pertenecer a una categoría social distinta; (que supone diferenciación y reconocimiento). Entre esas categorías se encontraran otras como la raza, la orientación sexual, la religión, el rango socioeconómico, la edad y la discriminación en materia de igualdad de oportunidades de empleo, vivienda, bienes y servicios”

El lenguaje humano es complejo, debido a que cada uno de los símbolos empleados puede analizarse en unidades más pequeñas. El lenguaje es aprendido, se fundamenta en la asociación de conceptos (significado) y una imagen acústica de otro tipo (significante), en el sordo, este desarrollo se ve afectado desde el nacimiento. Se sabe que el niño oyente desde el nacimiento aprende que la voz de su madre adquiere matices variados, en especial cuando se dirige a él, debido a que el tono de la voz va cargado de un alto grado de afectividad, información de la que el niño sordo carece; pues cuando nace, este se vale del sentido de la vista y el tacto para tener relación con su mundo externo, la alerta y seguridad que proporciona la percepción auditiva se encuentran ausentes.

Para nadie es ajena la necesidad e importancia que el sentido del oído tiene para el desarrollo de las potencialidades que el ser humano conlleva, refiriéndonos entre otros, a la inteligencia, el lenguaje, el desarrollo social y afectivo del individuo, tomando en consideración que el oído es el primer sentido que se desarrolla en el proceso de gestación; desde el vientre materno, el cerebro realiza conexiones neuronales con información auditiva, gracias a estas se desarrolla la memoria auditiva, punto clave que le permite al individuo acceder a la información del mundo real.

Uno de los sectores de la población discapacitada que a lo largo de los años ha sufrido exclusión por su discapacidad es la comunidad sorda, derivado que a lo largo de la historia se han establecido distinciones que no solo crean grupos diferentes, sino que al mismo tiempo aseveran que uno de los grupos es mejor que otro debido al género, la etnia, el color de la piel, el idioma, la nacionalidad, entre otros, es aquí donde inicia la discriminación.

En tal sentido, al referir el problema de la sordera, se podría comprender desde la óptica, de dos perspectivas, la primera es medica, en la cual se define como la incapacidad del individuo para percibir el estímulo auditivo, decodificarlo por medio de conexiones neuronales y dar significado a lo que escucha. La segunda está conformada por aspectos sociales y psicológicos, en donde se define como una forma de ser, dentro de un grupo de personas que comparten en común su propia realidad, valiéndose únicamente del sentido de la vista y el tacto para construir su mundo interior.

La gravedad de la sordera, según la medicina, radica en la localización de la lesión, entre ellas podemos mencionar que las sorderas de tipo conductivo están localizadas en el oído externo y medio, en estas, la función neuronal no se encuentran afectados, si no que son producidas por algún tipo de obstáculo el cual puede ser tratado con cirugía. En las sorderas de tipo neurosensorial las estructuras del oído interno y las vías de acceso al cerebro se encuentran dañadas afectando grandemente a quienes las padecen, pues los tratamientos clínicos y quirúrgicos se reducen grandemente, desalentando el pronóstico del individuo que la padece.

La ciencia ha desarrollado técnicas que permiten evaluar las pérdidas auditivas; la primera se refiere a la audiometría tonal de Impulsos evocados, se utiliza especialmente en niños menores de cinco años, evalúa la audición por medio de estímulos sonoros que brindan algún tipo de respuesta cerebral, lo que permite al médico brindar un diagnóstico certero sobre el nivel de pérdida auditiva. Siendo la segunda, la audiometría tonal, es utilizada para individuos mayores de cinco años, y como su nombre lo indica, el nivel de audición es medido gracias al impulso tonal, el cual, percibe el sujeto de forma consciente.

Gracias a estas evaluaciones, se han creado escalas de medición auditiva, los decibelios y Hertzios se usan para medir el nivel de intensidad del sonido. Una conversación definida como normal, fuera del alcance de ruidos fuertes del ambiente, se da en una escala de 30 dB, sin ningún problema para las personas oyentes. Se considera una pérdida auditiva ligera cuando existe una diferencia de sonido, entre 20 a 40 dB, en la pérdida auditiva media; la diferencia es entre 40 y 70 dB; la pérdida auditiva severas se encuentran en rangos entre 70 y 90 dB, en esta, el individuo puede valerse de la ayuda de aparatos auditivos que le permitan incrementar el nivel del sonido, y por último, la pérdida profunda está en escalas de más de 90 dB; y la sordera total, entre 100 y 120 dB, en estas es muy difícil la colocación de algún tipo de audífono que permita incrementar el nivel de intensidad del sonido.

