

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"OPINIÓN DEL PÚBLICO DEL SERVICIO BRINDADO POR PERSONAS DISCAPACITADAS QUE
PRESTAN SERVICIOS EN FORMA INDEPENDIENTE EN INSTITUCIONES DEL GOBIERNO."**

TESIS DE GRADO

MARIA XIMENA HURTARTE LEON

CARNET 11157-08

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ABRIL DE 2016
CAMPUS CENTRAL

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"OPINIÓN DEL PÚBLICO DEL SERVICIO BRINDADO POR PERSONAS DISCAPACITADAS QUE
PRESTAN SERVICIOS EN FORMA INDEPENDIENTE EN INSTITUCIONES DEL GOBIERNO."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
MARIA XIMENA HURTARTE LEON

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ABRIL DE 2016
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.

VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO

VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS

SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANA: MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS

VICEDECANO: MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO

SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY

DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LIC. JOSE ANGEL ALFREDO VELASQUEZ TREJO

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. SILVIA PATRICIA MELGAR LAINEZ DE LOPEZ

Guatemala, 25 de Septiembre de 2015.

Señores Miembros
Consejo de la Facultad de Humanidades
Presente.

Estimados Señores:

Con un cordial saludo me permito dirigirme a ustedes para manifestarles que he revisado el Informe Final de tesis de la estudiante **María Ximena Hurtarte León No. de carné 1115708** de la carrera de Licenciatura en Psicología Industrial Organizacional cuyo título es **"Opinión del Público del Servicio Brindado por personas discapacitadas que prestan servicios en forma independiente en instituciones del Gobierno"** y el cual considero llena los requisitos establecidos por esa Facultad y el Departamento de Psicología para los trabajos de investigación de los estudiantes de la carrera arriba mencionada.

En tal virtud, solicito se proceda a nombrar al revisor de dicho trabajo y pueda dicha estudiante culminar su carrera.

Sin otro particular, me suscribo de ustedes.

Atentamente.


Lic. Angel Alfredo Velásquez
Asesor.



Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante MARIA XIMENA HURTARTE LEON, Carnet 11157-08 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 05789-2016 de fecha 17 de marzo de 2016, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"OPINIÓN DEL PÚBLICO DEL SERVICIO BRINDADO POR PERSONAS DISCAPACITADAS QUE PRESTAN SERVICIOS EN FORMA INDEPENDIENTE EN INSTITUCIONES DEL GOBIERNO."

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 4 días del mes de abril del año 2016.



Irene Ruiz Godoy

**MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar**

AGRADECIMIENTOS

A mi papá y mamá, por siempre apoyarme en mis metas, ser mi ejemplo de trabajo duro y perseverancia. Por ayudarme a soñar y creer en mí.

A mi hermana, por ser mi mejor ejemplo de felicidad y amor. Por creer en mí en cada situación que afrontamos juntas.

A ti, por no dejarme sola en ningún momento y alentarme a ser mejor cada día, por darme todo tu amor.

A mis amigos, por mostrarme todo su cariño y apoyo por todos estos años y estar siempre cuando los necesito.

A mi asesor y revisora, por el asesoramiento en la elaboración de mi tesis para obtener un trabajo completamente profesional.

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo identificar la opinión del servicio al cliente brindado por personas con discapacidad que laboran en forma independiente en Instituciones del Gobierno.

El estudio es de tipo cuantitativo con diseño descriptivo transaccional aplicado a una muestra de 30 personas, 15 hombres y 15 mujeres, en edades comprendidas entre 30 y 50 años.

Para poder obtener los resultados se utilizó un instrumento diseñado para el presente estudio, el cual mide cuatro diferentes indicadores, los cuales son calidad de servicio, tiempo de espera, insatisfacción en el servicio y capacidad.

De acuerdo con los resultados obtenidos en este estudio, se pudo establecer que los clientes atendidos por personas con capacidades especiales, opinan que el servicio prestado es de alta calidad y no existe ninguna diferencia en comparación con otros servicios similares realizados por personas con capacidades normales.

Se concluyó que los clientes opinan que estas personas tienen la capacidad suficiente para poder desarrollar exitosamente sus labores y que con la capacitación adecuada, podrían llegar a desarrollarse adecuadamente en otros puestos de trabajo. De igual manera se pudo observar que la mayoría de los clientes no tuvo ningún inconveniente con el servicio, ofreciendo un trabajo de excelente calidad. Opinaron también que se sienten cómodos con el tiempo de espera, pero que se podría mejorar.

Como recomendación se establece a la población en general, seguir apoyando a instituciones que trabajan para introducir a las personas con capacidades especiales al mercado laboral, ya que se demostró con este estudio que tienen la suficiente capacidad de realizar las tareas que se les asigne.

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	01
	1.1 Antecedentes	02
	1.2 Marco teórico	13
II.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	46
	2.1 Objetivo general	47
	2.2 Objetivos específicos	48
	2.3 Definición de variables de estudio	48
	2.3.1 Definición conceptual	48
	2.3.2 Definición operacional	49
	2.4 Alcances y límites	50
	2.5 Aporte	51
III.	MÉTODO	52
	3.1 Sujetos	52
	3.2 Instrumento	53
	3.3 Procedimiento	55
	3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística	55
IV.	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	57
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	61
VI.	CONCLUSIONES	66
VII.	RECOMENDACIONES	68
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
	ANEXOS	76

I. INTRODUCCIÓN

En Guatemala muchas personas enfrentan diversidad de obstáculos para poder desarrollarse plenamente en la sociedad. Sin embargo, estos obstáculos son aún de mayor dificultad para personas con cualquier tipo de discapacidad, debido a que el acceso a servicios básicos es reducido a causa de diferentes factores económicos, sociales y culturales.

Según el Censo XI de Población y VI de Habitación del Instituto Nacional de Estadística (INE), del 2002, se reporta que en Guatemala existen 135, 482 hogares donde hay por lo menos una persona con discapacidad. Esto quiere decir que un 6.2% del total de hogares guatemaltecos, tienen un familiar con capacidades especiales. Este dato permite conocer la magnitud del problema y poder planificar alternativas de solución para los diferentes campos de acción y poder contar con la participación de varios sectores (Gobierno y Privado).

Las personas con discapacidad pueden llegar a tener un desarrollo óptimo dentro de una organización, aportar servicios de calidad y ser colaboradores de confianza para la misma, como cualquier otra persona. El presente estudio, es prueba de ello para las diferentes empresas y entidades gubernamentales que tienen bajo su cargo a personas con discapacidad.

En este estudio se estableció el punto de vista del público ante el servicio al cliente que reciben por parte de las personas con discapacidad y de esta manera

establecer en qué áreas se debe de capacitar mejor a las mismas, para que puedan ofrecer un mejor servicio y desarrollarse de mejor manera en sus puestos de trabajo.

A continuación se presenta diferentes estudios, investigaciones e informes en relación al tema con el objetivo de darle sustento a la presente investigación, se tomaron en cuenta estudios nacionales e internacionales. Entre los nacionales se encuentran:

En Guatemala se han realizado diferentes informes e investigaciones sobre temas relacionados con la discapacidad, servicio al cliente y hasta de los obstáculos que las personas con discapacidad tienen para poder gozar del derecho a la educación.

Según la investigación de la Asociación de Capacitación y Asistencia Técnica en Educación y Discapacidad (ASCATED, 1997), reporta que de 591 personas con discapacidad, el 70% no trabaja; otro 8% realiza los trabajos como zapateros, vendedores ambulantes, ayudantes de herrería, repartidor de pan, lavado de carros. Se concluyó que las dificultades (económicas, sociales, culturales) en la educación formal hacen que las condiciones para optar a empleo sean difíciles para las personas con discapacidad. Por otra parte, los prejuicios de los empleadores limitan la contratación, y ante la falta de legislación en el tema, los apoyos son casi nulos.

En un estudio de tipo cualitativo realizado por Padilla (2004) con una muestra que comprendía a personas entre las edades de 18 a 40 años, que utilizan transporte terrestre con destino final a El Salvador, las expectativas de los clientes no coinciden con las promulgadas por las empresas de transporte de pasajeros con destino hacia El Salvador. Este estudio tuvo como objetivo determinar la frecuencia de viaje con destino final El Salvador y determinar las prioridades del consumidor en cuanto al servicio prestado. Para el cliente la comodidad es la variable en cuanto al servicio que los clientes colocan en la primera posición. Para el cliente, la imagen que presenta la empresa es la razón primordial por la cual el cliente toma la decisión de utilizar o no utilizar las compañías de transporte que prestan el servicio. En este estudio se recomendó dar mantenimiento a las unidades en su interior a efecto de mejorar la comodidad y confort, proporcionar el mantenimiento para el adecuado funcionamiento e implementar diversos medios de pago.

Aguilar (2000) realizó un estudio, que tuvo como objetivo, implementar la capacitación como una herramienta para incrementar la productividad del recurso humano en una empresa de servicio. Para esto utilizó una población de 80 sujetos de ambos sexos y de diferente nivel operativo. Aplicó la capacitación y concluyó que esta misma incrementa los niveles de productividad y afecta positivamente la motivación de los empleados, lo cual ayuda a que brinden un mejor servicio al cliente. También concluyó que algunos de los componentes básicos de servicio al cliente son: accesibilidad, capacidad de respuesta, cortesía, credibilidad, fiabilidad, seguridad, profesionalidad y empatía. Se recomendó impartir capacitación a los trabajadores de empresas similares, ya que se comprobó que ésta sí incrementa

los niveles de productividad y que además incide en la motivación y la actitud positiva de los trabajadores.

El estudio realizado por Chávez (2008) tuvo como objetivo implementar un centro de formación laboral para personas con discapacidad mental, visual, auditiva y físico-motor, ya que la investigación refleja que, solo alrededor del 6 por ciento de la población con discapacidad del Departamento de Guatemala, tiene algún nivel de diversificado. Debido a estos niveles de escolaridad, la población con discapacidad se enfrenta principalmente al problema de que la falta de formación académica, dificulta el acceso a cursos de capacitación impartidos por instituciones como el INTECAP. Por lo que se concluyó que la población con discapacidad sufre de poca formación académica, con respecto al resto de la población. Es por esto que se recomendó que el Estado de Guatemala debe implementar programas o políticas de sensibilización con la finalidad de lograr que se superen las actitudes negativas y los prejuicios relacionados con los trabajadores que padecen discapacidad.

Según los resultados de la primera Encuesta Nacional de Discapacidad (ENDIS), en el año 2004, 1.9% de la población menor de 18 años tenía alguna deficiencia o discapacidad. Los resultados de la ENDIS concluyeron que 7.5% de los casos de discapacidad en personas menores de 18 años son asociados con problemas durante el embarazo o parto, mientras que 64% desconoce la causa.

El estudio de tipo cuasi experimental, realizado por Alonso (2007), tuvo como objetivo determinar si el servicio que se prestaba al cliente externo podía ser

mejorado por medio de un programa de capacitación basado en inteligencia emocional. La muestra utilizada fueron 40 sujetos entre las edades de 21 a 52 años. Como resultado se determinó que no existe diferencia estadísticamente significativa en los resultados obtenidos en la evaluación de inteligencia emocional. Adicionalmente se determinó que el programa de capacitación fue eficaz para motivar a los empleados, lo cual ayudó a mejorar la actitud del personal. En el estudio se recomendó hacer un programa más profundo de capacitación sobre el tema de inteligencia emocional dirigido a diferentes niveles jerárquicos dentro de las empresas para motivar a los empleados; ya que este estudio demostró que la inteligencia emocional puede llegar a motivar a los trabajadores.

Según Diéguez (2013) en su estudio de tipo descriptivo “La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente de los restaurantes familiares de la ciudad de Quetzaltenango” tiene como objetivo percibir el impacto que tiene la calidad de servicio en los clientes y el grado de satisfacción que causa en ellos. Utilizó como muestra a 149 clientes de los restaurantes, a los cuales les aplicó un instrumento de 14 preguntas, donde se evaluaba al personal, las instalaciones, el servicio, la calidad y variedad de los alimentos y bebidas. Concluyó que al encontrarse algunas deficiencias en los servicios, los clientes no estaban completamente satisfechos con el servicio prestado por los restaurantes. Se recomendó estandarizar de forma escrita los aspectos que contribuyen a mantener el mismo nivel de servicio, así como realizar un plan de mejora continua en el servicio, involucrando a todo el personal con la finalidad de mejorar las deficiencias encontradas y así lograr la satisfacción del cliente.

