



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**  
**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**  
**SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO**



**MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CON ORIENTACIÓN EN PSICOLOGÍA LABORAL Y  
ORGANIZACIONAL.**

**ESTUDIO SOBRE EL NIVEL DE ACEPTACIÓN DE LA DIVERSIDAD INCLUSIVA  
ENTRE EL PERSONAL SINDICALIZADO Y DE CONFIANZA DE UNA  
ORGANIZACIÓN MANUFACTURERA.**

**PROYECTO FINAL DE CAMPO  
PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRÍA**

**POR:**

**LIC. DAMARIS ELIZABETH CARRILLO REYNOSO**


**DIRECTOR**

**DR. JOSÉ ARMANDO PEÑA MORENO.**


**MONTERREY NUEVO LEÓN A 20 DE MAYO DE 2013.**

## AGRADECIMIENTOS

---




A Dios por ponerme  
esta oportunidad en mi  
camino




A mis padres por  
su apoyo  
incondicional



MUCHAS  
GRACIAS



A Manuel por su  
ayuda, desvelos y  
compañía  
constante.



A mis asesores y  
revisores, por su  
guía y transmisión  
de su conocimiento.

## RESUMEN

---

En el presente proyecto se tuvo como objetivo diagnosticar el nivel de aceptación de la diversidad inclusiva en una empresa del ramo eléctrico, y a la vez diagnosticar cuáles medios informativos son más eficientes para lograr que la información que se requiera respecto al tema le llegue a todo mundo. Para ello se trabajó con una muestra de 70 sujetos los cuales evaluaron a través de un instrumento denominado Cuestionario de Evaluación de Trabajo en Equipo, CETE (Priante, C. 2003) el cual mide los niveles de aceptación a la diversidad inclusiva. Los resultados fueron divididos en dos muestras según su pertenencia a los grupos organizacionales (sindicalizados y de confianza), estos resultados muestran un buen nivel de aceptación con áreas de oportunidad para las cuales se proponen recomendaciones para su mejora y busca proporcionar un panorama de los posibles beneficios que se pudieran adquirir al tener más información sobre lo que la diversidad inclusiva puede otorgar a la empresa.

***Palabras clave:*** *exclusión, inclusión, diversidad, discapacidad.*

## INDICE

<b>CAPÍTULO 1.- INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
1.1. Planteamiento del problema. ....	4
1.2 Justificación. ....	6
1.3 Objetivo. ....	7
1.3.1 Objetivos específicos. ....	8
1.4. Preguntas de investigación. ....	8
1.5 Delimitaciones y limitaciones.....	9
<b>CAPITULO 2.- MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>10</b>
2.1 Perspectiva general sobre la diversidad y la inclusión.....	10
2.2 La inclusión y las teorías sociales que la analizan. ....	14
2.3 Las etapas de la diversidad.....	16
2.4 La discapacidad. ....	18
2.5 Perspectiva nacional sobre la diversidad y la inclusión. ....	20
2.6 Perspectiva gubernamental acerca de la diversidad e inclusión laboral.....	21
2.7 El rol de las empresas ante la inclusión y la discapacidad.....	25
2.8 Los modelos de análisis de la inclusión social y laboral. ....	32
2.9 La discriminación en la empresa.....	33
2.9.1 Causas de la aparición de la discriminación en la empresa. ....	33
2.9.2 Efectos de la discriminación en la empresa. ....	34
2.10 La importancia de los valores frente a la discapacidad en la empresa. ....	35
2.11 Las actitudes ante la discapacidad. ....	37
<b>CAPITULO 3.- METODOLOGÍA.....</b>	<b>39</b>

3.1 Participantes.....	39
3.2 Escenario.....	42
3.3 Instrumento.....	42
3.4 Procedimiento.....	46
<b>CAPITULO 4.- RESULTADOS.....</b>	<b>47</b>
<b>CAPITULO 5.- CONCLUSIONES.....</b>	<b>59</b>
<b>CAPITULO 6.- RECOMENDACIONES.....</b>	<b>62</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>68</b>

## CAPÍTULO 1.- INTRODUCCIÓN.

---

### 1.1. Planteamiento del problema.

En nuestra sociedad actual todas las personas debieran tener las mismas oportunidades de aplicar y conseguir un trabajo, sin que hubiera problemas para ello, tal como lo marca la constitución de los Estados Unidos Mexicanos en su Título I, Capítulo I de los Derechos Humanos y sus Garantías artículo 1º párrafo 5º. Sin embargo, la realidad es otra y no solamente en nuestro país, sino que es un síntoma común en muchos países y algunos de los cuales son llamados de primer mundo.

La cultura que se tiene en el país hacia el trato igualitario con personas con discapacidad se ha vuelto tema de interés por parte de algunas organizaciones no gubernamentales, medios de comunicación, instituciones educativas, entre otros, sin embargo su inclusión en la cotidianidad laboral se ha incluido de forma paulatina en empresas como 3M, Banamex, Emerson, Estafeta, Gonher, Iberdrola, entre otras de acuerdo a evaluaciones hechas por la CEMEFI (2012). En los trabajos de Palacios y Romañach (2006), se pueden distinguir tres maneras o modelos de trato social a personas, en las cuales se describen niveles y formas de trato social.