Son muchas las causas que derivan una pérdida auditiva. Durante la infancia los niños que sufren de infecciones constantes de oído, en especial las supurativas, deficiencias de yodo, atresia congénita del canal auditivo, infecciones como la rubeola durante el periodo de gestación y la meningitis, entre otras, son las responsables de pérdidas auditivas profundas. La herencia es otro factor de importancia, pues si una madre sorda de nacimiento se encuentra en periodo de gestación, los índices de que su hijo nazca sordo se elevan.

Marchesi (1987) afirma que, “cerca del 20% de la población escolar sufre de algún tipo de pérdida auditiva”. Esto desencadena problemas en el desarrollo del individuo que las padece, en especial cuando el lenguaje como sistema de comunicación se ve afectado. Así mismo Launay, C.L y J.O. Klein S. (1,996) exponen por lenguaje, “al conjunto de palabras o signos con lo que comunicamos ideas y sentimientos. En sentido general constituye una manifestación simbólica del hombre, resultado de su aptitud para representar objetos, ideas, sentimientos; esto, por medio de sonidos, señales y signos”.

El sujeto oyente escoge del mundo real lo que necesita para construir su propia identidad, para forjar su personalidad e interiorizar el universo que lo rodea, por el contrario, el sujeto sordo solo percibe algunos restos del lenguaje oral, con esto debe construir un sistema de lenguaje escaso que no tiene una estructura completa. A la falta de comunicación se añade la dificultad del desarrollo intelectual, el niño oyente establece relaciones asociadas a la vida cotidiana, el sujeto sordo no lo hace, debido a que únicamente relaciona conceptos que son tangibles, concretos como al alcance de su vista y tacto, es decir establece relación entre aquello que puede ver y tocar, accede con mucha dificultad al mundo abstracto por lo que los conceptos intelectuales son difíciles de elaborar.

Es de suma importancia poner al alcance del sordo un sistema de comunicación alternativo, que le permita establecer relaciones, organizar ideas, transmitir pensamientos, por citar algunas herramientas viables para su efectiva comunicación, desde hace muchos años ha existido gran controversia sobre el mejor sistema de comunicación para el sordo.



## CAPÍTULO II

### TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

El término metodología designa el modo en que enfocamos los problemas y buscamos las respuestas, por tal motivo es importante mencionar sus orígenes fenomenológicos, que se basan en la observación de los fenómenos sociales desde la propia perspectiva del actor, examina la forma en que se experimenta al mundo, e indica que la realidad que importa es lo que las personas perciben como importante. El presente estudio se sustenta en el método cualitativo “el cual se refiere en su más amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable” (S. J. Taylor y R. Bogdan, 2000). Por lo tanto, la construcción de la teoría es expresada como un sistema abierto que integra las ideas del investigador.

Desde esta perspectiva se pretende la comprensión de las complejas interrelaciones que surgen de la realidad con el fin de poderlas evaluar desde el punto de vista subjetivo, siendo esta una vía para la elaboración de modelos teóricos capaces de comunicar intencionalidad de la investigación, y posteriormente realizar o emitir un juicio, capaz de anunciar y enfatizar la importancia del contexto en el que se desenvuelve el ser humano. Por tal motivo el estudio se basa en la descripción cualitativa, ya que permitirá analizar la situación real de las personas sordas y su contexto socio-cultural al momento de su inserción laboral, enfocando la relación entre el investigador con las áreas investigadas. Como refiere (Fernando Gonzales Rey 1997) “Promoviendo que esta sea la vía para la integración de ideas del investigador y siendo lo cualitativo un aspecto instrumental para la construcción del conocimiento”.

Como parte fundamental de la investigación se identifica la problemática de la inserción y adaptación del sordo al ámbito laboral, a través de una guía de entrevista profunda, como lo señalan Benney y Hughes (1970), “la entrevista es la herramienta de excavar favorita de los sociólogos; para adquirir conocimientos sobre la vida social, los

científicos sociales reposan en gran medida sobre relatos verbales”. A su vez se brindara atención a los fenómenos de interacción entre las personas oyentes y sordas con el fin de identificar los canales de comunicación, a través de la observación participativa (S. J. Taylor y R. Bogdan, Pág. 2) indican que “la fase de trabajo de campo incluye tres actividades principales. La primera se relaciona con una interacción social no ofensiva: lograr que los informantes se sientan cómodos y ganar su aceptación. El segundo aspecto trata sobre los modos de obtener datos: estrategias y tácticas de campo. El aspecto final involucra el registro de los datos en forma de notas de campo escritas”.