Camacho (2014) realizó el estudio cuasi experimental llamado “Eficacia de un programa de capacitación en servicio al cliente para colaboradores de multiproyectos mazate” en donde tuvo como objetivo identificar la diferencia en el servicio al cliente antes y después de recibir un programa de capacitación. Utilizó como muestra a 40 colaboradores de sexo masculino y femenino del área de servicio al cliente. Llegó a la conclusión de que era necesario capacitar al personal para ofrecer un servicio de calidad a los clientes de la organización.

Como recomendación se estableció que se deben seguir realizando capacitaciones con temas de servicio al cliente, para alcanzar las metas y plan estratégico de la organización, para que la empresa sea productiva y reconocida a nivel internacional.

Recinos (2013) en su estudio de tipo descriptivo “Gestión de calidad y su relación en el servicio al cliente”, tuvo como objetivo establecer la relación de la gestión de calidad en el servicio al cliente y determinar las consecuencias que esto tiene en el servicio al cliente. Para ello utilizó una muestra de 37 colaboradores de Serviteca Altense de ciudad de Quetzaltenango. Pudo concluir que el proceso de calidad debe ser el pilar de la empresa, ya que el ponerlo en práctica a diario, mejorará el rendimiento y calidad en el servicio de la empresa. Los colaboradores estuvieron de acuerdo que al relacionar y retomar el método de gestión de calidad, sí aumentaría el nivel del servicio, el cual ayudaría a verificar que se esté brindando de una manera correcta la atención al cliente. Se recomendó realizar capacitaciones sobre el tema de cumplimiento de promesas para poder mejorar en los procesos de gestión de calidad y servicio al cliente. Adicionalmente se recomendó darle seguimiento a las

capacitaciones a través de los jefes de cada departamento, para verificar el cambio de comportamiento y servicio al cliente del colaborador hacia el cliente externo.

Chavarría (2013) en su tesis de tipo cuantitativo, titulada “Actitud de personas con discapacidad visual que han ingresado al mercado laboral en la ciudad de Guatemala” tiene como objetivo identificar la actitud de las personas discapacitadas luego de su inserción en el mercado laboral de la capital de Guatemala. Se utilizó una muestra de 15 sujetos con discapacidad visual. Chavarría concluyó que las personas con discapacidad visual que han ingresado al mercado laboral en la ciudad de Guatemala, tienen una actitud positiva respecto a su entorno laboral y que la actitud de las personas hacia los sujetos con discapacidad visual es positiva también. En este estudio se recomendó capacitar e informar a las empresas y encargados del reclutamiento y selección del personal, que las personas con discapacidad visual son capaces de ejecutar tareas específicas y que se les debe dar la oportunidad de desarrollarse profesionalmente.

La tesis titulada “Los profesionales con discapacidad física y la necesidad de su protección en el código de trabajo Guatemalteco” de Hernández (2007), tuvo como objetivo demostrar los principales problemas económicos y sociales que afronta la población no vidente incorporada al campo laboral. Pudo concluir que debido a que siempre se las ha excluido de la educación y la capacitación, la mayoría de las personas con discapacidad no ha tenido la oportunidad de desarrollar destrezas para participar activamente en la economía. Hernández recomendó que el Estado de Guatemala establezca protección a las personas profesionales no videntes, en

el marco de la legislación laboral guatemalteca y que este mismo, debe fijar a los empleadores como prioridad que deben observar en el tema de los profesionales no videntes, un potencial de recurso humano para contribuir en el desarrollo económico del país.

Según la Oficina de derechos humanos del arzobispado de Guatemala (ODHAG, 2004), habrían en el país entre un millón doscientas mil a un millón novecientas mil personas con algún tipo de discapacidad entre los 15 y 19 años. La mayor causa de discapacidad en países en desarrollo como Guatemala, está asociada a condiciones de pobreza y falta de acceso a la atención primaria y servicios de salud pre, peri y post natales. Seguido de estas causas, están los accidentes. Esto quiere decir que en la medida en que se pueda generar mayor cobertura y mejorar la calidad de los servicios se podrían eliminar ciertas causas de las discapacidades. Sin embargo, no existen indicios de que las condiciones mejoren, por lo menos en un corto y mediano plazo.

Hay que reconocer que existen problemas significativos para el desarrollo integral de las personas con discapacidad en Guatemala. No se cuenta todavía con las condiciones institucionales y físicas, sin embargo, se están realizando esfuerzos para integrar a las personas con discapacidad al sistema educativo regular (ODHAG, 2004).

Todas estas dificultades en la educación formal hacen que, para las personas

con discapacidad, sea realmente difícil optar a un empleo. Por otra parte, los prejuicios que mantienen los empleadores limitan también la contratación, y ante la falta de legislación en el tema, los apoyos son casi nulos.

Guatemala es un país que tiene serias deficiencias en cuanto a la prestación de servicios a la población en general y esto se agrava en relación a las personas con discapacidad. Para las personas con discapacidad, resulta difícil obtener beneficios básicos como la educación y la salud, pues no se cuenta con la capacidad suficiente para atenderlas. En áreas rurales tienen todavía menos acceso a estos servicios que ni el Estado ni instituciones de servicios y privadas pueden cubrir de manera eficiente (ODHAG, 2004).

Si la educación es un problema que no se ha resuelto para las personas “normales” en el caso de las personas con discapacidad el problema es mayor. No existen políticas públicas que fomenten la integración de las personas con discapacidad. Así mismo, los maestros y las autoridades no están capacitados para enfrentar las exigencias que la población pueda hacerles. Es por esto, que las autoridades, los maestros y hasta los mismos compañeros, tiendan a excluir y marginar a personas con problemas físicos y/o sensoriales (ODHAG, 2004).

La Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala, afirma que “globalmente, la sociedad tiende a excluir todo aquello que para ella es diferente o no está bien; todo aquello que no logra entender desde la condición de normalidad. Diversos grupos de la sociedad con diferentes características han tenido que pasar

por estas formas de exclusión, generados por el conjunto social y que en el caso de Guatemala se caracteriza por ser un conjunto social conservador, machista, dogmático, racista y prejuicioso. La sociedad sigue transmitiendo esta práctica de exclusión a las nuevas generaciones y las mujeres, las clases desposeídas, las personas de la diversidad sexual, los grupos étnicos y las personas con discapacidad siguen siendo objeto de la crítica, el desprecio y la exclusión del resto de la sociedad.” (ODHAG, 2004, p. 13).

Como se expuso anteriormente, también se tomó en cuenta estudios internacionales, los cuales se describen a continuación:

Según un estudio realizado en España por Gómez (2013), una población que ascendía a 1715 personas, de las cuales 800 eran familias, 115 eran profesionales y 800 eran personas con discapacidad intelectual (en esta investigación se tomó en cuenta las familias de las personas con discapacidad). El estudio tuvo como objetivo conocer y describir cuales son las expectativas acerca de las posibilidades laborales de las personas con discapacidad intelectual desde la perspectiva familiar, profesional y de la propia persona con discapacidad intelectual. En este estudio se concluyó que las familias, profesionales y personas con discapacidad intelectual comparten las creencias de que solo algunas personas con discapacidad intelectual pueden trabajar, que el retraso mental influye en sus posibilidades de conseguir empleo, que el apoyo de la familia es clave para que la persona pueda acceder al empleo, que es necesario seguir concienciando a la sociedad y al empresariado de las necesidades y posibilidades de las personas con discapacidad intelectual y por

último, que debe velarse por el cumplimiento de la legislación relativa a la promoción de empleo para colectivos desfavorecidos. Como recomendación podría considerarse la evaluación de la eficacia de programas específicos de formación en destrezas laborales para personas con discapacidad intelectual, de cara a optimizar los resultados de las acciones formativas que se emprendan.

El objetivo del trabajo que realizaron Gracia y Grau (s/f) fue conocer en qué medida los atributos de la calidad de servicio que perciben los clientes de establecimientos turísticos, fomentan la predisposición a ser un cliente leal a una compañía. La muestra se compuso de 1167 clientes de 116 establecimientos turísticos en España (hoteles y restaurantes). Se concluyó en este estudio que la percepción positiva de la calidad de servicio percibida por los clientes influye significativamente en las actitudes de lealtad de estos hacia el hotel o el restaurante donde han recibido el servicio. Además, los resultados indican que los atributos de calidad influyen de forma diferente en la lealtad del cliente.

La secretaria de Discapacidad de la ciudad de Buenos Aires, Argentina (2009), realizó un estudio en el cual establece que en Argentina 2.2 millones de personas tienen algún tipo de discapacidad. Se estableció que la discapacidad no es un problema solo de las personas que están en esta situación, sino de la sociedad en sí. Buscan la posibilidad de generar una acción conjunta para que la sociedad toda asuma que en su seno existe un amplio sector, que por la sola condición de tener una discapacidad, pierde el Derecho al trabajo, a la educación, a la salud, todas cuestiones que hacen y afectan a los derechos humanos de las personas.

Con el objetivo de realizar un análisis de la intervención de los trabajadores sociales en la implementación de actividades específicamente dirigidas a la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad, Fracchia y González (2012), realizaron su tesis titulada “La intervención profesional de los trabajadores sociales en relación a la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad en talleres protegidos de la provincia de Mendoza: los casos de Milenio y la Rañatela”. En este estudio se realizaron entrevistas semi estructuradas a 14 profesionales de Trabajo Social. Pudieron concluir que la población que logra incluirse dentro del mercado laboral es demasiado pequeña, apenas del 1%. Por lo que la mayoría, son excluidas de una forma de empleo que persiga condiciones de equidad y que la apuesta actual debe girar en torno de aumentar la cantidad de instituciones que ofrezcan empleo genuino o trabajar para que las instituciones existentes crezcan. Se recomendó instaurar un programa de responsabilidad social empresarial, donde una alternativa es el empleo con apoyo, una modalidad de trabajo que se basa en el aprendizaje de un oficio o tarea en el lugar de trabajo con un acompañante o capacitador hasta que se logre la completa autonomía de la persona en el puesto de trabajo.

Los estudios anteriores dejan ver la importancia del tema y la preocupación por ayudar a las personas discapacitadas a lograr mejores oportunidades de desarrollo laboral e integral.

Como en todo proceso de investigación se debe contar con un marco teórico que fundamente el estudio y deje clarificar el enfoque y conceptos que se han dado a los temas tratados, por lo que a continuación se procede a desarrollar el mismo.

1.1. Discapacidad

Según la Organización Mundial de la Salud en su página de Internet (OMS, 2011, p. 1) discapacidad es un “término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.”

La Organización Mundial de la Salud establece también que desde siempre, la sociedad ha marginado a las personas con discapacidad y sus vidas han estado marcadas por la segregación. Desde hace unas décadas las formas de exclusión han sido diversas: muerte, abandono, segregación, marginación y/o discriminación. Sin embargo existen nuevas iniciativas, con visiones completamente novedosas, que ofrecen las posibilidades para el desarrollo del potencial de las personas con discapacidad, pero estas se siguen topando con obstáculos importantes como la discriminación y bajas expectativas.

Todos estos obstáculos también se pueden ver en el área laboral como lo establece Rodríguez (2013, p. 63), “las personas con discapacidad presentan una menor participación en el mercado laboral y menores tasas de empleo. Además, el empleo ordinario no es una opción viable para algunas personas con discapacidad, por lo que el empleo protegido es una de las medidas adoptadas para promover las oportunidades de empleo para este colectivo.”

Los estudios sobre la participación laboral de las personas con discapacidad coinciden en que tener alguna discapacidad afecta negativamente a la participación laboral, tanto en la tasa de paro como en la de actividad, y en que estas diferencias en participación con las personas sin discapacidad no se pueden explicar completamente por diferencias en características; es decir, hay una parte debida a discriminación hacia las personas con discapacidad o a diferencias de productividad no observadas relacionadas con la discapacidad (Rodríguez, 2013). Variables como el tipo de discapacidad, el género o la inversión en capital humano influyen en la probabilidad de participar en el mercado de trabajo, ya sea de forma negativa o positiva.

Una vez que las personas con discapacidad se incorporan al mercado de trabajo, su ocupación se centra la mayoría de veces en trabajos de medio tiempo y peor remunerados que los de los trabajadores sin discapacidad. Pero cuando se habla de satisfacción laboral, las personas con discapacidad muestran un índice superior al de las personas con facultades normales. Esto parece deberse a que

las expectativas sobre el empleo de las personas con discapacidad son más bajas que las de las personas sin discapacidad (Rodríguez, 2013).