Un primer modelo, que se podría denominar de prescindencia, en el que se supone que las causas que dan origen a la diversidad funcional tienen un motivo religioso, y en el que las personas con este tipo de diferencias se consideran innecesarias por diferentes razones; porque se estima que no contribuyen a las necesidades de la comunidad, porque albergan mensajes diabólicos, porque son la consecuencia del enojo de los dioses, o que –por lo desgraciadas-, sus vidas no merecen la pena ser vividas. Como consecuencia de estas premisas, la sociedad debe prescindir de las mujeres y hombres con diversidad funcional, ya sea a través de la aplicación de

políticas eugenésicas, o ya sea situándolas en el espacio destinado para los anormales y las clases pobres, con un denominador común marcado por la dependencia y el sometimiento, en el que asimismo son tratadas como objeto de caridad y sujetos de asistencia.

El segundo modelo es el denominado rehabilitador. Desde su filosofía se considera que las causas que origina la diversidad funcional no son religiosas, sino científicas. Desde este modelo las personas con diversidad funcional ya no son consideradas inútiles o innecesarias, siempre que sean rehabilitados. Es por eso que el fin primordial que se persigue desde este modelo es normalizar a las mujeres y hombres que son diferentes, aunque ello implique forzar a la desaparición o el ocultamiento de la diferencia que representa la diversidad funcional. Es imprescindible rehabilitar a las personas y el éxito se valora según la cantidad de destrezas y habilidades que logre adquirir el individuo.

El tercer modelo, denominado social, es aquel que considera que las causas que originan la diversidad funcional no son ni religiosas, ni científicas, sino que son sociales; y que las personas con diversidad funcional pueden contribuir a la comunidad en igual medida que el resto de mujeres y hombres sin diversidad funcional, pero siempre desde la valoración y el respeto de su condición de personas diferentes. Este modelo se encuentra íntimamente relacionado con la incorporación de ciertos valores intrínsecos a los derechos humanos, y aspira a potenciar el respeto por la dignidad humana, la igualdad y la libertad personal, propiciando la inclusión social, y sentándose sobre la base de determinados principios: vida independiente, no discriminación, accesibilidad universal, normalización del entorno y diálogo civil, entre otros. El modelo parte de la premisa de que la diversidad funcional es una construcción y un modo de opresión social, y el resultado de una sociedad que no se considera ni tiene presente a las mujeres y hombres con diversidad funcional. Asimismo, reivindica la autonomía de la persona con diversidad funcional para decidir respecto de su propia vida, y para ello se centra en la

eliminación de cualquier tipo de barrera, a los fines de brindar una adecuada equiparación de oportunidades.

En segunda instancia las diferencias y trato que en ocasiones se presentan en contra de las personas con discapacidad puede ser presentada debido a una falta de sensibilización e información sobre los derechos que presentan. Ejemplo palpable es la difusión de propaganda y programas de sensibilización que se desarrollan en países de primer mundo, como España, Suiza, Francia, Brasil, Chile, teniendo así una cultura de respeto e igualdad hacia las personas con discapacidad. En el caso de los perfiles sindicalizados y los de confianza, el personal diferencia su perfil principalmente en cuanto al nivel académico y profesional. Siendo esto, un comparativo entre las personas con una mayor información – gracias a la cultura y educación en general – referente a las consideraciones con las personas con discapacidad.

## **1.2 Justificación.**

Forster (2000) menciona que hay ciertas palabras que sostienen estar fuera de toda sospecha. Palabras blandas, fofas, insulsas pero a la vez densas, ambiguas, equivocadas, sin referencia a argumentos, que parecieran no pertenecer al campo de disputas que implican los procesos de asignación de sentidos. Una de esas palabras es la palabra diversidad, cuyo uso generalizado, naturalizado ha indultado, perdonado su calidad de absoluto eufemismo. Diversidad como sinónimo de discapacidad, de pobreza, de diferencia, de desigualdad. Pareciera englobar diferencias de género, etnia, cultura, clase social, generación y lenguaje.

Nunca como en este momento histórico las diversidades han tomado voz y forma, al cuestionar nuestro modo de pensar la vida social. Las culturas, los sujetos, los géneros, los lenguajes, los imaginarios y las formas de habitar un mundo diverso, encuentran eco en la



sociedad de la información, en apariencia un mundo sin fronteras. Sin embargo, de cara a las transformaciones tecnológicas y económicas del siglo XXI cabe preguntarse: “¿cuál es nuestra sensibilidad ante la diferencia?”, cuánto hemos avanzado en la capacidad para dar reconocimiento a “los otros”, qué sabemos de sus sueños y frustraciones y, en especial, cómo nos estamos preparando para convivir “nosotros y los otros” en un mundo francamente polifónico. Éstas y otras preguntas nos invitan a retomar las reflexiones sociales, políticas y éticas que surgen del derecho a la diversidad, a plantear la inclusión y la equidad como dos categorías que reorganizan la sociedad y sus necesidades.

Es por esto que este proyecto busca que la palabra diversidad sea realmente comprendida en todos sus aspectos y que por ende, sea parte de los pilares sobre los que está sostenida una empresa. Otro de los puntos que se quiere enfatizar es evitar que se tenga el concepto que Skliar (2002) menciona cuando dice que “el diferencialismo es aquel proceso por el cual existe un “dedo señalador” que muestra quienes son los diferentes y en ese mismo acto los constituye como tales, inscribiendo en sujetos específicos una alteridad que los nombra y los construye como los depositarios de las marcas que lo hacen ser “el diferente”.

Se busca que se tenga un entendimiento total de la diversidad y de las fortalezas que aporta en lugar de juzgarla erróneamente y prescindir de los beneficios que esta otorga.