Obtenida la información, se procede con el análisis correspondiente, llegando a las conclusiones y sus posibles recomendaciones, construyendo el informe final que incluirá los aportes que ésta investigación tendrá a la sociedad.

La observación es una estrategia fundamental del método científico por lo que se realizará una visita a la planta de producción de la empresa de materiales de construcción lugar donde se realizará la investigación, acá se podrá observar cómo se dan las relaciones sociales e interpersonales entre los trabajadores sordos y los trabajadores oyentes “observar supone una conducta deliberada del observador cuyos objetivos van en la línea de recoger datos en base a los cuales poder formular o verificar hipótesis” (Fernandez – Ballesteros, 1980, Pág. 135). Para que la observación sea realmente un procedimiento científico de investigación se requerirá cumplir con ciertos requisitos, como por ejemplo delimitar el problema o situación a observar, lo cual se planteo al inicio de este párrafo, recoger datos, analizarlos y plantear los resultados.

Debido a que los cuestionarios cerrados no se adaptan a los postulados de la investigación cualitativa, se utilizará la entrevista dirigida entendiendo esta como “una técnica en la que una persona (entrevistador) solicita información de otra o de un grupo (entrevistados o informantes), para obtener datos sobre un problema determinado.

Presupone al menos la experiencia de dos personas y la posibilidad de interacción por medio del lenguaje verbal o no verbal” (Rodríguez, Flores y García, 1999). Durante este proceso de la investigación se ha definido que a todos los entrevistados se les harán las mismas preguntas, con la misma formulación y en el mismo orden, por lo que el estímulo es igual para todos los entrevistados, sin embargo los entrevistados tienen toda la libertad de manifestar su propia respuesta. Este tipo de entrevista utilizado en la investigación cualitativa permitirá recoger información sobre, situaciones específicas, vida social, o cotidiana, entre otras, por medio de un cuestionario que orientará la conversación, entendiendo como cuestionario abierto “que permite la expresión del sujeto en trechos de información que son objetos del trabajo interpretativo del investigador. (Fernando Rey, Pág. 76).

Para establecer los principales factores que interfieren con la contratación de una persona sorda: se ha tomado la decisión de realizar una entrevista profunda al personal que dentro de las organizaciones han permitido y apoyado el proceso de contratación de la población sorda, a fin de identificar los principales factores que han representado un obstáculo en su contratación. “Por entrevistas cualitativas a profundidad entendemos reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen respecto de sus vidas, experiencias o situaciones” (Taylor Bogdan 2000, Pág. 132)

También se utilizará la técnica de investigación cualitativa llamada observación participativa la cual “exige la presencia del observador y su inmersión en el desarrollo en la realidad que analiza” pero sin que éste influya en su desarrollo. (Juan Roblero 2009, pág. 2).

## CAPÍTULO III

### PRESENTACIÓN ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En un inicio se tuvo contacto con una empresa dedicada a la distribución de Materiales de Construcción que recluta y selecciona a personas sordas para laborar dentro de su empresa, luego se tuvo un acercamiento con esta empresa y se les propuso el abordamiento para la investigación del fenómeno de inserción laboral para personas sordas. Se llevaron a cabo entrevistas a reclutadores de personal, a personas oyentes que ya laboran dentro de la empresa y a las personas sordas que trabajan en la institución, a todos ellos se les informó acerca del trabajo de campo que se pretendía llevar a cabo, luego de la explicación, todos ellos aceptaron participar dentro del proceso de investigación con el cual se buscó establecer cómo se da la inserción laboral de personas sordas y adaptación en el trabajo.

Se procedió a realizar el trabajo de campo, en el que participaron diez personas, distribuidas de la siguiente manera, cuatro personas oyentes compañeros de trabajo de las personas sordas, tres personas sordas y dos reclutadores de personal de diferentes empresas, así como un intérprete para las entrevistas realizadas a las personas sordas. Para facilitar el análisis y la interpretación de los resultados del trabajo de campo utilizamos una matriz para el vaciado de datos, por lo que se procedió a la definición de las categorías de nuestro proyecto de investigación, definiéndose las siguientes, Comunicación, Relaciones Laborales, Inserción Laboral, Exclusión Laboral y Desempeño Laboral, lo cual nos permitió clasificar correctamente la información obtenida dentro de cada categoría. Para darle consistencia a nuestro análisis se procedió a extraer de nuestro marco teórico todo el soporte teórico bibliográfico necesario, a continuación se presentan los resultados obtenidos por cada categoría.