Las Naciones Unidas crearon las Normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad (1993). Estas se elaboraron sobre la base de la experiencia adquirida durante el Decenio de las Naciones Unidas para los Impedidos. Aunque no son de cumplimiento obligatorio, estas Normas pueden convertirse en normas internacionales consuetudinarias cuando las aplique un gran número de Estados con la intención de respetar una norma de derecho internacional.

Estas Normas llevan implícito el firme compromiso moral y político de los Estados de adoptar medidas para lograr la igualdad de oportunidades. Se señalan importantes principios de responsabilidad, acción y cooperación. Se destacan esferas de importancia decisiva para la calidad de vida y para el logro de la plena participación y la igualdad. El objetivo de estas Normas es garantizar que niñas y niños, mujeres y hombres con discapacidad, puedan tener los mismos derechos y obligaciones que los demás.

En las últimas décadas se han producido diversos cambios en la forma en la que se percibe, define y atiende a las personas con discapacidad. Entre ellas, cabe destacar: la erradicación de la tendencia a su segregación, la aplicación de los principios de normalización e integración a la sociedad, el desarrollo de legislación

nacional e internacional y el cambio en las concepciones teóricas sobre la discapacidad (Gómez, 2013).

La tendencia de marginalidad y segregación que tradicionalmente dominaba la atención a las personas con discapacidad comenzó a cambiar a mediados del siglo XX, gracias al impacto de los principios de normalización e integración propuestos por Bank-Mikkelsen, que señalaban que la persona con discapacidad podía desarrollarse como ser humano con la misma dignidad e igualdad de derechos que el resto. Para lograrlo, se consideró que resultaba clave alcanzar su integración física como paso previo a su integración social (Toledo, 1984).

En los últimos años, se ha evolucionado significativamente en la inclusión de estas personas y se han mejorado notablemente los servicios que se les ofrecen (Albora, Peña y Ortega, 2006).

1.1.1 Tipos de discapacidad

Según la Clasificación Internacional de Deficiencias Discapacidades y Minusvalías (CIDDDM) y la Clasificación Internacional del Funcionamiento (CIF) (1980), existen tres conceptos a las consecuencias a largo plazo de las enfermedades, traumatismos y otros trastornos. Éstos son:

- **Deficiencia:** hace referencia a las anomalías de la estructura corporal, de la apariencia, así como de la función de un órgano o sistema, cualquiera que fuese su causa.

- **Discapacidad:** Consecuencia de la deficiencia desde el punto de vista del rendimiento funcional y de la actividad del individuo. Toda restricción o ausencia (debida 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.
- **Minusvalía:** Situación de desventaja 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 su edad, sexo y factores sociales y culturales).

Como otra parte importante a tratar en el tema de la discapacidad está la accesibilidad. Y aunque se tenga o no, cualquier tipo de discapacidad, para países como Guatemala, es muy difícil todavía poder tener facilidad de movilización dentro de la ciudad, no se diga en el interior del país. Es por eso que se trata el siguiente tema.

1.1.2 Accesibilidad

Se puede entender por accesibilidad a la oportunidad que tienen las personas con discapacidad, de las mismas condiciones que el resto de la población, al entorno físico, al transporte, a las tecnologías y los sistemas de la información y las comunicaciones, y a otras instalaciones y servicios. La accesibilidad es una condición previa a la participación en la sociedad y en la economía (CONADIS, s.f).

“Es la posibilidad de las personas de gozar de las adecuadas situaciones de autonomía como condición primordial para el desarrollo de las actividades de la vida diaria, sin restricciones derivadas de la inadecuación del medio físico para su integración social y equiparación de oportunidades.” (CONADIS, s.f. p. 30).

Huerta (2006, p. 21) también describe la accesibilidad “como la acción de llegar y acercarse, o bien entrada o paso. La accesibilidad es una característica básica del entorno construido. Es la condición que posibilita el llegar, entrar, salir y utilizar para el objetivo con que fueron construidos, las casas, las tiendas y espacios públicos.”

La accesibilidad es la condición necesaria para permitir a las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que la infraestructura construida ha sido concebida (Huerta, 2006).

Se puede entender también por accesibilidad, el conjunto de esfuerzos que se realizan en los diferentes ámbitos de la actividad humana para facilitar el acceso a medios y recursos sociales, culturales, laborales, etc. en términos de la mayor igualdad.

De tal manera se puede deducir que cuando el entorno urbano, el arquitectónico, el transporte, las comunicaciones y la información cumplen con estos requisitos y además de autonomía se ofrece seguridad y comodidad, para la totalidad del colectivo involucrado, se dice que se ha realizado un “Diseño Universal” (CONADIS, s/f).

Una de las limitaciones más frecuentes para las personas con discapacidad, es que padecen la dificultad de movilizarse. Los espacios públicos y privados no están diseñados para que las personas con discapacidad se puedan movilizar fácilmente. La situación se complica bastante para la mayoría de las personas y el simple hecho de andar en la ciudad es mucho más peligroso. Para las personas con limitaciones físicas o sensoriales, no existen pasos de seguridad o medios de locomoción adecuados.

Las limitaciones no se asocian a cada uno de los diversos tipos de lugares, sino a los individuos que actúan y desarrollan su vida en ellos. En definitiva, no se puede adaptar el entorno basándose en las características de los elementos materiales sino en función del uso que se pretende de ellos.

Sin embargo, no solo existen problemas con las aceras y escalones, con la inexistencia de rampas y accesos adecuados, con la falta de servicios higiénicos adaptados en lugares públicos y con el transporte público; también existe una actitud de indiferencia ante las personas con discapacidad y que no puede desenvolverse adecuadamente en estos ambientes. Estas barreras se transforman en un obstáculo para la convivencia, por lo que además de un obstáculo físico, terminan convirtiéndose en un obstáculo social (Huerta, 2006).

“Las empresas que tienen contratadas a personas con discapacidad y que desean mantenerlas dentro de la organización, deberían tomar medidas para

optimizar la accesibilidad a las instalaciones de la empresa de estas personas, con el fin también de contratar a más personas con similares características. Se debe tomar en cuenta tanto el ingreso a las instalaciones, como el desplazamiento dentro de las mismas.” (OIT, 2001, p. 3).

Para las personas con deficiencias visuales o discapacidades intelectuales, se debe considerar que exista accesibilidad también en la señalización, manuales e instrucciones sobre el lugar de trabajo y toda la información electrónica.

En el caso de las personas con deficiencias auditivas, “se debe revisar que la información que se transmite por medio de sonidos, como la alarma contra incendios o una sirena, estén en perfectas condiciones para evitar cualquier desastre dentro de la empresa.” (OIT, 2001, p. 3)

De igual forma, tal vez sea necesario adaptar las herramientas y el equipo que estas personas utilizan durante su horario de trabajo, ya que si se les ofrece las herramientas correctas, tendrán de manera más fácil, un rendimiento laboral óptimo. Existen también otros puntos que se pueden cambiar o reemplazar para que las personas con discapacidad, se desarrollen mejor en su puesto de trabajo. Por ejemplo, se puede adaptar la descripción de puesto. Realizar algunos cambios en las tareas que estas personas no pueden realizar, por tareas que puedan completar con mayor facilidad (Fernández, 2006).

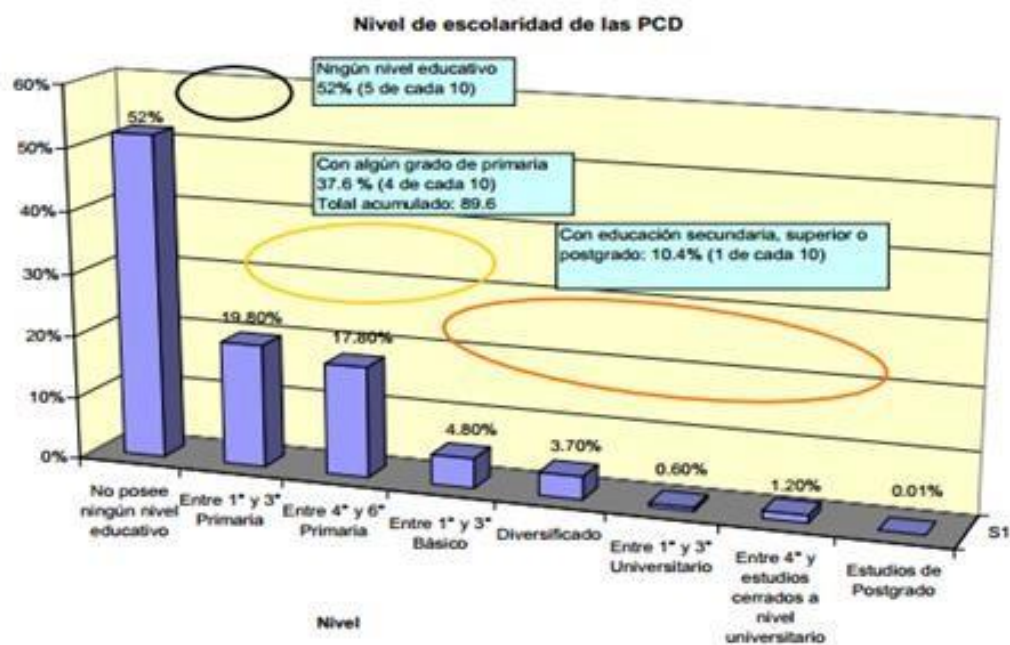
La Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala establece que, la flexibilidad del horario de trabajo es otro factor que contribuye a que estas personas desempeñen un trabajo de forma satisfactoria. Ofrecerles un tiempo más largo de descanso o puedan salir un poco antes del trabajo, por la misma dificultad que tienen de movilización.

Tener un rango diferente en cuanto a exigencia de rendimiento, especialmente cuando se les acaba de contratar, para que se puedan adaptar y conocer mejor cómo se realizan los procesos dentro de la empresa.

Según la Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala (ODHAG, 2004, p. 40) “no existen rampas, elevadores o señalizaciones en los edificios, que estén diseñados para la libre locomoción de las personas con discapacidad. Las personas no cuentan con lo mínimo para hacer frente a sus condiciones especiales, lo cual es un aspecto que evidencia lo difícil de la situación de estas personas. Hay personas con discapacidad que no tienen lo básico para enfrentar sus retos particulares, pues son personas también de escasos recursos y no pueden hacerse acreedores de instrumentos como sillas de ruedas, bastones, etc. que los ayuden a superar los obstáculos de una manera un poco más fácil.”

Continuando con la Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala, “el país cuenta con una tasa de desempleo alta y la población con discapacidad se ve agravada esta situación. Si desde los inicios, estas personas no tienen fácil acceso a la educación o enseñanza de oficios, difícilmente puede existir oportunidad para insertarse en un mercado laboral que no puede satisfacer

los requerimientos mínimos de la población en general. Las oportunidades de trabajo para las personas con discapacidad se ven severamente restringidas, pues los trabajos calificados suelen dárseles a personas que no presentan ningún problema físico o sensorial. Las personas con discapacidad tienden a ocupar trabajos bastante mal remunerados o tener que vivir de la caridad pública. Un ejemplo notorio es el de la población de personas no videntes que tienen que ocuparse en actividades como venta de boletos de lotería o de vender dulces o lapiceros.” (ODHAG, 2004, p.45).



FUENTE: INE, ENDIS 2005, Pag.37

En esta gráfica se pueden visualizar los porcentajes de personas con discapacidad que tienen cierto grado de educación. Como se puede ver la mayoría de personas, con el 52%, no posee ningún nivel educativo. Mientras que el 19.80% tienen de 1ro hasta 3ro primaria, y el 17.80% entre 4to y 6to primaria. Muy pocas

personas (1.20%) logran llegar a 4to año y cierre de pensum a nivel universitario, y únicamente el 0.01% logra estudio de posgrado.

En Guatemala, el 27% de las personas con discapacidad la padece por causas congénitas. Como primera causa está la enfermedad, con un 34%, los accidentes, laborales y de tránsito con un 29%. Estos números colocan a toda la población como potenciales candidatos a padecer en el futuro de alguna discapacidad.

Según el párrafo anterior, el 63% de las causas de la discapacidad podría evitarse con acciones preventivas, desde la perspectiva médica y a través de acciones que mejoren la convivencia y seguridad ciudadanas. Según el INE, el 78% de las personas con discapacidad no recibe atención especializada actualmente, esto por la falta de dinero, el desconocimiento de la existencia de los servicios o inexistencia de éstos en la localidad, y la falta de motivación personal o de apoyo de la familia. Aparte de los obstáculos discapacitantes, las mujeres con discapacidad sufren discriminación de género.