### **1.3 Objetivo.**

El objetivo principal de este proyecto es diagnosticar el nivel de aceptación de la diversidad inclusiva en el personal sindicalizado y de confianza en una empresa del ramo eléctrico.

### **1.3.1 Objetivos específicos.**

1. Evaluar si existe una diferencia significativa en cuanto al factor de trabajo en equipo de la diversidad inclusiva entre los empleados sindicalizados y de confianza de una organización.
2. Evaluar si existe una diferencia significativa en cuanto al factor estrategias para la inclusión en equipo de la diversidad inclusiva entre los empleados sindicalizados y de confianza de una organización.
3. Evaluar si existe una diferencia significativa en cuanto al factor de ausencia de efectos de la inclusión de la diversidad inclusiva entre los empleados sindicalizados y de confianza de una organización.
4. Evaluar si existe una diferencia significativa en cuanto al factor de cambios en el trabajador ante la diversidad inclusiva entre los empleados sindicalizados y de confianza de una organización.
5. Evaluar si existe una diferencia significativa en cuanto al factor de mejoras organizacionales de la diversidad inclusiva entre los empleados sindicalizados y de confianza de una organización.

### **1.4. Preguntas de investigación.**

Las preguntas que guiarán la presente investigación serán las siguientes:

1.- ¿Existe una cultura propia por parte de los colaboradores sindicalizados y de confianza hacia la diversidad inclusiva?

2.- ¿La aceptación a la diversidad inclusiva varía dependiendo del grupo organizacional al que pertenece, ya sea sindicalizado o de confianza?

### **1.5 Delimitaciones y limitaciones.**

La viabilidad de esta investigación es alta, ya que las fuentes de datos son muy accesibles al tratarse de una empresa del ramo eléctrico con la que participo activamente.

- Se trabajará con una muestra representativa de ambos grupos organizacionales, personal sindicalizado y de confianza por lo que no se contemplan otros tipos de grupos organizacionales para su diagnóstico.
- El presente proyecto solo pretende realizar un diagnóstico en base a la aplicación de un instrumento en tiempo transversal por lo que la información recabada está sujeta a las limitaciones de este tipo de instrumento.
- La información obtenida sobre la diversidad inclusiva está enmarcada en los aspectos que son incluidos en el instrumento de recolección de datos, se contemplarán las variables cualitativas de sexo, edad, antigüedad y puesto.
- El tiempo establecido para la aplicación del instrumento es de 1 semana.

## CAPITULO 2.- MARCO TEÓRICO.

---

### **2.1 Perspectiva general sobre la diversidad y la inclusión.**

A mediados del siglo XX, se creía que las personas con discapacidad se desarrollaban mejor en ambientes creados especialmente para ellos y sus necesidades. Se hicieron así escuelas especiales, centros de trabajo y de recreación. Aunque se obtuvieron algunos resultados positivos, pronto se cuestionó que las personas con discapacidad estuvieran aisladas, sobre todo porque no se estaba logrando satisfacer su necesidad más importante, como era la de hacerles participar de la vida en sociedad (Mora y Saldaña, 1992).

De acuerdo a lo anterior, partamos de la definición de diversidad, la cual consiste en el conjunto de diferencias y similitudes existentes entre los individuos. (Kinicki, A; Kreitner, R. 2003).

Es un hecho que las personas con discapacidad han sufrido históricamente marginación y exclusión por parte de la sociedad, que en muchos casos ha desembocado en actitudes, comportamientos y prácticas de exclusión social (Alvarez, 2002), Dueñas, 2001; Levinás, 1993; Tzvetan, 1999).

Hoy en día no basta hablar de integración, ya que se está avanzando hacia un nuevo rumbo con miras al compromiso real de la sociedad, a los cambios de actitud, a la cooperación y a la verdadera participación. Se trata de un cambio que debe nacer en la persona, es una actitud, es una decisión: la inclusión. El término “inclusión” está siendo adoptado en el contexto internacional, con la intención de avanzar un paso más respecto a lo que ha supuesto el

planteamiento hasta la actualidad de la “integración”. (Arnáiz, 1996; Alvarez, 2002).

Asimismo, el término “Inclusión” significa que todos pertenecen. La inclusión parte de la persona y asume que todos somos únicos en capacidad y valía, que toda persona puede aprender, que todos tenemos algo que aportar. La inclusión supone la responsabilidad y la oportunidad de ofrecer a cada persona la ocasión de ser conocida por los demás, de aportar algo, de relacionarse. Es un proceso inacabado y continuo, que se procesa internamente en la persona y que se transmite en sus actos y acciones. Es también una práctica que parte de personas concretas y de sus necesidades, y se construye con ellas. Es asimismo, un proceso participativo que se construye mediante la libertad y la elección de las personas a quienes va dirigido el apoyo, esto es, mediante la autodeterminación. En definitiva, la inclusión lleva aparejada la aceptación de la diversidad. (Forest y Pearpoint, 1989; Arnáiz, 1999).

Por lo tanto, las actitudes de exclusión hacia las personas con discapacidad y otros grupos históricamente marginados, se han generado a partir de estereotipos y prejuicios, que implican el rechazo del “otro”, como miembro de un grupo hacia el cual se mantienen unos sentimientos negativos. Con más precisión, Allport (1924) definió el prejuicio como una actitud negativa o una predisposición a adoptar un comportamiento negativo hacia un grupo, que descansa sobre una generalización errónea y rígida.