De acuerdo a los resultados de las entrevistas realizadas a las personas sordas, “la comunicación se da por medio de algunas señas que aprenden entre compañeros y también les han sido útiles los mensajes de texto por medio de los celulares”. Según las personas oyentes encuestadas éstas consideran que las personas sordas son colaboradoras, el proceso de comunicación de las personas sordas representa un reto

ya que no todos conocen el lenguaje de señas, los medios más utilizados de comunicación entre oyentes y sordos son a través de la escritura y el lenguaje corporal; “nadie es ajeno a saber de la importancia de la audición en el desarrollo social, psicológico, emocional, del lenguaje, intelectual y estructura del pensamiento del individuo, especialmente para el logro de la interacción y comunicación humana” (Schlesinger y Meadow, 1982).

De acuerdo a los resultados de las entrevistas y cuestionarios realizados podemos afirmar que Las Relaciones Laborales entre personas sordas y personas oyentes se dan de la siguiente manera, las personas sordas manifiestan que han laborado en otras empresas pero que debido a problemas con otros compañeros oyentes han decidido renunciar, pero que en la empresa en la que se encuentran en este momento tienen una buena relación con sus compañeros oyentes, ellos les colaboran y contribuyen a realizar el trabajo. Las personas oyentes entrevistadas coinciden que para ellos, el trabajar con personas sordas es una experiencia nueva y que la misma ha sido positiva. “En Guatemala, existe exclusión relacionada a las personas con discapacidad.

Esto a pesar de la existencia de un amplio marco legal y político que promueve el respeto y el acceso a los servicios sociales básicos para las personas con discapacidad. Entre estos instrumentos, podemos mencionar: Política y normativa de acceso a la educación para la población con necesidades especiales. (Acuerdo Gubernativo N. 156 – 95); Política nacional de atención a la discapacidad; Convención internacional sobre las personas con discapacidad; Ley de atención a las personas con discapacidad y su reglamento. (Decreto N. 135 – 96); Política de Educación Inclusiva”.

Según las entrevistas realizadas, para las personas sordas la Inserción Laboral se ha dado principalmente a través de Asorgua, para las personas oyentes es importante educar al personal en general sobre los derechos y obligaciones de los trabajadores en general, de acuerdo a sus opiniones las personas sordas son capaces de realizar las funciones que se les asignan, siempre que se les brinde la capacitación necesaria para el puesto de trabajo, que cuenten con el equipo y herramientas para su trabajo y capacitar al personal en general sobre el lenguaje de señas.

Los reclutadores de personal dentro de las empresas encuestadas consideran que se debe tener la apertura para contratar a personas sordas, estratégicamente en puestos operativos, tener alianzas con organizaciones orientadas a ayudar a personas sordas y proyectarse como agentes de cambio en la percepción de las personas sordas. Así como educar sobre el trato por igual que debe darse a las personas con sordera, promoviendo la aceptación de las personas sordas e implementando políticas en contra de la discriminación, realizando alianzas con instituciones que ayudan a personas sordas y adecuar los procesos de selección de acuerdo a las necesidades de la población con deficiencia auditiva y promover el lenguaje de señas. De acuerdo a estudios realizados por el Banco Interamericano de Desarrollo, la inclusión social se basa principalmente en el diseño de un “Marco Normativo, el cual se refiere a las leyes fundamentales de la constitución de un país que señalan el tratamiento equitativo y los derechos de los ciudadanos de un modo no discriminatorio. Para que haya inclusión es necesario que haya un marco constitucional y un jurídico que reconozca los derechos colectivos así como los derechos individuales” (Márquez, Et al, 2008, p. 230).

Para las personas sordas, el Desempeño Laboral representa dificultades ya que no hay algún tipo de inducción que les permita desempeñar de mejor forma sus actividades laborales. De acuerdo a los estudios realizados por el Banco Interamericano de Desarrollo toda institución debería promover inclusión diseñando leyes de manera inclusiva contemplando los recursos necesarios para un buen desarrollo laboral de las personas con discapacidad.

De acuerdo a los resultados obtenidos en las entrevistas y cuestionarios realizados, la Exclusión Laboral para las personas sordas Generalmente se centran en la dificultad para encontrar un trabajo debido a su discapacidad. Según los reclutadores, existe discriminación hacia las personas sordas, representada por la poca oportunidad en el sector empresarial debido al desconocimiento de las habilidades y capacidades de las personas sordas, por lo que más que una oportunidad de desarrollo laboral representan una carga para las instituciones, así como también se pudo observar no existen traductores en el proceso de entrevista, se dificulta la realización de evaluaciones, que la comunicación está limitada desde el primer día de labores, y el nivel educativo la mayoría de veces es bajo y no existe un programa de inducción adecuado para personas sordas.