Se estima que más de mil millones de personas viven con algún tipo de discapacidad; o sea, alrededor del 15% de la población mundial. Esta cifra es superior a las estimaciones previas de la Organización Mundial de la Salud, correspondientes a los años 1970, que eran de aproximadamente un 10%.

Según la Organización Mundial de la Salud (2011), los niños con deficiencias físicas suelen correr mejor suerte que los que padecen deficiencias intelectuales o sensoriales al momento de iniciar la vida escolar. Esto persiste hasta que llegan a la edad de poder optar a un empleo, pues los más excluidos del mercado laboral son a menudo los que presentan problemas de salud mental o deficiencia intelectual.

Es importante subrayar el papel que desempeña el entorno de estas personas para facilitar o restringir la participación de ellas en la sociedad. Siguiendo con lo establecido por la OMS, los principales obstáculos que se enfrentan las personas con discapacidad son los siguientes:

- **Políticas y normas insuficientes:** La formulación de políticas no tienen en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad, o bien no se hacen cumplir las políticas y normas existentes.
- **Actitudes negativas:** Las creencias y prejuicios constituyen obstáculos para la educación, el empleo, la atención de salud y la participación social. Los empleadores tienen conceptos erróneos de las personas con discapacidad. Tales como que las personas con discapacidad son menos productivas que sus homólogos no discapacitados, junto con el desconocimiento de los ajustes disponibles para llegar a acuerdos que ayuden tanto a la persona limitada físicamente, como al mismo empleador.

- **Prestación insuficiente de servicios:** Las personas con discapacidad son particularmente vulnerables a las deficiencias que presentan los servicios como la atención de salud, la rehabilitación, la asistencia y apoyo.
- **Problemas con la prestación de servicios:** La mala coordinación de los servicios, la insuficiente capacitación del personal y su escasa competencia pueden afectar la calidad, accesibilidad e idoneidad de los servicios para las personas con discapacidad.
- **Financiación insuficiente:** Los recursos asignados para poner en práctica políticas y planes son a menudo insuficientes. La falta de financiación efectiva o la malversación de la misma, es un obstáculo importante para la sostenibilidad de los servicios, sea cual sea el nivel de ingresos del país.
- **Falta de accesibilidad:** Muchos edificios, tanto privados como los lugares públicos y sistemas de transporte y de información no son accesibles a todas las personas. La falta de acceso al transporte es un motivo que desalienta a las personas con discapacidad a buscar trabajo o que les impide acceder a la atención de salud. Se dispone de poca información en formatos accesibles, y no se satisfacen muchas necesidades de comunicación de las personas con discapacidad.

- **Falta de consulta y participación:** Para la toma de decisiones que involucran a la sociedad en sí, las personas con discapacidad quedan totalmente excluidas de poder dar su opinión, cuestión que afecta directamente su vida. Por ejemplo, donde las personas con discapacidad no pueden decidir y controlar cómo se les preste apoyo en sus hogares.
- **Falta de datos y pruebas:** La falta de datos rigurosos y comparables sobre la discapacidad y la falta de pruebas objetivas sobre los programas que funcionan pueden dificultar la comprensión e impedir que se adopten medidas. El conocer el número de personas con discapacidad y sus circunstancias, puede mejorar los esfuerzos para eliminar los obstáculos que se les presentan y de esta manera, proporcionar servicios que permitan la participación de las personas con discapacidad.

Adicionalmente de acuerdo con la ODHAG (2004, p. 46), “la actitud prevaleciente es no ver lo que ocurre y buscar que cada quien salga como puede de sus problemas. A pesar de la realización de algunas actividades, hay poca solidaridad hacia las personas con discapacidad.”

Otras de las causas de la no normalización de las condiciones de vida de estas personas son la baja autoestima, el abandono, la explotación de la propia condición de discapacidad, o de la persona, por parte de familiares o quienes les cuidan. Esto es un fenómeno creciente, y aunque no existe algún registro estadístico de cómo este ha evolucionado, su magnitud puede percibirse a través de la presencia, cada

vez mayor, de personas con discapacidad, apelando a la caridad pública, en las más concurridas calles y avenidas de las principales ciudades del país. (CONADI, 2006,).

En general se puede establecer que la actitud social de las personas con discapacidad y sus familias responde a un enfoque paternalista y asistencialista: el gobierno, las organizaciones privadas y de la sociedad civil que les brindan atención de cualquier índole, tienen la obligación de proveerles de los servicio, apoyo y sostenimiento que requieren, con el mínimo esfuerzo por parte de ellas. Este enfoque también prevalece en las instituciones y organizaciones privadas, del gobierno y de la sociedad civil. (CONADI, 2006).

Otra de las actitudes que tiene la sociedad hacia estas personas, según la ODHAG, es de lástima, y de aquí que se sigan concepciones y prácticas de asistencia y tutelaje, no de integración. A pesar de las buenas intenciones que muchas personas puedan presentar, la limosna y ciertas actividades caritativas que surgen de la actitud de lástima llevan en el fondo un mensaje muy pernicioso. Derivado de esto, también pueden existir actitudes de sobreprotección que también llevan un mensaje implícito: “tú no puedes y tengo que ayudarte”. Esta actitud no promueve el desarrollo de las personas con discapacidad ni su integración, a pesar de las buenas intenciones que tenga.

Otro factor que incide sobre las tasas de actividad, es el tipo de discapacidad. Las personas que tienen discapacidades sensoriales como la audición o visión, se

encuentran en mejor situación que las que tienen problemas de autocontrol y comportamiento (cuidar de la propia persona, aprender y aplicar conocimientos, comunicarse y relacionarse con los demás o realizar tareas del hogar. Luego se encuentran en una posición intermedia, las personas con discapacidades físicas (desplazarse dentro o fuera del hogar, utilizar brazos y manos). (ODHAG, 2004).

Un punto de partida que ayuda a promover la inclusión de las personas con discapacidad, son las leyes contra la discriminación. Existen países en donde la legislación les exige a los empleadores que realicen adaptaciones razonables, como facilitar el acceso a los procedimientos de reclutamiento y selección y la contratación, adaptar el entorno de trabajo (la ergonomía de las instalaciones de la organización), modificar los horarios laborales y proporcionar tecnologías auxiliares, las cuales pueden reducir la discriminación en el empleo, mejorar el acceso al lugar de trabajo y modificar las percepciones u opiniones acerca de la aptitud de las personas con discapacidad para ser trabajadores productivos.

Existe la rehabilitación basada en la comunidad, la cual tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias. Este tipo de rehabilitación se lleva a cabo por medio de los esfuerzos conjuntos, las familias de las personas con impedimento físico, las organizaciones, las comunidades y los servicios gubernamentales y no gubernamentales. Esta rehabilitación también puede mejorar aptitudes y actitudes, reforzar la formación en el empleo y proporcionar orientación a los empleadores. En diversos países, los

servicios de colocación para las personas con discapacidad, controlados por los propios usuarios, han promovido la formación y las oportunidades de empleo.

Ya que el trabajo se considera como un elemento básico en el desarrollo de la vida de cualquier ser humano y un recurso clave de normalización, hoy se tiende a pensar que, además de incluirse en la sociedad y en la escuela, las personas con discapacidad intelectual han de participar activamente en el mundo laboral.

A este respecto, Berg (1981 p. 35) remarcó que “la inclusión laboral cumple una triple finalidad objetiva, integradora y socioeconómica, dado que posibilita: el ejercicio del derecho al trabajo, el aprendizaje social y la mejora de la calidad de vida y el desarrollo profesional y económico.”

Gómez (2013) resaltó también la importancia de reconocer explícitamente la capacidad laboral de estas personas y señaló que no resultaría suficiente tal reconocimiento si no se asumía que para ejercer cualquier trabajo se precisa de una formación adecuada, fundamentada en las propias capacidades del individuo. En consecuencia, resulta clave desarrollar servicios de formación y orientación profesional diferencial, de intermediación laboral y modalidades adaptadas de acceso al empleo que puedan responder adecuadamente a sus necesidades.

La inserción de las personas en la sociedad puede presentar itinerarios muy diversos que se mueven entre la inclusión y la exclusión: en el polo de la inclusión se incrementan la calidad de vida y el sentimiento de realización personal y

profesional; en el polo de la exclusión se acentúan la precariedad económica y los sentimiento de fracaso y marginación social. (Pereda, De Prada y Actis, 2003)

En países como Guatemala, con altas tasas de precariedad laboral, salvo casos excepcionales, las limitaciones funcionales que se derivan de las deficiencias físicas, psíquicas o sensoriales no invalidan para todo tipo de empleo sino, en todo caso, para una gama de ellos, y que la percepción de pensiones contributivas es compatible con la realización simultánea de actividades económicas, resulta evidente que las personas con discapacidad están mayoritariamente excluidas del mercado de trabajo remunerado.

Fernández (2006), indica que no existe una definición clara y consensuada que describa el fenómeno de la integración laboral de las personas con discapacidad. La definición de integración laboral que tradicionalmente se ha empleado, plantea que estar integrado laboralmente es compartir el mismo entorno físico de trabajo con compañeros sin discapacidad, pero hay que considerar que la mera incorporación de una persona con discapacidad a un puesto de trabajo no se puede aceptar como “integración laboral”.

La integración incluye tanto un componente físico y uno social; la integración social implica que los empleados con y sin minusvalía están incorporados en iguales condiciones dentro de la misma red social en el lugar de trabajo. En este sentido se sugiere que la integración implica trabajar al lado de y compartir las responsabilidades con sus compañeros de trabajo, recibiendo las mismas

instrucciones de los supervisores de la empresa; aprendiendo de sus compañeros de trabajo y siendo valorados de la misma forma por la empresa.

Por lo tanto lo que se busca, siempre que sea posible, es la integración en el sistema normalizado. La integración laboral supone, como señalan varios autores, el acceso de las personas con discapacidad intelectual a la empresa ordinaria, en igualdad de condiciones que el resto de los trabajadores.

Como siguiente punto se estudiará el servicio al cliente, pues es el tema principal de esta tesis. A continuación se encuentra la definición de lo que es servicio al cliente y lo que esto involucra.

1.2. Servicio al Cliente

El servicio al cliente ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que mientras más exista, los clientes tienen mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia de irlo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes, ya que estos mismos son quienes tendrán la última palabra para decidir.

Según Pérez (2006, p. 2) “el cliente representa el papel más importante en el tema de la calidad, pues es quien demanda de la empresa los bienes y servicios que necesita y luego es quien valora los resultados. Se trata de la persona que

recibe los productos o servicios en el intento que hace la empresa de satisfacer sus necesidades y de cuya aceptación depende su permanencia en el mercado.”

Así también se puede definir al cliente como “la razón de existir de nuestro negocio. Entonces se entiende que es la persona que paga por recibir a cambio un producto o un servicio. Esta es la razón por la cual las empresas dirigen sus políticas, productos, servicios y procedimientos a la satisfacción de sus expectativas.” (Pérez 2006, p. 2)

De acuerdo con los niveles de satisfacción que los clientes manifiestan por el servicio percibido, se plantean diferentes niveles de intensidad en las relaciones entre el cliente y la organización. De esta forma se entenderá que haya compradores, clientes frecuentes y clientes fidelizados.

Según Paz (2005, p. 1), “el servicio al cliente no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de la empresa, constituye el centro de interés fundamental y la clave del éxito o fracaso de la organización.”

Adicionalmente Pérez (2006, p. 6), agrega que “atención al cliente es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes.”

Afirma Paz (2005) se podría tomar como definición de servicio al cliente también: todas las actividades que ligan a la empresa con sus clientes, como por ejemplo:

- Actividades necesarias para asegurar que el producto/servicio se entrega al cliente en tiempo, unidades y presentación adecuados.
- Las relaciones interpersonales establecidas entre la empresa y el cliente.
- Servicios de reparación, asistencia y mantenimiento postventa.
- Servicio de atención, información y reclamos de los clientes.
- Departamento de recepción de pedidos de la empresa.

El servicio al cliente está constituido por todas las acciones que realiza la empresa para aumentar el nivel de satisfacción de sus clientes.

Cuando se habla de calidad en el servicio al cliente, confianza o riesgo percibido por el cliente, existe un alto componente intangible. Los clientes juzgan la calidad del producto/servicio, basándose en la calidad de sus relaciones con quienes les atienden directamente.