Exclusión, pobreza y discapacidad están relacionadas. Así, de acuerdo con las cifras de las Naciones Unidas, de los 580 millones de personas con alguna discapacidad, se calcula que aproximadamente un 80% se concentra en los países en vías de desarrollo (Velázquez, 2000).

Según Jiménez y Aguado (2002) el estereotipo divide al entorno en “endogrupo” y “exogrupo”. Al primero se le aplica las características positivas; al segundo las negativas. Los que

quedan fuera del grupo “no poseen” las características de aquellos que clasifican dentro; por ello, la mayoría de las veces el estereotipo lleva a desigualdades en el trato. Generalmente, el exogrupo suele ser denominado grupo minoritario, entendiéndose por éste el grupo de personas que por sus características físicas o culturales es abordado de una manera diferente a los otros, trato que casi siempre es injusto y conduce a un proceso de discriminación colectiva.

Paradójicamente en los países donde hay un mayor índice de discapacidad, menor es el apoyo gubernamental. Generalmente este apoyo viene de organizaciones internacionales que llevan más tiempo en estos movimientos (Velázquez, 2000). Un factor internacional que interfiere en la integración social de personas con discapacidad, es la expansión del capitalismo y el neoliberalismo inherentes a la globalización. Ambos guían las normas del mercado, y han influido negativamente sobre las relaciones humanas. También han distorsionado los valores humanizadores y las construcciones de modelos de vida desde la persona, como es la inclusión. (Dussel, 1998; Fromm, 1968).

Las actitudes positivas o negativas hacia las personas con discapacidad influyen y determinan los diferentes grados de inclusión educativa, laboral y social. Afectan a nivel personal, a los niveles de autoestima y a las relaciones con otras personas con o sin discapacidad (Altman, 1981). También afectan al rendimiento educativo o laboral (Mank, 2000). El rechazo de la sociedad en general, supone el verdadero obstáculo para la inclusión de las personas con discapacidad y su desarrollo dentro de la sociedad (Safilios-Rothschild, 1976).

Retomando la historia, las concepciones y actitudes hacia la discapacidad han ido evolucionando. Es posible hablar de cuatro modelos, que han sido recogidos por diversos autores (Álvarez, 2002; Verdugo, 1995 Puig de la Bellacasa, 1990a, 1990b, DeJong, 1979).

#### 1. Modelo tradicional:

- La persona con discapacidad como sujeto de asistencia.
- Como sujeto de estudio psico-médico-pedagógico.
- Como sujeto de protección y tutela y de previsión socio-sanitaria.

#### 2. Paradigma de la rehabilitación:

- Centra el problema en el individuo, en sus deficiencias y dificultades.

#### 3. Paradigma de la autonomía personal:

- El problema se localiza en el entorno.

#### 4. Paradigma ecológico.

- El modelo tradicional se refiere a la actitud mantenida como costumbre por la sociedad. Asigna un papel de marginación orgánico-funcional y social a las personas con discapacidad. Las ubica en un sitio marcado, en un puesto asignado, con plaza permanente entre los atípicos y los pobres, con el denominador común de la dependencia y el sometimiento Zazzo (1973).

Según Tezanos (1999), la exclusión se relaciona con tres conceptos: “apartamiento de los estándares predominantes culturales y étnicos (ámbito cultural); carencia de recursos para vivir dignamente (ámbito económico) y el paro como proceso de extrañamiento social y como riesgo de vulnerabilidad y de desvinculación social (ámbito laboral). Pero el término exclusión también alude a su antagónico, aquello de lo cual se excluye: la ciudadanía social. Así, pues, la exclusión es un fenómeno multidimensional “que” se relaciona con procesos sociales, conducen a ciertos grupos a no ser considerados como miembros de pleno derecho de la sociedad.

Así mismo, en el libro *Tendencias en desigualdad y exclusión social* de Tezanos (1999) nos menciona que la sociedad, desde la época moderna, creó un estereotipo de hombre apto, todo aquél que no cumplía con ese perfil fue excluido de dicho grupo como respuesta a su diferencia. Como objeción al fenómeno excluyente las minorías vienen movilizándose -con mayor fuerza desde los años 60- buscando su inclusión; Los términos exclusión y su respuesta inclusión, se utilizan fuertemente en Francia, hacia la mitad de la década de los 70, y tienen diversos significados según el ámbito al que se refieran: económico, social, político o cultural, “hasta la década de los 80 hacían alusión a quienes el crecimiento económico olvidaba, abriendo después de ese año el abanico a los discapacitados y otras poblaciones.”

## **2.2 La inclusión y las teorías sociales que la analizan.**

Los prejuicios son un factor determinante en las actitudes, ya que como una construcción social, son las creencias y conductas compartidas socialmente; lo importante, es que estos prejuicios “se hacen realidad” al condicionar la forma de percibir la situación o a las personas que puede constituirse en un serio obstáculo para la diversidad, por ser formas de exclusión, por la anulación de oportunidades.

El análisis psicosocial de la realidad muestra que los individuos pertenecen a varios grupos a la vez (religiosos, lingüísticos, étnicos...), y que algunos de ellos constituyen una fuente importante de identidad.

Como apunta Oakes (1987-1990), aunque es imperativo tener en cuenta la densa gama de identidades, sólo aquella identidad más saliente en un momento y contexto determinado tiene consecuencias en la conducta de los individuos. Ello ocurre porque las identidades sociales no son



estáticas ni se activan simultáneamente; en la medida en que responden a pertenencias grupales y dan claves para entender el medio desde una perspectiva que comparten todos los miembros, son muy sensibles a las demandas sociales generadas por los contextos comparativos.