“Es valioso mencionar que las personas con capacidades distintas no forman un grupo homogéneo, ya que existen diferentes discapacidades entre las que podemos mencionar: deficiencias mentales, visuales, auditivas o del habla, las que tienen movilidad restringida, entre otras. Todas ellas enfrentan diferentes formas de exclusión como en el ámbito laboral, en donde se evidencia dificultades para las personas con alguna discapacidad. La deficiencia y la discapacidad, afectan a la sociedad en conjunto y no únicamente a quien la padece. Es por lo tanto responsabilidad de la sociedad en general y las organizaciones que la componen el promover y proveer las condiciones más favorables para el desarrollo integral, evitando cualquier forma de exclusión, para esto debe dotarse de los medios y recursos necesarios para la promoción de la igualdad de oportunidades, el bienestar y la participación de todos sus habitantes”. (José Luis Hernández Ramírez, 2003, P. 73).

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES**

- Se puede identificar que el sector empresarial del país, tiene una limitada participación y su apoyo no es adecuado para la inserción laboral de las personas sordas, limitando las oportunidades de su desarrollo social, cultural y económico.
- Las personas con limitaciones auditivas son ciudadanos capaces de ejercer sus derechos y a su vez contraer obligaciones que le permitan un crecimiento idóneo dentro de la sociedad.
- La falta de información en la sociedad provoca ideas erróneas hacia las personas que presentan alguna deficiencia auditiva, generando una discriminación hacia la comunidad sorda.
- Se concluye que la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala no cuenta con ningún tipo de apoyo en la inserción de las personas sordas al ámbito laboral, a pesar con que cuenta con la carrera técnica de psicología industrial.
- Se evidencia que la sordera es una discapacidad que puede ser fácilmente incluida en los diferentes extractos de la sociedad, sin embargo debido a la desigualdad política, económica y social, se agrava su inclusión en el desarrollo económico del país.



## RECOMENDACIONES

- Que el sector empresarial del país abra las puertas al sector de la población con discapacidad en general y propicie un mejor desarrollo laboral a este sector de la población.
- Que la sociedad guatemalteca de la oportunidad a las personas sordas de demostrar que aún con su discapacidad pueden ocupar un lugar como cualquier otro ciudadano dentro de la sociedad.
- Que las instituciones encargadas del apoyo a la comunidad sorda ASORGUA, PROCIEGOS entre otros, realicen actividades enfocadas a promover su inserción laboral, esto como parte fundamental del desarrollo de las personas que presentan esta discapacidad.
- Que el gobierno asuma lo dispuesto en la Constitución Política de Guatemala, Ley de Atención a las Personas con Discapacidad. Decreto 135-96 del Congreso de la República, así como en el Código de Trabajo en su Decreto de Ley 1441 del Congreso de la República. y los convenios creados a beneficio de las personas que presentan alguna discapacidad, con la finalidad hacer valer dichos derechos.
- Que la Universidad San Carlos de Guatemala, desde sus diferentes facultades y escuelas cree proyectos enfocados a brindar mejores alternativas de vida hacia la comunidad sorda, en especial la Escuela de Ciencias Psicológicas que cuenta con un Departamento de Psicología Industrial, el cual puede brindar soporte a las personas que presentan sordera en la búsqueda de su inclusión laboral.

- Que el ministerio de trabajo cree un área de acopio laboral para personas que presentan alguna discapacidad con el objetivo de brindar un soporte en la inserción y adaptación laboral.

## BIBLIOGRAFÍA

- Baquero T. Maria I. (2011). El Enfoque diferencial en discapacidad: un imperativo ético en la revisión del plan de ordenamiento territorial en Bogotá D. C. Corporación Viva la Ciudadanía. Bogotá 2011.
- Cuervo Gloria. Hacia una política académica inclusiva en la Universidad de Colombia. Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Medicina. Maestría en Discapacidad e Inclusión Social. Bogotá D. C. Julio 2007.
- Donate A. Carlos Aníbal. (1992). Una breve introducción a la comunicación manual de los sordos de Guatemala. Guatemala, Guatemala: Ed. Orión
- E. Schorn, M. (1997). El niño y Adolescente Sordo, Reflexiones Psicoanalíticas. Buenos Aires Argentina. Le Lugar
- Gálvez C. Carmelino. (1992). Los minusválidos guatemaltecos y su protección constitucional. Guatemala, Guatemala: Ed. Mayte
- González, E. (1995). Necesidades Educativas Especiales. Madrid. CCS, Alcalá.
- ¿Los de Afuera? Patrones cambiantes de exclusión en America Latina y el Caribe. Progreso Económico y Social en America Latina. Banco Interamericano de Desarrollo. Informe 2008. New York, Estados Unidos de America 2008.
- Marchesi, A. (1987): El desarrollo cognitivo y lingüístico de los niños sordos. Madrid: Alianza Editorial.
- Silvestre, N. (1998). Sordera Comunicación y Aprendizaje. Barcelona, España. Masson, S.A.
- S.J. Taylor y R. Bodgan (2000): Introducción a los métodos cualitativos de Investigación. Editorial Paidós. Tercera Edición

- Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos. Decretos 54-86 y 32-87 del Congreso de la República.
- Ley de Atención a las Personas con Discapacidad. Decreto 135-96 del Congreso de la República.