Toda venta que realice la empresa, implica una relación de confianza entre proveedor y cliente. Esta relación, puede dar lugar, por un descuido de la empresa, a la ruptura de la fidelidad del cliente que, en definitiva, significa eliminar la siguiente compra.

Según Paz (2004, p. 21-22), “los clientes tienen expectativas sobre lo que significa un servicio de calidad, esta información puede ser usada por la empresa para constituir una forma de diferenciación con la competencia. Aquellas empresas que satisfacen de manera eficiente y con un servicio de calidad, las requisiciones de sus clientes serán percibidas como de mejor calidad y permanecerán comprando los servicios de esa institución”. Algunas de las actitudes que forman los pilares de la calidad en servicio al cliente:

- **Interés amistoso:** El cliente desea percibir que sus necesidades son importantes para la empresa, espera que la empresa se interese en él y en resolver sus dudas.
- **Flexibilidad:** El cliente debe conocer que el personal se movilizará para resolver su problema y ofrecerle una solución aceptable.
- **Eficacia:** La empresa debe ayudar al cliente a solventar su problema, tomando la responsabilidad de llevarlo a buen fin y que no lo ira pasando de una persona a otra hasta el aburrimiento.
- **Respuesta:** Cuando la empresa produce un error, incluso aunque no a causas atribuibles a la empresa, el cliente no hace distinciones, nosotros somos todo lo que ellos ven y quieren una respuesta satisfactoria. Debemos de llegar a una solución con la cual el cliente y la empresa estén satisfechos.

Nunca se debe ofrecer algo que se sabe que no se puede cumplir, estas son la peor solución.

- **Empatía:** La relación comercial debe basarse en la confianza y el respeto mutuo, ya que un cliente satisfecho volverá a comprar y estrechara cada vez más los vínculos con la empresa. Ponerse en el lugar del cliente, ya que de esa manera se consigue observar la realidad desde su punto de vista.
- **Escuchar:** Todo cliente comprará a alguien en algún momento, si no nos compra a nosotros, será a otro que haya comprendido mejor sus necesidades y que las resuelva mejor. La clave es mantener la mente abierta.

Las expectativas de los clientes desempeñan un papel fundamental para juzgar la calidad del servicio. Los clientes evalúan la calidad del servicio comparando lo que ellos quieren o esperan (expectativas) con lo que consideran que reciben (percepción). Una empresa puede creer que está prestando un servicio muy bueno, pero si los clientes no lo perciben así, la compañía tiene un problema (Berry y Parasuranam, 1993).

Adicionalmente, se debe tener en cuenta que los clientes tienen expectativas no solo en torno a un servicio de calidad y eficiente, sino también, en torno al hecho de que si se presentan “problemas” en la prestación del servicio, los esfuerzos de rectificación sean excelentes y no débiles.

La empresa debe poseer fuentes de información sobre su mercado objetivo y el comportamiento de sus consumidores, para poder llevar una política exitosa de atención al cliente. El hecho de conocer los orígenes y necesidades de estas expectativas de los clientes permitirá, posteriormente, convertirlas en demanda. Para determinarlo, se deben realizar encuestas periódicas al cliente externo que permitan identificar los posibles servicios que se van a ofrecer y determinar las estrategias y técnicas que se pueden utilizar. (Pérez, 2006)

Continuando con Pérez, para lograr la satisfacción y retención de los clientes, es necesario que la empresa cuente con políticas o prácticas de atención y servicio a los clientes que sean efectivas. Produciendo un producto excelente y la mayor cantidad de servicios complementarios posibles, se ofrece una mayor calidad en la atención al cliente. Además, es necesario desarrollar una forma de pensar y actuar que debe ser compartida por todos los miembros de la organización con el objetivo de alcanzar relaciones con sus clientes que sean perdurables.

Al igual que los colaboradores de la organización, los responsables de la dirección de las empresas deben mostrar un compromiso con la atención al cliente, ya que de este modo pueden implicar a todos sus empleados a que logren que las relaciones con los clientes sean comprendidas como una fuente de beneficios y valor añadido para todos. Es importante que este valor forme parte de la cultura empresarial. (Pérez, 2006).

La calidad en la atención al cliente representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa.

Como lo establece Pérez (2006, p. 8) “una empresa orientada a la mejora en el servicio conoce las necesidades y expectativas de los clientes a los que está destinada la política de atención, de modo que sea posible satisfacer sus necesidades y alcanzar o superar sus expectativas. Las organizaciones deben estar preparadas para adaptarse continuamente a los cambios que puedan producirse en su sector y en las crecientes expectativas de los clientes, destacando en flexibilidad y mejora continua.”

Una mayor calidad en el servicio prestado y la atención que le sea ofrecida a los clientes, tiende a incrementar su grado de satisfacción con respecto a la oferta de la empresa y produce una experiencia de compra que favorece su idealización con los productos o servicios.

Uno de los principios de la atención al cliente, establece que el cliente es el que valora la calidad en la atención que recibe. Cualquier sugerencia o consejo es fundamental para la mejora de los servicios o productos ofrecidos por la empresa. Cualquier acción que la organización realice en la prestación del servicio, debe ser dirigida a lograr la satisfacción del cliente. Esta satisfacción debe garantizarse en cantidad, calidad, tiempo y precio. Las exigencias y expectativas del cliente orientan

la estrategia de la empresa con respecto a la producción de bienes y servicios.
(Pérez, 2006).

De acuerdo con Pérez (2006 p.13), “el sistema de prestación de servicio hace referencia a los recursos (procedimientos, tecnología, normas, equipos de trabajo) que utiliza un empleado en la atención al cliente. Incluye el diseño de los sistemas de operación, tanto de la línea frontal de atención a los clientes como de las tareas de soporte y apoyo a los frentes de contacto con el cliente. Todos los sistemas de apoyo al servicio deben diseñarse especialmente para la conveniencia del cliente y no para la de la organización.”

Los sistemas dirigidos hacia el cliente satisfacen sus necesidades y expectativas. Estos sistemas suelen estar disponibles y facilitan la compra de los productos o servicios. Para garantizar la total satisfacción del cliente, cualquier obstáculo que se pueda presentar, debe ser eliminado.

Los sistemas de excelencia en el servicio cuidan especialmente la información que se proporciona a los clientes, por ello es importante que los clientes obtengan toda la información que necesitan de una única fuente en la empresa. Así, debemos evitar que los clientes tengan que repetir su solicitud muchas veces ante los empleados de la empresa sin obtener una respuesta.

Pérez (2006, p. 15) establece que “el coste de mantener a un cliente suele ser menor que el coste de conseguir un cliente nuevo. De acuerdo con este hecho las

empresas realizan un esfuerzo en sus inversiones para garantizar la calidad que ofrecen a sus clientes. Además, un cliente satisfecho se convierte en la estrategia de promoción más efectiva para una empresa ya que los comentarios de un cliente fidelizado a sus amigos, conocidos y familiares atraen a potenciales clientes que cuentan con referencias de excelencia en el servicio.”

Es por esto que para las organizaciones es sumamente importante que todos los empleados, estén capacitados para poder brindar un buen servicio al cliente, por ser una de las mejores estrategias para poder retener a los mismos.

Las personas con discapacidad pueden ser sumamente eficientes en el área de servicio al cliente de cualquier empresa. De igual manera las empresas están obligadas a crear disposiciones para que las personas con capacidades especiales se logren desenvolver en las mismas.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2014), existen obligaciones generales que los empleadores, para poder administrar las cuestiones relacionadas con las discapacidades en el lugar de trabajo, las empresas deberían de formar estrategias de gestión de las discapacidades, que formen parte integrante de su política general de empleo. Estas estrategias de gestión de discapacidades deberían incluir disposiciones que prevean:

- La contratación de personas con impedimentos físicos que buscan empleo, incluyendo aquellas que nunca han trabajado anteriormente y las que desean

volver a integrarse al trabajo después de un período de permanecer sin empleo;

- Oportunidades iguales para todos los colaboradores con discapacidad;
- El mantenimiento en el empleo de los trabajadores que son afectados por una discapacidad.

Las organizaciones deberían garantizar que las personas con discapacidad, reciban en su trabajo, un trato semejante al de sus compañeros de trabajo. Incluso en lo que respecta a prestaciones en especie por conceptos como el transporte. (OIT, 2014)

Así como las personas que no tienen discapacidades físicas tienen la oportunidad de ser ascendidas en los puestos de trabajo, las organizaciones también deberían velar por que las personas con limitaciones físicas, también puedan optar a estos ascensos, siempre y cuando logren cumplir con las tareas y obligaciones que el puesto de trabajo requiere.

Como última parte de esta investigación, se presentan las definiciones de lo que se tomara en cuenta como opinión del público; las creencias o paradigmas que se tienen en la sociedad sobre este tema.

1.3. Opinión

La opinión pública se puede considerar como la opinión mayoritaria que un determinado grupo de personas tiene acerca de alguna cuestión en particular. Cuando en los medios de comunicación se habla de lo que piensa la opinión pública, se habla de lo que piensa y cree el común de las personas, aunque es obvio que no todo el mundo piensa exactamente lo mismo. La opinión pública se determina mediante encuestas y entrevistas, o mediante espacios en donde las personas pueden opinar libremente y expresen su punto de vista sobre alguna situación en particular. (Biblioteca virtual, Colombia)

Un cambio en la mentalidad de la sociedad es indispensable para lograr la inclusión de las personas con algún tipo de discapacidad. (Mújica, 2012). La historia de la humanidad ha visto pasar decenas de concepciones equivocadas sobre la discapacidad, centradas en dos errores:

El primero, confundir discapacidad con incapacidad, con enfermedad, minusvalía, incompletez o anormalidad.

El segundo ha sido creer que lo difícil de la inclusión de una persona con discapacidad a la sociedad radica en sus limitaciones motrices, intelectuales o sensoriales, cuando en realidad el problema está en el entorno, que ha sido diseñado solo para quienes no tienen discapacidad y las actitudes de una sociedad que critica y discrimina a quienes son diferentes.

La comprensión de estos errores ha dado lugar al paradigma de la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las personas con discapacidad. Sin embargo cambiar el paradigma aún no se ha dado en la sociedad. La garantía plena del acceso a derechos aún no logra consolidarse y pasar de su reconocimiento al ejercicio pleno y pareciera que no se está consciente de ello. (Mújica, 2012).

Pareciera que países como el Guatemala no saben garantizar el acceso a la educación básica, pero de igual forma no se garantiza que los niños con discapacidad puedan ir al baño o que los maestros puedan conducir aulas diversificadas. También pareciera que se desconoce que los indicadores de desarrollo humano que demuestran que la discapacidad empobrece y viceversa. Que no se cuente con el dato del costo de excluir de la actividad productiva a millones de personas con discapacidad que están en edad económicamente activa. Que se ignore que tener algún tipo de discapacidad pone a las mujeres en los peores escenarios en todos los aspectos de la vida, y multiplica la discriminación y la exclusión. (Mújica, 2012).

Lo que falta en la sociedad es eliminar las barreras, obstáculos, estereotipos y conceptos erróneos que conducen a decisiones y políticas erróneas. Eliminar barreras creadas por la omisión de las responsabilidades, como el no considerar el impacto que tiene la desigualdad y la exclusión cotidiana de millones de personas como parte de la agenda de grandes problemas nacionales. (Mújica, 2012).

Las empresas de mayor tamaño que contratan personas con discapacidad diferencian dos grupos de personas que buscan empleo y que tienen algún tipo de discapacidad:

Primero las personas con discapacidad integradas a través de canales convencionales y las personas con discapacidad integradas a través de bolsas de trabajo y asociaciones especializadas. Con las primeras, se cree que han superado su discapacidad, ya que son trabajadores con afán de superación y esfuerzo. Y las segundas, tienen más obstáculos en su integración ya que necesitan ayuda de estas organizaciones para lograr encontrar un empleo; son trabajadores menos cualificados. (Fundación ONCE, 2006).

Independientemente de los perfiles de los empresarios, es decir; del tamaño de la empresa y de si se ha contratado en alguna ocasión a una persona con discapacidad, existe una idea compartida por la mayoría de los participantes en los grupos que se podría expresar como sigue: las personas con discapacidad no pueden ocupar cualquier puesto de trabajo.

Aunque existen algunas excepciones entre los responsables de Recursos Humanos de las grandes empresas, esta percepción está ampliamente difundida. (Fundación ONCE, 2006). De esta manera, se interpreta que los puestos no adecuados son:

- Puestos que tienen una carga alta de responsabilidad.