Por otro lado, en la Teoría de la Identidad Social (Tajfel, 1981) la identidad social es la conciencia que tienen las personas de su pertenencia a grupos sociales, pertenencia que tiene un significado emocional y valorativo. Este autor considera que los seres humanos desarrollamos nuestra identidad a partir de un proceso de comparación social. En este proceso tendemos a favorecer a los grupos de los que formamos parte en detrimento de aquellos que nos son ajenos, para alcanzar un auto-concepto positivo. Todo ello hace de la identidad un constructo dinámico y en constante elaboración y cambio. A partir del estudio de esta perspectiva dinámica de la identidad se ha encontrado que, por ejemplo, la inclusividad categorial juega un papel determinante en la comparación intergrupala (Mummendey y Wenzel, 1999); que cuando las identidades que se activan cambian, las creencias, normas, percepciones y juicios cambian a la par (Verkuyten y Hagoendoorn, 1998); y que la identidad funciona de un modo comparativo, dependiendo del grado de identificación con dos categorías de distinto nivel de inclusividad (Huici y Ros, 1993).

También en la Teoría de la autocategorización (Turner, 1987-1990), sostiene que los seres humanos poseen múltiples auto-conceptos que forman un sistema de clasificación que se activa en función de la situación en la que se encuentren.

Desde la perspectiva del esencialismo psicológico, Leyens, Paladino, Rodríguez-Torres, Vaes, Demoulin, Rodríguez-Pérez y Gaunt (2000) han hipotetizado que las personas atribuyen diferentes esencias a los grupos, reservando para su propio grupo aquellas características que corresponderían a la esencia humana. Estas características propias de la naturaleza humana serían

la inteligencia, el lenguaje y algunas emociones que sólo pueden sentir los humanos, en oposición a otras emociones que compartimos con los animales. Leyens y colaboradores (2000), analizan la diferencia entre estas dos clases de emociones, y estudian la característica humana que sirve como medio de descategorización humana de los otros: la capacidad de sentir.

Así, en diversas investigaciones, Leyens y colaboradores (Leyens et al., 2001) verificaron que los individuos:

- a) Atribuyen más sentimientos al endogrupo que al exogrupo.
- b) Son reacios a asociar dichos sentimientos al exogrupo.
- c) Tienen comportamientos más positivos (altruismo, imitación y disposición para la interacción) hacia aquellos a los que han descrito en términos de sentimientos.

### **2.3 Las etapas de la diversidad.**

Se identifican cuatro capas de la diversidad, las cuales ayudan a distinguir aspectos importantes en los que difieren las personas. (Kinicki, A; Kreitner, R. 2003)

La primera capa de la diversidad se refiere a la personalidad de cada individuo. La segunda capa son las dimensiones internas o dimensiones primarias, las cuales no están bajo control de la persona pero influyen en su comportamiento. La siguiente capa se refiere a las dimensiones externas y son diferencias individuales donde la persona tiene mayor capacidad de control. Por último la capa de las dimensiones organizacionales en la cual se abarcan aspectos

como la antigüedad, funciones del puesto. Las dimensiones internas o primarias que componen la segunda capa son características que muchas veces determinan o limitan la incorporación laboral, sin considerar la primera capa (personalidad) o algunas características incluidas en la tercera (dimensiones secundarias o externas), tales como la experiencia laboral o los estudios que pudiesen ser factores verdaderamente asociados con el éxito o fracaso en un empleo.

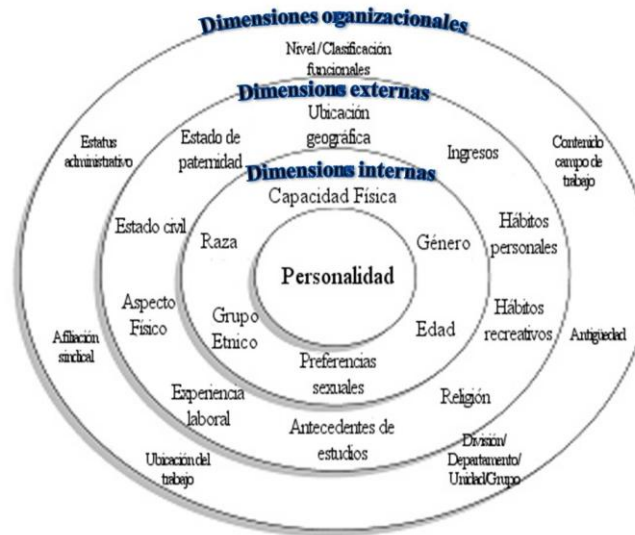


Figura 1. Dimensiones Externas e Internas de la Diversidad

Las oportunidades iguales de empleo, se refieren a brindar la misma oportunidad de trabajo seguro y remunerado sin importar factores no relacionados con el rendimiento en el trabajo. Para que se pueda dar este tipo de oportunidades, debe existir igual trato a todas las personas en todas las fases del empleo de parte de los patrones, sindicatos, agencias de colocación, etc. Muchas empresas han fomentado de manera voluntaria políticas contra la discriminación con el fin de reparar la discriminación pasada (social), corregir la discriminación actual y buscar una mayor diversidad como objetivo valioso. (Davis, K; Newstrom, J. 2003).