# ANEXOS

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
 ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
 PROGRAMA EXTRAORDINARIO OPCIONAL  
 “ACTUALIZACIÓN E INCORPORACIÓN PROFESIONAL DE CARRERAS TÉCNICAS Y LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA”  
 DOCTOR CÉSAR LAMBOUR LIZAMA  
 DIRECTOR  
 Responsable de Proyecto Diseño de Documento  
 Lic. Marco Antonio García Enríquez Licda. Astrid Montenegro  
 Coordinador Centro de Investigaciones – CIEPs –

Licda. Roxana Palma  
 Asesores  
 Maestro Edgar Cajas  
 Coordinador de Postgrados  
 Lic. Josué Samayoa  
 Coordinador de Ejercicio Profesional Supervisado

**PLANIFICACION 1.1**

**TEMA:** Inserción y Adaptación Laboral de personas sordas en una empresa privada de materiales de construcción.

**Objetivo Específico:** Establecer las condiciones de relaciones laborales de las personas sordas con las personas oyentes en su medio de trabajo, como marco de referencia del proceso de comunicación.

Objetivo Operacional	Actividades	Contenidos	Abordamiento Técnica	Instrumentos	Recursos	Temporalidad
Determinar cómo son las relaciones sociales e interpersonales de los trabajadores sordos y oyentes.	<p>Visita de Campo a la empresa en donde se llevara a cabo la investigación.</p> <p>Entrevistar a personas sordas y oyentes para establecer las formas de interacción social y laboral con los compañeros oyentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios De Comunicación</li> <li>Adaptación y Clima Laboral</li> <li>Aplicación de guía de entrevista a personas sordas con la ayuda de un mediador interprete en lenguaje de señas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Observación Directa</li> <li>Entrevista Dirigida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lista de Cotejo de Aspectos Interrelacionales.</li> <li>Guía de Entrevista a través del diálogo entre entrevistador y entrevistado, con la apoyo de un intérprete de Lenguaje a Señas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Papel (entrevista)</li> <li>Impresora</li> <li>Lapicero</li> <li>Grabadora de video</li> <li>Interprete de lenguaje de señas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 día.</li> <li>5 días.</li> </ul>

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
 ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
 PROGRAMA EXTRAORDINARIO OPCIONAL  
 “ACTUALIZACIÓN E INCORPORACIÓN PROFESIONAL DE CARRERAS TÉCNICAS Y LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA”  
 DOCTOR CÉSAR LAMBOUR LIZAMA  
 DIRECTOR  
 Responsable de Proyecto Diseño de Documento  
 Lic. Marco Antonio García Enríquez Licda. Astrid Montenegro  
 Coordinador Centro de Investigaciones – CIEPs –

Licda. Roxana Palma  
 Asesores  
 Maestro Edgar Cajas  
 Coordinador de Postgrados  
 Lic. Josué Samayoa  
 Coordinador de Ejercicio Profesional Supervisado

**PLANIFICACION 1.2**

**TEMA:** Inserción y Adaptación Laboral de personas sordas en una empresa privada de materiales de construcción.

**Objetivo Específico:** Identificar la problemática recurrente para la inserción laboral y adaptación de las personas sordas

<b>Objetivo Operacional</b>	<b>Actividades</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Abordamiento Técnica</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Recursos</b>	<b>Temporalidad</b>
Establecer los principales factores que interfieren con la contratación de una persona sorda a una empresa	Realizar entrevista profunda a personas que apoyan el proceso de Reclutamiento y Selección de personas Sordas, que permita determinar los principales factores que han sido obstáculo para ser contratados en una empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusión Laboral</li> <li>• Proceso de Reclutamiento y Selección</li> <li>• Análisis de respuestas brindadas para determinar las principales causas que excluyen a la persona sorda para optar por un puesto de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista Profunda</li> <li>• Observación Participativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dialogo entre el entrevistador y entrevistado.</li> <li>• Análisis de la observación</li> <li>• Dialogo</li> <li>• Análisis de Resultados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papel (entrevista)</li> <li>• Impresora</li> <li>• Lapicero</li> <li>• Grabadora de video.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 días</li> </ul>