- Puestos relacionados con la imagen de la empresa y de cara al público.

Las consecuencias para la integración socio-laboral del colectivo son evidentes: se impide la posibilidad de que ocupen determinados puestos y/o sectores, generalmente los que requieren una mayor formación/cualificación.

En un estudio realizado por la Unión Europea y Fundación ONCE (2006), en líneas generales, los empresarios muestran una opinión positiva con respecto al rendimiento laboral de los trabajadores con discapacidad. Prácticamente un 50% considera bastante o muy probables que un trabajador con discapacidad pueda desempeñar un puesto de forma satisfactoria en su empresa. Por el contrario, menos de un 16% manifiesta una opinión abiertamente negativa a este respecto. Por otra parte, hay quienes creen que el rendimiento laboral de las personas con discapacidades es igual que el del resto de trabajadores suponen un 68,4%.

Además, para los empresarios, la incorporación de personas con discapacidad es un proceso lleno de incertidumbres, las cuales aunque siempre estén presentes en cualquier trabajador que se incorpora a la empresa, se potencian en el caso de las personas con discapacidad. Así, existen dudas sobre su capacidad para poder desempeñar adecuadamente las funciones de su puesto de trabajo y sobre el beneficio que suponen para el clima interno de la empresa.

Las organizaciones cada vez más están agregando a su equipo de trabajo personas con discapacidad, pues se han dado cuenta que estas personas también

le pueden dar un valor agregado a su trabajo. Siempre deben de cumplir con ciertas normas y responsabilidades, pero no es imposible agregar a personas con discapacidad a la organización. Se deben también tomar ciertas consideraciones con las personas con discapacidad, pues a veces requieren de un poco más de tiempo para realizar ciertas actividades o que la ergonomía de la institución se adecúe un poco más a las condiciones de estas personas. (Fundación ONCE, 2006).

A manera de conclusión, se puede establecer que las personas con discapacidad se enfrentan a diferentes obstáculos como lo son la movilización, accesibilidad y la discriminación en sus lugares de trabajo. Están sujetos a sufrir discriminación tanto al momento de incorporarse al mercado laboral, como al momento de estar ya dentro de una organización, ya que los colaboradores segregan a estas personas.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2011), discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2007), cuando se han brindado a las personas con discapacidades oportunidades de trabajar en puestos que se adapten a sus competencias, muchas han puesto de manifiesto su valía como empleados y empresarios de éxito y han demostrado que eran erróneos los prejuicios acerca de su capacidad de trabajo. Sin embargo, muchos se ven desalentados ante barreras discriminatorias y prejuicios equivocados acerca de su capacidad para trabajar, muchos abandonan la búsqueda activa de un empleo y dependen de los subsidios de discapacidad, donde existen, o malviven de un trabajo de poco valor añadido en la economía informal con el apoyo que les ofrecen sus familias o la comunidad.

Las creencias del entorno social acerca de la persona con discapacidad constituyen uno de los factores involucrados en el desarrollo de las destrezas

laborales. Estas ideas de los demás, a su vez, afectan a las creencias que sobre sí misma elabora la propia persona con discapacidad. Para romper esta tendencia, resulta crucial identificar y modificar las creencias, muchas veces erróneas, sobre las posibilidades de desarrollo de la persona con discapacidad. Las personas con discapacidad han de participar activamente en el mundo laboral, dado que el trabajo, representa un elemento básico en el desarrollo de la vida y es también, un recurso clave de normalización e inserción social.

Existen diversos estudios e investigaciones sobre la inserción de discapacitados al ámbito laboral, pero no se puede encontrar mucha información sobre la percepción del público hacia el trabajo de estas mismas personas. Es por esto que surge la siguiente interrogante: **¿Cuál será la opinión del público ante el servicio al cliente brindado por personas discapacitadas que prestan servicios en forma independiente en Instituciones del Gobierno?**

2.1 Objetivo General:

Identificar la opinión de usuarios en relación al servicio al cliente brindado por personas con discapacidad que laboran en forma independiente en Instituciones del Gobierno.

2.1.2 Objetivos Específicos:

Identificar la opinión del público acerca del servicio al cliente que ofrecen las personas con discapacidad a través de:

- 2.1.2.1 La percepción de calidad de servicio al cliente que tuvieron las personas.
- 2.1.2.2 Establecer si el cliente se siente cómodo con el tiempo de espera.
- 2.1.2.3 Comprobar si existe o no algún inconveniente al momento de ser atendido por personas con capacidades especiales.
- 2.1.2.4 Comprobar si las personas con discapacidad, tienen la suficiente capacidad para desempeñarse en su lugar de trabajo.

2.2 Variables o elementos de estudio:

- Opinión del servicio al cliente.
- Personas discapacitadas.

2.2.1 Definición conceptual

Atención al cliente es el conjunto de actividades desarrolladas por las personas de la organización, encaminadas a identificar las necesidades de los

clientes para poder satisfacerlas y poder cubrir sus expectativas. (Blanco, 2001, citado en Pérez, 2007).

Discapacidad se define como las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. (OMS, 2011).

2.2.2 Definición Operacional

A efectos de la presente investigación se entenderá como opinión del servicio al cliente brindado por personas discapacitadas, las respuestas de la persona encuestada al cuestionario aplicado.

Discapacidad se entenderá como cualquier limitación que la persona pueda tener para poder desenvolverse normalmente dentro de la sociedad y de su puesto de trabajo.

Para efectos de la presente investigación se definirán los 4 diferentes indicadores en relación al servicio al cliente:

- **Calidad de Servicio:** Se dice que el servicio es bueno, cuando las expectativas del mismo cliente han sido satisfechas. La calidad se logra a

través de todo el proceso, desde la compra, operación y la evaluación del servicio que se entrega.

- **Tiempo de Espera:** Esto quiere decir, si la persona fue atendida eficaz y eficientemente en un lapso corto de tiempo.
- **Satisfacción en el servicio:** Hace referencia a si el cliente que fue atendido por la persona con discapacidad, tuvo algún inconveniente al momento de realizar su trámite.
- **Capacidad:** Se refiere a si el cliente cree que la persona con discapacidad tiene las competencias como para poder desarrollarse adecuadamente en su puesto de trabajo, o si necesita mejorar en algún aspecto.

2.3 Alcances y Límites:

Se logró determinar cuál es la opinión de los usuarios en relación al servicio al cliente brindado por personas con discapacidad. Se puede expresar que la población discapacitada, según los resultados obtenidos cuentan con un buen servicio al cliente, lo cual implica una calidad adecuada y un tiempo de espera satisfactorio. Este estudio se llevó a cabo únicamente con dos instituciones del Gobierno que cuentan con servicio de fotocopiado para el público en general.

2.4 Aporte:

La investigación realizada puede ayudar a la mayoría de la población guatemalteca, ya que dentro del concepto de convivencia, se debe aprender a aceptar las diversidades entre personas y mayormente si es sobre un grupo en particular.

Este estudio trata de aportar una mejor perspectiva del desarrollo laboral de las personas con capacidades especiales e ir eliminando los conceptos erróneos que se tienen sobre su desempeño laboral.

Dar confianza y seguridad a las personas con capacidades especiales, que se den cuenta que son aptos para cualquier puesto de trabajo cuando tiene una buena capacitación e introducción a su puesto.

A empresas de iniciativa privada e instituciones del Gobierno, ofrece un mejor punto de vista sobre el desempeño y resultados de las personas con discapacidad. Estas organizaciones pueden crear mejores perfiles de puestos en donde se detallan las obligaciones y responsabilidades del mismo.

A organizaciones que apoyan a estas personas, para que continúen con la inclusión de las personas con discapacidad en el mercado laboral. Por ejemplo al Comité de Prociegos, un ente con muy poca publicidad, para que promueva el beneficio que ofrece de buscarles un empleo acorde a sus capacidades.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

Los sujetos que proporcionaron la información para esta investigación, son personas que fueron atendidas por personas con diferentes discapacidades.

Se tomó una muestra de 30 personas; la cual es de tipo no probabilístico con la técnica de cuota, ya que serán relacionados con base en las características del estudio.

Se buscaron al azar personas que llenen las siguientes características:

- Mujeres entre las edades de 30 a 50 años.
- Hombres entre las edades de 30 a 50 años.

Tabla 3.1.1 Características de los Sujetos

Encuestados	Edades	No.
Mujeres	30- 50	15
Hombres	30 – 50	15
Total		30

3.2 Instrumento

El instrumento utilizado fue diseñado por la autora de la presente investigación, el cual consiste en un cuestionario tipo Likert auto-aplicado; con cuatro opciones de respuesta (Totalmente de Acuerdo, Parcialmente de Acuerdo, En Desacuerdo, Totalmente en Desacuerdo). Consta de 18 preguntas ponderadas de la siguiente manera:

Estas cuatro opciones de respuesta, para poder tener un valor total y poder calificarlos, están puntuadas de la siguiente manera:

- Totalmente de acuerdo: 4pts
- Parcialmente de acuerdo: 3pts
- En desacuerdo: 2 pts
- Totalmente en desacuerdo: 1 pts

El puntaje máximo para este cuestionario será de 72 pts. Y el mínimo de 18 pts. Las diferentes puntuaciones se clasificarán en 3 diferentes grupos de acuerdo al resultado obtenido:

- Se clasificará como Bajo el puntaje de 18 a 36 pts.
- Se clasificará como Promedio el puntaje de 37 a 55 pts.
- Se clasificará como Alto el puntaje de 56 a 72 pts.

El puntaje máximo para este cuestionario es de 72 puntos, por lo tanto el resultado que más se acerque a este, significará que existe un buen servicio al cliente y la puntuación que se acerque a 18 pts., significa que el cliente no recibió un buen servicio al cliente.

El instrumento mide cuatro diferentes indicadores que ayudan a evaluar el servicio al cliente, los cuales son:

- Calidad de Servicio
- Tiempo de espera
- Satisfacción en el servicio
- Capacidad

En el instrumento se cuestiona sobre la calidad de servicio que recibieron las personas, el tiempo de espera, si tuvieron algún inconveniente, si desde el punto de vista del público la persona con discapacidad está capacitada para realizar su trabajo, etc.

Para la interpretación de resultados, se tabuló y analizó todas las encuestas, exponiendo en gráficas los resultados obtenidos.

3.3 Procedimiento

- Se definió las Instituciones en las que se aplicó las encuestas a los diferentes clientes.
- Se pidió autorización para poder aplicarle a los clientes las encuestas.
- Se creó el instrumento a utilizar para la recopilación de información.
- El instrumento fue revisado y validado por expertos.
- Se procedió a realizar el trabajo de campo, el cual consistió en la aplicación del cuestionario a los sujetos.
- Se procesaron los datos obtenidos para la realización de gráficas, análisis estadísticos y discusión de resultados.
- Seguidamente se realizaron las conclusiones y recomendaciones del estudio.
- Por último, se redactó el informe final de la investigación.

3.4 Tipo de Investigación, diseño y metodología estadística

La presente investigación es de tipo cuantitativa. Una investigación cuantitativa es según Fernández (2002), aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables. El método cuantitativo es muy potente en términos de validez externa ya que con una muestra representativa de la población hacen inferencia a dicha población a partir de una muestra con una seguridad y precisión definida.

El diseño de la presente investigación es de tipo descriptiva transaccional, la cual según Hernández, Fernández y Baptista (2006) es la que recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

La metodología de esta investigación es descriptiva, ya de acuerdo con Rodea (2015) el objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento a un grupo de clientes que fueron atendidos por una persona con capacidades especiales.

Tabla 4.1
Calidad de Servicio

Calidad de Servicio				
	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Pregunta 1	22	8	0	0
Pregunta 2	23	7	0	0
Pregunta 9	27	3	0	0
Media	49.33	6	0	0

De acuerdo con la escala anteriormente mencionada y la media general obtenida en los puntajes de las preguntas arriba mencionadas es de 49.33 en la alternativa totalmente y de 6 en la alternativa parcialmente de acuerdo, por lo que si se unen ambas medias como puntajes de las alternativas positivas se tendría un promedio que se clasifica dentro del rango de nivel promedio de satisfacción y se puede inferir que las personas en promedio consideran que la calidad de servicio prestada por la persona con capacidades especiales en diferentes instituciones del Gobierno de la República de Guatemala, es satisfactorio y lleno sus expectativas del servicio solicitado.