Si la diversidad se maneja bien, puede aumentar la creatividad y la innovación en la organización, además de mejorar la toma de decisiones al introducir diferentes puntos de vista sobre los problemas, sin embargo se dice que cuando la diversidad no se maneja adecuadamente, se corre el riesgo de que aumente la rotación, se dificulte la comunicación y se generen más conflictos entre personas. Si existe una adecuada administración de la diversidad se transmite una imagen positiva a los clientes y puede aportar a la compañía publicidad y propaganda favorables. (Robbins, S. P. 2004).

#### **2.4 La discapacidad.**

Conforme han transcurrido los años y han pasado varias etapas de la humanidad, el concepto de discapacidad ha sufrido diferentes denominaciones: A través de la historia de la humanidad el concepto de discapacidad, ha sufrido diferentes denominaciones: impedidos, minusválidos, inválidos, deshabilitados, personas con capacidades diferentes, etc., también a través de la historia han permanecido dos formas de comportamiento social hacia las personas con discapacidad: rechazo o sobreprotección.

En México se ha utilizado durante muchos años el término de capacidades diferentes como sinónimo de discapacidad, esto debido principalmente a que en el párrafo tercero del Artículo 1º. Constitucional se le tenía considerado de esta forma. Sin embargo, el 4 de diciembre del 2006 fue modificado este párrafo y actualmente hace referencia a las discapacidades, debido que el término de capacidades diferentes, no se encontraba definido, conceptualizado, ni delimitado por ningún ordenamiento ni instrumento legal, además de ser impreciso, ya que se podía interpretar de diferentes formas y no precisamente indicar que un individuo tiene una disminución o deficiencia física, intelectual o sensorial. (Ruiz, H. 2007).

El término de discapacidad ha sido por mucho tiempo producto de amplias y variadas discusiones en los ámbitos nacional e internacional, por lo que la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo adoptó y universalizó al mismo tiempo que la Organización de las Naciones Unidas (ONU), lo cual se puede verificar en todos los instrumentos internacionales suscritos por estas organizaciones, tal es el caso de las ‘Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad’. (Ruiz, H. 2007).

De acuerdo con las ‘Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad’, se considera a una persona con discapacidad, una persona que sufre restricciones en la clase o cantidad de actividades que puede realizar debido a dificultades corrientes causadas por una condición física, una condición mental o un problema de salud a largo plazo. Se excluye las discapacidades de corto plazo debidas a condiciones temporales como piernas rotas o enfermedades. Solamente deben incluirse las enfermedades que duren más de seis meses. (Comisión de Derechos Humanos, 1999).

Por su parte la OMS define el término de discapacidad como toda restricción o impedimento de la capacidad de realizar una actividad dentro del margen que se considera normal para un ser humano, debida a la deficiencia de una función psicológica, fisiológica o anatómica (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2006).

Debe ser considerado de manera fundamental el hecho de que los diferentes tipos de discapacidad, se enfrentan a diferentes situaciones individuales que requieren de atención específica. Además, existen diferentes estratos de personas con discapacidad, quienes nacieron con discapacidad y quienes la obtuvieron de pequeños, como también para quienes en la juventud o en la vida adulta adquirieron la discapacidad. La diversidad de las circunstancias hace necesaria una evaluación de las características individuales, a fin de que una verdadera inclusión social

permita favorecer una integración laboral adecuada de las personas, ya que las condiciones de discapacidad afectan de manera directa la ‘capacidad’ para obtener y mantener un trabajo. Es decir, que los distintos tipos de discapacidad dependiendo de su naturaleza, limitan aún más las oportunidades de obtener un empleo.

## **2.5 Perspectiva nacional sobre la diversidad y la inclusión.**

El Gobierno Mexicano, a través de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, promueve la *Política para la Igualdad Laboral*, con el objetivo de impulsar la igualdad de oportunidades y el respeto de los derechos laborales entre mujeres y hombres, al tiempo de evitar la discriminación de la población que requiere atención especial para su inclusión laboral. De acuerdo a datos oficiales, en México viven cinco millones 739 mil personas con discapacidad; de ellas, el 70.5 por ciento están en edad de trabajar y se encuentran desempleadas (INEGI, 2011).

La Constitución Mexicana, que rige a todos los ciudadanos de la República, otorga derechos y obligaciones. Lo obvio es que las personas con discapacidad se contemplaran como parte de los ciudadanos del país. Como esto no parecía estar claro, ha sido necesario subrayarlo por medio de leyes que velen específicamente por sus derechos, ratificando artículos recomendados por los organismos internacionales que hemos mencionado.

En México la Secretaría del Trabajo y Previsión Social a partir del año 2003 promueve la integración laboral de las personas con discapacidad y adultos mayores y su incorporación al desarrollo, a fin de garantizar el respeto y el ejercicio de sus derechos en igualdad de oportunidades y equidad en el acceso al empleo. Para lograrlo participa de manera coordinada con instituciones públicas y privadas mediante Programas de Integración laboral para Personas

con Discapacidad, cuyo objetivo es lograr a nivel nacional la integración de las personas con discapacidad y de adultos mayores en actividades productivas, a través de la coordinación de las diferentes instancias de los sectores, público, privado y social que participan en todas las etapas del proceso, a fin de lograr de manera más eficiente su incorporación al mundo del trabajo, su desarrollo y proyección dentro de él (Secretaría de Trabajo y Previsión Social, 2003).