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
 ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
 PROGRAMA EXTRAORDINARIO OPCIONAL  
 “ACTUALIZACIÓN E INCORPORACIÓN PROFESIONAL DE CARRERAS TÉCNICAS Y LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA”  
 DOCTOR CÉSAR LAMBOUR LIZAMA  
 DIRECTOR  
 Responsable de Proyecto Diseño de Documento  
 Lic. Marco Antonio García Enríquez Licda. Astrid Montenegro  
 Coordinador Centro de Investigaciones – CIEPs –

Licda. Roxana Palma  
 Asesores  
 Maestro Edgar Cajas  
 Coordinador de Postgrados  
 Lic. Josué Samayoa  
 Coordinador de Ejercicio Profesional Supervisado

**PLANIFICACION 1.3**

**TEMA:** Adaptación social e inserción de personas sordas en una empresa privada de materiales de construcción.

**Objetivo Específico:** identificar las expectativas de crecimiento de los colaboradores Sordos dentro de una empresa privada, para establecer las normativas de los planes de carrera.

Objetivo Operacional	Actividades	Contenidos	Abordamiento Técnica	Instrumentos	Recursos	Temporalidad
Establecer las expectativas del personal Sordo y plantear el plan de acción para proponer las bases de un plan de carrera	Entrevistas estructurada a personas sordas, que permitan determinar las expectativas de crecimiento y desarrollo laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes de Carrera y Desarrollo.</li> <li>Análisis de respuestas brindadas para determinar las expectativas laborales de las personas sordas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevista Dirigida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis</li> <li>Dialogo</li> <li>Guía de Entrevista Dirigida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Papel (entrevista)</li> <li>Impresora</li> <li>Lapicero</li> <li>Grabadora de video.</li> <li>Interprete de lenguaje de señas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4 días</li> <li>4 días</li> </ul>



Vaciado de preguntas de cuestionarios	COMUNICACIÓN	RELACIONES	INSERCIÓN LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL	EXCLUSIÓN LABORAL
<b>SORDOS</b>	Hay poca inducción, se comunican con algunas señas que aprenden entre los compañeros y se envían mensajes de texto para su comunicación.	Los entrevistados manifiestan que anteriormente han laborado en otras empresas pero que debido a problemas con otros compañeros oyentes han decidido renunciar.	Se enteran de las oportunidades laborales gracias a Asorgua.	Algunas de las dificultades que existen en relación en el desempeño laboral es que no hay algún tipo de inducción que les permita desempeñar de mejor forma el desempeño laboral.	Generalmente se centran en la dificultad para encontrar un trabajo debido a su discapacidad.
		En la empresa en la que se encuentran en este momento tienen una buena relación con sus compañeros oyentes, ellos les colaboran y contribuyen a realizar el trabajo.			

<b>OYENTES</b>	<p>2 ¿Cómo ha sido trabajar con sordos?</p> <p>3 ¿Cómo dio inicio al comunicación con personas sordas?,</p> <p>4 ¿Cuáles son los medios que utiliza para comunicarse con las personas sordas?</p>	<p>1. ¿Cuál es su experiencia al trabajar con personas sordas?</p> <p>2 ¿Cómo ha sido trabajar con sordos?</p>	<p>5 ¿Considera que existe algún problema en la integración de personas Sordas?</p> <p>6 ¿Qué recomienda para la contratación de personas sordas?</p> <p>7¿Recomienda algún procedimiento o método para mejorar la convivencia laboral con personas sordas?</p>		
	<p>Las personas encuestadas consideran que las personas sordas son colaboradores, el proceso de comunicación con las personas sordas representa un reto ya que no todos conocen el lenguaje de señas, los medios mas utilizados de comunicación entre oyentes y sordos son a través de la escritura y lenguaje corporal</p>	<p>Todos los entrevistados concluyen que para ellos, el trabajar con personas sordas es una experiencia nueva y que la misma ha sido positiva.</p>	<p>No, Las personas sordas son capaces de realizar las funciones que se les asignan, siempre que se les brinde la capacitación necesaria para el puesto de trabajo, que cuenten con el equipo y herramientas para su trabajo y capacitar al personal en general sobre el lenguaje de señas. Educar al personal en general sobre los derechos y obligaciones de los trabajadores en general</p>		