	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Pregunta 15	0	1	6	23

En el mismo indicador, la pregunta 15, obtiene un valor del nivel de satisfacción de los encuestados en un puntaje inversamente proporcional, ya que el total desacuerdo, refiere que no creen que el servicio haya sido malo en comparación con otros servicios iguales, atendidos por personas con todas sus facultades. Ello complementa la opinión de las personas encuestadas de haber recibido un servicio satisfactorio de parte de las personas discapacitadas que los atendieron.

Tabla 4.2
Tiempo de espera

Tiempo de espera				
	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Pregunta 3	16	9	5	0
Pregunta 5	6	17	7	0
Pregunta 8	0	22	8	0
Pregunta 11	30	0	0	0
Medias	13	12	5	0

De acuerdo con los resultados obtenidos que muestran dos medias generales en las alternativas totalmente de acuerdo y parcialmente de acuerdo, si reflejan un puntaje que hace inferir que el nivel de satisfacción es bajo, sin embargo refieren que fueron atendidos dentro de un tiempo adecuado, ya que ambas alternativas están dentro del lado positivo de las opiniones, pero el mismo

podría mejorar. Un factor a considerar es que en momentos una sola persona atiende el servicio de fotocopias y el número de demanda de servicios es grande, por lo cual no puede afirmarse que se deba a deficiencias de las personas discapacitadas que prestan el servicio.

Tabla 4.3
Satisfacción del Servicio

Satisfacción en el Servicio				
	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Pregunta 7	7	19	4	0
Pregunta 12	25	5	0	0
Pregunta 13	22	6	2	0
Pregunta 14	30	0	0	0
Pregunta 16	24	6	0	0
Pregunta 17	27	3	0	0
Medias	22.5	6.5	1	0

Dada la escala y los resultados la satisfacción en el servicio se encuentra en un nivel Bajo, esto se debe a que algunas personas sí tuvieron problemas al realizar su transacción, como se establece en la pregunta #6, la cual es: ¿Tuvo inconvenientes con el servicio prestado? Solamente 3 personas respondieron que estaban en desacuerdo. De lo anterior se puede inferir que aunque el servicio es satisfactorio a un nivel promedio, si hace falta mejorar las necesidades de los clientes, siendo necesario una mayor capacitación, pero siendo servicios independientes de las instituciones gubernamentales no pueden ser ellas quienes se hagan cargo de dicho proceso.

	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Pregunta 6	0	0	3	27

Los resultados en esta pregunta, son inversamente proporcionales, ya que si estaban en total desacuerdo, significa que no tuvieron ningún inconveniente al realizar su diligencia.

Tabla 4.4
Capacidad

Capacidad				
	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Pregunta 4	23	7	0	0
Pregunta 10	23	7	0	0
Pregunta 18	30	0	0	0
Medias	25.33	4.66	0	0

De acuerdo a la escala y los resultados, el indicador de capacidad es bajo, pero la mayoría de las personas opinan que las personas con discapacidad, sí tienen las habilidades y recursos necesarios para poder desempeñar su puesto de trabajo adecuadamente, pero debe contarse con las condiciones físicas y procesos de integración laboral que les permitan desarrollar mejor sus capacidades y responder de una forma más apropiada. Sin embargo el resultado es aceptable y únicamente requiere mayor desarrollo de las personas con discapacidad.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La discapacidad como lo establece la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2011, p.1) son las deficiencias que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. De acuerdo con los sujetos evaluados y observados en esta investigación, se concuerda con la OMS, ya que a estos individuos se les dificulta desarrollarse normalmente dentro de la sociedad, y no sólo en actividades diarias y rutinarias, sino también tienen limitado el campo laboral, pues no pueden desarrollarse adecuadamente en ciertas tareas que las personas sin discapacidad pueden desarrollar. Las personas con discapacidad que fueron evaluadas en la presente investigación, trabajan en forma individual ya que no son parte del personal de las instituciones donde prestan sus servicios de fotocopiado, sino cuentan con la autorización para prestar dicho servicio a los usuarios de las mismas.

Tomando en consideración el documento (Normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad), creadas por las Naciones Unidas (1993) y los resultados obtenidos en el estudio de la población analizada, no se cumple con los objetivos trazados en dicho documento, ya que no se vela por adoptar medidas para lograr la igualdad de oportunidades, tener los mismos derechos y obligaciones que las demás personas sin discapacidad.

La ODHAG (2004) establece que Guatemala es un país que tiene serias deficiencias en cuanto a la prestación de servicios a la población en general y esto se agrava en relación a las personas con discapacidad. Sin embargo de acuerdo con los resultados obtenidos en esta investigación, las personas encuestadas no concuerdan con esto, ya que la mayoría opina que recibieron un servicio promedio por parte de la persona con discapacidad. Aquí se puede observar también que cualquier persona con discapacidad puede llegar a realizar cualquier actividad que se le imponga, siempre y cuando se le capacite adecuadamente, como lo establece la ODHAG (2004): Que con la rehabilitación basada en la comunidad, se puede mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias, pues ayuda a mejorar aptitudes y actitudes, refuerzan la formación en el empleo y proporciona orientación a los empleadores.

Según Pérez (2006) servicio al cliente se trata de la persona que recibe los productos o servicios en el intento que hace la empresa de satisfacer sus necesidades y de cuya aceptación depende su permanencia en el mercado. Concordando con los resultados, los clientes que fueron atendidos por personas con discapacidad establecieron que volverían a utilizar el servicio de fotocopias, pues la mayoría no tuvo ningún inconveniente al momento de realizar su transacción y los resultados fueron considerados aceptables. Se demuestra también con estos resultados que las personas con discapacidad participan activamente en el crecimiento del servicio que se brinda, pues ayudan a que los clientes regresen a consumir los servicios de fotocopiado, logrando así el objetivo principal, que en este

caso es incrementar la productividad de los negocios de las personas con discapacidad a través de un adecuado servicio al cliente.

Los resultados (opinión de los clientes) indican que los mismos recibieron un trabajo aceptable de acuerdo a sus necesidades por parte de las personas con discapacidad, ya que en su mayoría su transacción fue realizada con éxito. Según Paz (2004) “los clientes tienen expectativas sobre lo que significa un servicio de calidad. Aquellas empresas que satisfacen de manera eficiente y con un servicio de calidad, las requisiciones de sus clientes, serán percibidas como de mejor calidad y permanecerán comprando los servicios de esa institución”. Esta opinión hace pensar en las posibilidades de lograr un buen servicio a través de la contratación de personas con discapacidad y que tendrían la oportunidad de una mejor incorporación al mundo laboral, siempre y cuando se puedan crear las condiciones ambientales apropiadas y se les capacite de acuerdo a las tareas o servicios asignados.

Pérez (2006) establece que la satisfacción debe garantizarse en cantidad, calidad, tiempo y precio. La encuesta muestra resultados en los que los clientes opinan que la calidad del trabajo de las personas con discapacidad es bueno, igualmente el tiempo de espera, sin embargo sí hubo personas que piensan que esto debe mejorar un poco más, pero que en oportunidades se debe a la fuerte demanda en ciertos momentos y que la persona atiende sola su negocio.

Estos resultados abren las posibilidades a una mayor inclusión de las personas con discapacidad al mercado laboral. Esto orientaría a que en Guatemala se lleguen a crear leyes como en los países del primer mundo, donde se les exige a las empresas que un determinado porcentaje de su personal, esté integrado por personas con discapacidad. Esto lograría situar a Guatemala en un nuevo nivel de ambiente laboral, en el cual no existe segregación hacia estas personas, ya que una sociedad incluyente es mucho más progresista y desarrollada.

Al momento de realizar la encuesta, se pudo observar varios puntos en los que también se concuerda con la información teórica y provista por investigaciones previas en esta investigación, sin embargo no tiene una relación directa con los resultados cuantitativos obtenidos, sino se considera una análisis oportuno de la situación de las personas discapacitadas en la sociedad guatemalteca.

Uno de estos puntos es el de la accesibilidad, que según CONADIS (s.f.) es la posibilidad de las personas de gozar de las adecuadas situaciones de autonomía como condición primordial para el desarrollo de las actividades de la vida diaria, sin restricciones derivadas de la inadecuación del medio físico para su integración social y equiparación de oportunidades

Al momento de realizar la investigación se pudo notar que en los lugares de trabajo de las personas con discapacidad, no existen rampas o ciertas guías que los ayuden a llegar fácilmente a sus puestos de trabajo, sino al contrario, existen gradas y lugares muy estrechos por los que deben pasar.

Como segundo punto, la ODHAG (2004) establece que existen países en donde la legislación les exige a los empleadores que realicen adaptaciones razonables, como facilitar el acceso a los procedimientos de reclutamiento y selección y la contratación, adaptar la ergonomía de las instalaciones de la organización. Esto se debería de aplicar aquí en Guatemala de igual forma, ya que las instalaciones en las que trabajan estas personas no son las adecuadas para que se logren desarrollar bien en su trabajo. El entorno es muy pequeño y existe mobiliario que puede llegar a ser peligroso para estas personas.

Como último punto se encuentra la motivación. La motivación es muy diferente entre las personas con capacidades especiales y las personas con capacidades normales, ya que de acuerdo con Chavarría (2013), las personas con capacidades especiales tienen una actitud positiva respecto a su entorno laboral y que la actitud de las personas hacia los sujetos con discapacidad visual es positiva también. Al aplicar la encuesta se pudo observar que las personas con discapacidad se encontraban motivadas al momento de trabajar, pues atendían de una forma adecuada a los clientes, ofreciendo de esta manera un trabajo de calidad, en un excelente tiempo.

Los resultados obtenidos en general dejan ver que es necesario tomar medidas que contribuyan a facilitar la incorporación de las personas discapacitadas a la vida laboral, lo que sería muy valioso para un buen porcentaje de ellas y así poder desenvolverse y desarrollarse adecuadamente en su vida personal y laboral.

VI. CONCLUSIONES

- Tomando en cuenta el primer indicador que se refiere a la percepción de calidad de servicio al cliente, los resultados obtenidos fueron promedio de acuerdo a la tabla de interpretación. Esto quiere decir que las personas no videntes que laboran fotocopiando diferentes documentos de los clientes, tienen un desempeño aceptable conforme a las necesidades de los clientes.
- Para el segundo indicador, tiempo de espera, los clientes opinaron que se sintieron cómodos con el tiempo de espera, pero que sí podría mejorar. Lo que sí se pudo observar en las Instituciones donde laboran estas personas, es la afluencia masiva de clientes que desean utilizar el servicio, por lo que desencadena un tiempo de espera mayor.
- Con el tercer indicador que es el de insatisfacción con el servicio, se pudo observar que la mayoría de los clientes no tuvo ningún inconveniente con el servicio. Sin embargo, si hubo casos en los que se tuvo complicaciones al momento de realizar la transacción, pero ninguno que no tuviera solución.
- Con el último indicador se trató de comprobar si las personas con capacidades especiales, tienen la suficiente capacidad para desempeñarse adecuadamente en su lugar de trabajo y de acuerdo con los resultados, los clientes opinan que estas personas, si tienen la capacidad para poder realizar este trabajo.

- Las personas con capacidades especiales son capaces de realizar un trabajo de excelente calidad, como cualquier otro trabajador con capacidades normales. Se les puede capacitar y enseñar diferentes tareas, para que cada vez se integren de mejor manera al mercado laboral.

VII. RECOMENDACIONES

- Se le recomienda a la población en general, que siga apoyando a instituciones que trabajan para introducir a las personas con capacidades especiales al mercado laboral, ya que se demostró con este estudio que tienen la suficiente capacidad de realizar las tareas que se les asigne.
- De igual manera, a las instituciones que tienen bajo su cargo a personas con discapacidad, que tengan un espacio de trabajo donde puedan desenvolverse y compartir con los demás compañeros.
- La capacitación siempre es importante. Una capacitación constante en donde puedan aprender nuevos procesos y tareas, para que las personas con discapacidad puedan obtener nuevas responsabilidades y se sientan más motivados a permanecer dentro de la empresa y a que tengan nuevas metas laborales.
- Aumentar el número de proyectos e investigaciones que traten el tema de la discapacidad en el mercado laboral; de esta manera, informar tanto a la población en general como a los profesionales doctos en la materia laboral, acerca de la situación real que atraviesan las personas con discapacidad al intentar ingresar a una empresa u organización.