## **2.6 Perspectiva gubernamental acerca de la diversidad e inclusión laboral.**

En México existe una amplia legislación que compromete al gobierno y a la sociedad al cumplimiento y aplicación de la normatividad, enfocada a la inclusión laboral de grupos en situación de vulnerabilidad. El objetivo principal es promover su inclusión y permanencia laboral sin discriminación y en igualdad de condiciones, con la obligación de impulsar el desarrollo humano de estos grupos. A continuación se muestran los principales instrumentos legales tanto nacionales como internacionales: (Comisión Nacional de Derechos Humanos, 1991) (Subsecretaría de Inclusión Laboral).

### **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.**

Art. 1º.- Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las capacidades diferentes, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

Art. 5º.- A ninguna persona podrá impedirse que se dedique a la profesión, industria,

comercio o trabajo que le acomode, siendo lícitos.

Art. 123.- Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil.

### **Ley Federal del Trabajo.**

Art. 3º.- No se puede discriminar a ningún trabajador con motivo de su raza, sexo, edad, religión, doctrina política o condición social.

Art. 4º.- No se podrá impedir el trabajo a ninguna persona ni que se dedique a la profesión, industria o comercio que le acomode, siendo lícitos.

### **Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.**

Art. 4º.- Se entenderá por discriminación toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas.

Art. 9º.- Queda prohibida toda práctica discriminatoria que tenga por objeto impedir o anular el reconocimiento o ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades. A efecto de lo anterior, se consideran como conductas discriminatorias:

IV. Establecer diferencias en la remuneración, las prestaciones y las condiciones laborales para trabajos iguales;



V. Limitar el acceso a los programas de capacitación y de formación profesional;

XXVI. Realizar o promover el maltrato físico o psicológico por la apariencia física, forma de vestir, hablar, gesticular o por asumir públicamente su preferencia sexual, y

XXVII. Incitar al odio, violencia, rechazo, burla, difamación, injuria, persecución o la exclusión.

Art.13- Los órganos públicos y las autoridades federales llevarán a cabo las siguientes medidas a favor de la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad:

IV. Crear programas permanentes de capacitación para el empleo y fomento a la integración laboral.

Art.16° - El Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación es un organismo descentralizado sectorizado a la Secretaría de Gobernación, con personalidad jurídica y patrimonio propios. Para el desarrollo de sus atribuciones, el Consejo gozará de autonomía técnica y de gestión; de igual manera, para dictar las resoluciones que en términos de la presente Ley se formulen en los procedimientos de reclamación o queja, el Consejo no estará subordinado a autoridad alguna y adoptará sus decisiones con plena independencia.

Art. 20°- El Consejo tendrá las atribuciones siguientes:

III. Verificar la adopción de medidas y programas para prevenir y eliminar la discriminación en las instituciones y organizaciones públicas y privadas, así como expedir los reconocimientos respectivos.

## **Ley General de las Personas con Discapacidad.**

Art. 9° - Las personas con discapacidad tienen derecho al trabajo y la capacitación, en términos de igualdad de oportunidades y equidad. Para tales efectos, las autoridades competentes establecerán entre otras, las siguientes medidas:

I. Promover el establecimiento de políticas en materia de trabajo encaminadas a la integración laboral de las personas con discapacidad; en ningún caso la discapacidad será motivo de discriminación para el otorgamiento de un empleo;

II. Promover programas de capacitación para el empleo y el desarrollo de actividades productivas destinadas a personas con discapacidad;

III. Diseñar, ejecutar y evaluar un programa federal, estatal y municipal de trabajo y capacitación para personas con discapacidad, cuyo objeto principal será la integración laboral.

Art.14° - Las empresas privadas deberán contar con facilidades arquitectónicas para sus trabajadores con alguna discapacidad. Las autoridades deben adoptar y aplicar el artículo 27 de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad que versa sobre el Trabajo y Empleo. Este Tratado adquiere obligatoriedad de carácter constitucional luego de las reformas en materia de derechos humanos del pasado mes de junio.

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) busca a través de la “Campaña Nacional por la Inclusión de las Personas con Discapacidad” incidir en la generación de una cultura de los derechos humanos a través de la organización de foros en los que sociedad, gobierno y organismos autónomos generen sinergias que tengan como resultado la inclusión.

De acuerdo con la Encuesta 2010 del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, 27.5 por ciento de las personas con discapacidad considera que el principal problema al que se enfrentan en México es el desempleo, sólo 38.9 por ciento obtiene un ingreso por el trabajo que realiza.

## **2.7 El rol de las empresas ante la inclusión y la discapacidad.**

Las actitudes de empresarios y responsables de la selección del personal en empresas e instituciones, si bien no podemos asegurar que las actitudes sean por lo común negativas, sí se observa cierta incredulidad acerca de las posibilidades reales de los minusválidos en el empleo competitivo. Para evitar los problemas de rechazo que ese escepticismo genera, en unos países (España e Italia) las legislaciones laborales obligan a las empresas y a las instituciones públicas y privadas a la colocación de un determinado número de empleados minusválidos, obligación que con frecuencia se sorteas; en otros (Alemania, Dinamarca, Holanda), se permite una doble opción: colocar un cupo mínimo de trabajadores minusválidos o pagar un impuesto especial para crear empleo protegido.

En la práctica, en los países que han optado por este segundo camino, la autonomía económica de los minusválidos es mayor, aunque teóricamente la legislación sea menos avanzada, si la miramos desde la perspectiva de la integración social.

- La falta de interés y motivación por parte del minusválido. La sobreprotección, unas veces, y la falta de formación e información, otras, han potenciado la apatía y el conformismo con lo que se tiene, así como el desinterés por salir de situaciones precarias y dependientes.