<b>RECLUTADORES</b>			¿Según su experiencia cual sería el factor clave o la actividad estratégica que las empresas deberían de incorporar para la inserción de personas sordas al ámbito laboral?		¿Cree que hay obstáculos en las empresas para la contratación de personas sordas? ¿Cuáles son?
			Tener la apertura para contratar a personas sordas, estratégicamente en puestos operativos, tener alianzas con organizaciones orientadas a ayudar a personas sordas y finalmente proyectarse como agentes de cambio en la percepción de las personas sordas		si, existe discriminación hacia las personas sordas, representada por la poca oportunidad en el sector empresarial debido al desconocimiento de las habilidades y capacidades de las personas sordas, por lo que mas que una oportunidad de desarrollo laboral representan una carga para las instituciones

			¿Cuál sería su recomendación específica para una optima inserción laboral de las personas sordas?		¿Cual considera que es el mayor problema que tienen las personas sordas al realizar un proceso de reclutamiento y selección?
			Educar sobre el trato por igual que debe darse a las personas con sordera, promoviendo la aceptación de las personas sordas e implementar políticas en contra de la discriminación hacer alianzas con instituciones que ayudan a personas sordas. Adecuar los procesos de selección de acuerdo a las necesidades de la población con deficiencia auditiva y promover el lenguaje de señas		No existen traductores en el proceso de entrevista, dificulta la realización de evaluaciones, la comunicación esta limitada desde el primer día de labores, su nivel educativo la mayoría de veces es bajo y no existe un programa de inducción adecuado para personas sordas

**GUIA DE ENTREVISTA PARA PERSONAS SORDAS**

Nombre: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_ Género: M F  
Nivel Educativo: \_\_\_\_\_  
Puesto Actual: \_\_\_\_\_ Temporalidad en el Puesto de Trabajo: \_\_\_\_\_  
Estado Civil: \_\_\_\_\_ Personas que dependen de Usted: \_\_\_\_\_

A continuación encontrará una guía de preguntas que tienen como objetivo obtener información amplia de la experiencia laboral de personas sordas.

1. ¿Cómo se enteró de este trabajo?
2. ¿ha trabajado anteriormente, indique cuánto es lo más que ha durado en un trabajo?
3. ¿Qué trabajo se le hace más fácil?
4. ¿Cómo le fue en su primera semana de trabajo?
5. ¿Cuáles fueron sus primeros trabajos asignados que le pusieron a hacer?
6. ¿Cómo empezó a comunicarse con sus compañeros?
7. ¿y ahora cómo le hace?
8. ¿Cree que las personas sordas tienen oportunidad de trabajo en Guatemala?
9. ¿Cómo le fue cuando lo contrataron?
10. ¿Qué recomienda para que las empresas contraten personas sordas?

**Questionario para Personas Oyentes**

Nombre: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_ Género: M F  
Nivel Educativo: \_\_\_\_\_  
Puesto Actual: \_\_\_\_\_ Temporalidad en el Puesto de Trabajo: \_\_\_\_\_

A continuación encontrará una serie de preguntas que tienen como objetivo fundamental obtener su experiencia respecto de la relación laboral con personas sordas.

1. ¿Cuál es su experiencia al trabajar con personas sordas?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. ¿Cómo ha sido trabajar con un sordo?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. ¿Cómo dio inicio la comunicación con personas sordas?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
4. ¿Cuáles son los medios o métodos que utiliza para comunicarse con las personas sordas?  
Visual (dibujos, objetos, señalizaciones)   
Escrito (a través de escritura)   
Lenguaje Señas (lenguaje formal)   
Señas básicas y lenguaje corporal   
Otros:  
Especifique:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
5. ¿Considera que existe algún problema en la integración laboral de personas sordas?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
6. ¿Qué recomienda para la contratación de personas sordas?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Recomienda algún procedimiento o método para mejorar la convivencia laboral con personas sordas?

---

---

---

---

**Questionario para Reclutadores**

Nombre: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_ Género: M F  
Nivel Educativo: \_\_\_\_\_  
Puesto Actual: \_\_\_\_\_ Temporalidad en el Puesto de Trabajo: \_\_\_\_\_

A continuación encontrará una serie de preguntas que tienen como objetivo fundamental obtener su experiencia respecto de la contratación laboral de personas sordas.

1. ¿Cree que hay obstáculos en las empresas para la contratación de personas sordas?  
¿Cuáles son?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. ¿Cuál considera que es el mayor problema que tienen las personas sordas al realizar un proceso de Reclutamiento y Selección?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. Según su experiencia, ¿Cuál sería el factor clave o la actividad estratégica que las empresas debería de incorporar para la inserción de las personas sordas al ámbito laboral?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. ¿Cuál sería su recomendación para una inserción laboral de las personas Sordas?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_