VIII. REFERENCIAS

- Aguilar, A. (2000). *La capacitación como una herramienta para incrementar la productividad del recurso humano en una empresa de servicio*. (Tesis de pregrado). Recuperada de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/31/Aguilar-Ana-Fabiola/Aguilar-Ana-Fabiola.pdf> Contenido de Tesis (PDF)
- Albor, Peña y Ortega (2006). *Cincuenta y cinco años de pensamiento en torno a las necesidades educativas especiales y el tránsito hacia el empleo de las personas con discapacidad intelectual*. Recuperada de http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/4028/Creencias_y_percepciones_a_cerca_de_las_posibilidades_laborales.pdf?sequence=1&rd=0031566689461936
- Albrecht, K. y Bradford J. *La excelencia en el servicio, como identificar y satisfacer las expectativas y necesidades del Cliente*. Legis Editores, S.A. Año 1990. Págs. 236.
- Alonso, G. (2007). *Programa de capacitación basado en la inteligencia emocional, dirigido al personal de servicio al cliente de la dirección de catastro de la municipalidad de Guatemala*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Ciudad de Guatemala, Guatemala. Recuperada de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/43/Alonso-Mencos-Guisela/Alonso-Mencos-Guisela.pdf> Contenido de tesis (PDF)
- Arce, S & García, B. (1995). *Educación Especial*. Editorial Piedra Santa, Guatemala.
- Berry, L. y Parasuraman, A. (1993): *Marketing de servicios: la calidad como meta*. Pag: 75. Parramón. Barcelona.
- Berg, E. (1981). *Administración de centro y talleres para deficientes mentales en Dinamarca*. Bonagent. Pags: 33-51.
- Biblioteca virtual *Banrepcultural*. Opinión Pública. Recuperado de <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/periodismo/per13.htm>

Camacho, J. (2014). *Eficacia de un programa de capacitación en servicio al cliente para colaboradores de multiproyectos mazate*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Campus de Retalhuleu, Retalhuleu, Guatemala. Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Camacho-Jackelyn.pdf> Contenido de Tesis (PDF)

Chavarría, L. (2013). *Actitud de personas con discapacidad visual que han ingresado al mercado laboral en la ciudad de Guatemala*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Ciudad de Guatemala, Guatemala. Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/57/Chavarria-Luisa.pdf> Contenido de Tesis (PDF)

Chávez, C. (2008). *Creación de un centro de capacitación e inserción laboral para personas con discapacidad en edad productiva en el departamento de Guatemala*. (Tesis de pregrado). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Recuperada de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3227.pdf

Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías; Clasificación del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, (1980). *usuarios.discapnet*. Recuperado de <http://usuarios.discapnet.es/disweb2000/cif/PDF/unidad3.pdf>

Comisión Nacional Asesora para la Integración de las Personas con Discapacidad (s.f). *CONADIS*. Plan Nacional de Accesibilidad. Recuperado de http://www.conadis.gov.ar/doc_publicar/access/manual_accesibilidad.pdf

Consejo Nacional para la Atención de las personas con Discapacidad. *Segeplan. Política nacional en Discapacidad*. Política Nacional en Discapacidad. (2006). Recuperado de

http://www.segeplan.gob.gt/downloads/clearinghouse/politicas_publicas/Grupos%20Vulnerables/Pol%C3%ADtica%20Nacional%20Discapacidad.pdf

Diéguez (2013). *La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente de los restaurantes familiares de la ciudad de Quetzaltenango*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperada de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/2013/01/01/Dieguez-Cristina.pdf> Contenido de Tesis (PDF)

El buzón de Pacioli (2013). *Itso*. Importancia de la calidad del servicio al cliente. Recuperado de <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

Fernández y Pertegas (2002) *Fisterra*. Recuperado de http://www.fisterra.com/mbe/investiga/cuanti_cuali/cuanti_cuali.asp.

Fernández, N. (2006). *sid.usal.ed*. La inclusión progresiva de las personas con discapacidad intelectual en el mundo laboral. Recuperado de http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO10299/inclusion_progresiva.pdf

Fracchia y González (2012). *La intervención profesional de los trabajadores sociales en relación a la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad en talleres protegidos de la provincia de Mendoza: los casos de Milenio y la Rañatela*. Tesis inédita. Universidad de Cuyo, Argentina.

Garrido, J., & Santana, R. (2000). *Adaptaciones curriculares. Guía para los profesores tutores de educación primaria y educación especial*. Madrid: s.e

Gómez (2013). *Riberdis*. Recuperado de http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/4028/Creencias_y_percepciones_a_cerca_de_las_posibilidades_laborales.pdf?sequence=1

Gómez (2013). Creencias y percepciones acerca de las posibilidades laborales de las personas con discapacidad intelectual. *Rua.ua.es*. Recuperado de http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/28436/1/Tesis_Gomez%20Puerta.pdf

González, R. (s.f). *Inclusión y diversidad en la educación*. Recuperado de http://portal.iteso.mx/portal/page/portal/Sinectica/Historico/Numeros_anteriores06/029/Rosario%20Glez%20Hurtado.pdf

Gracia y Grau (s.f). *Estudio de la calidad de servicio como base fundamental para establecer la lealtad del cliente en establecimientos turísticos*. Estudio inédito, Universidad Jaume, España.

Hernández, L. (2007). *Los profesionales con discapacidad física y la necesidad de su protección en el código de trabajo Guatemalteco*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Recuperada de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_7061.pdf

Huerta, J. (2006). *Discapacidad y accesibilidad. La dimensión desconocida*. Editorial del Congreso del Perú. Pags. 21-26.

INEGI (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, s.f) *Clasificación de tipo de Discapacidad*. Recuperada de http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/aspectosmetodologicos/ClasificadoresyCatalogos/default.aspx?_file=/est/contenidos/proyectos/aspectosmetodologicos/clasificadoresycatalogos/doc/clasificacion_de_tipo_de_discapacidad.pdf

Mújica, R (2012). *Mexico.cnn*. Recuperado de <http://mexico.cnn.com/opinion/2012/12/03/opinion-el-reto-de-romper-las-barreras-para-los-discapacitados-en-mexico>

Naciones Unidas, Normas uniformes sobre igualdad de oportunidad para las personas con discapacidad (s.f). *Un.org*. Recuperado de <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=498>

Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala (2004). Personas con discapacidad y condiciones de exclusión en Guatemala. Recuperado de http://www.odhag.org.gt/pdf/R_PERSONAS_CON_DISCAPACIDAD.pdf

Organización Internacional del Trabajo (2002). *Ilo*. Gestión de las discapacidades en el trabajo. Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_emp/documents/publication/wcms_112521.pdf

Organización Internacional del Trabajo (2001). *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la gestión de las discapacidades en el lugar de trabajo*. 3-25. Recuperado de <http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/gb/docs/gb282/pdf/tmemdw-2.pdf>

Organización Mundial de la Salud (2011). *Who*. Informe Mundial sobre la Discapacidad. Recuperado de http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf

Organización Mundial de la Salud (2011). *Who.int*. Recuperado de <http://www.who.int/topics/disabilities/es/>

Padilla, J. (2004). *Servicio y atención al cliente en las empresas de transporte terrestre de pasajeros con destino final El Salvador*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Francisco Marroquín, Ciudad de Guatemala, Guatemala. Recuperada de <http://www.tesis.ufm.edu.gt/pdf/3855.pdf>

Paz R. (2005). *Servicio al cliente: la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. Ideaspropias Editorial. Pags: 160

- Paz R. (2004). *Atención al cliente; Guía práctica de técnicas y Estrategias*. Ideaspropias editorial. Pp. 21 – 22.
- Pereda, C; De Prada, M. y Actis, W. (2003) p. 79. *La inserción laboral de las personas con discapacidades*: Fundación La Caixa. España. Colección de estudios sociales N° 14.
- Pérez Torres. 2006. Ideaspropias Editorial. Págs.: 104. *Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. 1ra. Edición. España.
- Recinos, S. (2013). *Gestión de calidad y su relación en el servicio al cliente*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperada de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/2013/05/43/Recinos-Sandra.pdf> Contenido de Tesis (PDF).
- Rodea, R. (2015). *Academia*. Recuperado de http://www.academia.edu/4646164/Tipos_de_Investigaci%C3%B3n
- Rodríguez, V. (2013). El trabajo de las personas con discapacidad ante la crisis. *Revista Internacional de Organizaciones*, 11, 61-67.
- Solís, R. (2002) *Ensayos sobre conceptos relacionados con la discapacidad. Ponencia en la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia*.
- Toledo González, M. (1984). *La escuela ordinaria ante el niño con necesidades especiales*. Madrid: Santillana.

UNICEF (s.f). La niñez guatemalteca en cifras. Recuperado de http://www.unicef.org.gt/1_recursos_unicefgua/publicaciones/ninez_en_cifras/documentos/ninez_en_cifras_07.pdf

Unión Europea; Fundación ONCE (2006). *Feafes.org*. Perspectivas del mundo empresarial, respecto a la contratación de Personas con discapacidad. Recuperado de <http://www.feafes.org/publicaciones/Perspectivasempresarialcontratacionpersonasdiscapacidad.pdf>

ANEXOS

Instrumento

No	Preguntas	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1.	La calidad de servicio que recibió le agradó				
2.	Se encuentra satisfecho con el servicio prestado.				
3.	Sintió que fue atendido rápidamente				
4.	Piensa que la persona que le atendió tiene las capacidades necesarias para la realización del trabajo				
5.	El tiempo que esperó para recibir el servicio fue satisfactorio				
6.	Tuvo inconvenientes con el servicio prestado				
7.	La persona que lo atendió le transmitió confianza				
8.	En su opinión, la rapidez de la atención deber ser mejorada				
9.	¿La persona que lo atendió realizó la labor esperada?				
10.	El desempeño del servicio se realizó de manera correcta y a la primera vez				
11.	La persona que lo atendió, se mostró dispuesta a ayudarlo				
12.	La persona que lo atendió fue considerada y amable				
13.	¿Utiliza con frecuencia este servicio?				
14.	¿El servicio ha solucionado satisfactoriamente sus				

	necesidades en ocasiones pasadas?				
15.	¿Cree que en comparación con otras alternativas de este servicio, el servicio es malo?				
16.	¿Utilizará de nuevo este servicio?				
17.	¿Cree que la comunicación con la persona que lo atendió fue clara?				
18.	¿Cree que la persona que lo atendió tiene los recursos necesarios (computadoras, fotocopiadoras) para realizar el trabajo?				

Ficha Técnica

NOMBRE	Cuestionario para identificar la opinión del público ante el desempeño laboral de las personas con discapacidad.
AUTOR	María Ximena Hurtarte León.
OBJETIVO	Identificar la opinión del público ante el desempeño laboral de las personas con discapacidad en instituciones del Gobierno.
¿QUÉ MIDE?	Este cuestionario, mide los siguientes factores: Calidad de Servicio: Los clientes juzgan la calidad del producto/servicio, basándose en la

	<p>calidad de sus relaciones con quienes les atienden directamente.</p> <p>Tiempo de espera: Cuanto tiempo le tomó realizar la transacción que necesitaba.</p> <p>Insatisfacción en el servicio: Si tuvieron algún inconveniente con el servicio que le prestaron.</p> <p>Capacidad: Si la persona que lo atendió, tiene la suficiente capacidad para realizar su trabajo.</p>								
<p>REACTIVOS</p>	<p>Calidad de Servicio: 1, 2, 9, 15 Tiempo de espera: 3, 5, 8, 11 Insatisfacción en el servicio: 6, 7, 12, 13, 14, 16, 17. Capacidad: 4, 10, 18</p> <table border="1" data-bbox="943 1138 1263 1312"> <thead> <tr> <th colspan="2">Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bajo</td> <td>18 - 36</td> </tr> <tr> <td>Promedio</td> <td>37 - 55</td> </tr> <tr> <td>Alto</td> <td>56 - 72</td> </tr> </tbody> </table>	Escala		Bajo	18 - 36	Promedio	37 - 55	Alto	56 - 72
Escala									
Bajo	18 - 36								
Promedio	37 - 55								
Alto	56 - 72								
<p>TIEMPO DE RESOLUCIÓN</p>	<p>El Cuestionario puede llevar entre 5 y 10 minutos.</p>								
<p>FORMA DE APLICACIÓN</p>	<p>Para evaluar cada uno de los factores, se utilizan 4 diferentes opciones: Totalmente de acuerdo, Parcialmente de acuerdo, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo. El cuestionario es de auto aplicación.</p>								
<p>VALIDACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lic. Manuel Arias. - Licda. Aranka Pokus. - Licda. Marie Lemus Chamo. 								