- El incumplimiento de lo establecido en la legislación. Ya antes señalábamos cómo situaciones normativas muy favorables no siempre surtían los efectos positivos esperados. Tradicionalmente y a nivel general este hecho es más patente en los países mediterráneos que en los centroeuropeos; en el caso que nos ocupa puede ocurrir lo mismo; al menos, algunos datos significativos apuntan que tal posibilidad sea cierta.

En los últimos años y debido a los cambios que han surgido a nivel mundial en las dinámicas organizacionales, los investigadores dan cada vez mayor importancia al impacto de las variables culturales sobre las organizaciones. La globalización de los mercados, el impacto de las nuevas tecnologías de la información, el traslado de empresas a otros países y la consecuente migración de personal directivo y subalterno trae como resultado el estudio de variables relacionadas con el ambiente de trabajo (Hatch, 1993; Karahanna, Evaristo y Srite, 2005; Thomas, 2008). Las organizaciones han comprendido que para mantenerse competitivas resulta imperativo desarrollar y fortalecer un clima organizacional inclusivo conocido como clima de aceptación de la diversidad.

El clima de diversidad generalmente se evalúa mediante la percepción de los individuos que trabajan en determinada organización y de las técnicas empleadas para hacer frente a la diversidad (Knippenberg y Schippers, 2007). Landis (1990) caracteriza al clima de aceptación de la diversidad como las creencias generalizadas acerca de las normas y conductas reinantes en una organización y como los premios están relacionados con los esfuerzos de los empleados en las organizaciones. Los trabajos de Kossek y Zonia (1993) demostraron que el clima de diversidad está influenciado por las políticas organizacionales sobre la igualdad del acceso a los recursos, a las oportunidades en la organización y la percepción de los grupos menos representados. Según los autores la percepción del clima de diversidad está afectada por la posición de la persona en la jerarquía de la organización, el género y la raza. Según el modelo, las mujeres y las minorías

apoyan más la diversidad que los varones y los blancos. Sin embargo los autores en su modelo no incluyeron variables de resultado organizacional (Hicks-Clarke y Iles, 2000).

El desempeñar un trabajo en personas con discapacidad contribuye a configurar su identidad adulta y a la mejora de su calidad de vida. Desarrollar una actividad profesional contribuye a la integración social de este colectivo y suele ser una experiencia positiva a nivel personal, puesto que permite el cumplimiento de las expectativas personales, el desarrollo de un proyecto de vida, la mejora de sus competencias, el incremento en la percepción de autoeficacia, así como el aumento de la autonomía y de la independencia económica (Pallisera y Rius, 2007).

Aunque la mayoría suele trabajar en régimen de empleo protegido (como los centros especiales de empleo o los enclaves laborales), las empresas privadas también realizan contrataciones de estos trabajadores para desempeñar puestos acordes a sus competencias profesionales.

La cultura corporativa influye sobre la experiencia de empleo de los trabajadores con discapacidad ya que favorece o limita su integración, socialización y desempeño dentro de la organización (Schur, Kruse y Blanck, 2005).

A raíz de la importancia creciente que adquiere la heterogeneidad demográfica en los mercados de trabajo y que se traslada a los recursos humanos que se ven involucrados en la actuación de la firma, se va potenciando una línea de investigación con entidad propia que asume como tópico la diversidad en las organizaciones.

En el contexto del análisis empresarial, el concepto de diversidad se ha utilizado para representar el grado en el que se encuentran heterogéneamente distribuidos los atributos

demográficos de los individuos que componen una organización (Pelled et al., 1999; Wagner et al., 1984). La diversidad laboral significa que las organizaciones se han hecho más heterogéneas en términos de género, raza y origen étnico. Pero esta expresión también abarca a todas las personas que se salgan de la 'norma' como los incapacitados, homosexuales, ancianos, etc., dentro del ámbito laboral. Los programas de diversidad laboral incluyen la selección y contratación de personas de diversos orígenes y con distintas características, además incluye el manejo de conflictos entre el trabajo y la vida personal y la capacitación en la diversidad. (Robbins, S. P. 2004).

La investigación previa enfocada a la diversidad en las organizaciones (Milliken y Martins, 1996; Pelled, 1996; Brammer et al., 2007) distingue tradicionalmente dos categorías: la diversidad demográfica, que es la observable, basada en características fácilmente detectables, tales como el género, y la diversidad no observable, llamada en ocasiones cognitiva, que hace referencia a atributos personales menos observables como el conocimiento, las habilidades, los perfiles o las capacidades de los individuos.

Milliken y Martins (1996) establecen que existe una relación directa entre la diversidad demográfica y la diversidad no observable, de manera que consideran que las variables demográficas proporcionan representaciones objetivas de otros factores relevantes que se encuentran asociados a los recursos humanos, y que, al no ser detectables directamente, resultarían difíciles de configurar aisladamente. De acuerdo a esta línea, existen numerosas contribuciones en el campo de estudio de la diversidad que asumen que las variables cognitivas tienden a correlacionarse sistemáticamente con las variables demográficas observables (Peterson y Philpot, 2007; Smith, 2007; Rose, 2007), siendo de hecho frecuente la adopción de dicha perspectiva en los trabajos empíricos.

Existen variables que, de acuerdo con diferentes estudios, inciden en el logro de un empleo. Algunos de los elementos aluden al impacto de la discapacidad en el acceso al empleo, a la formación recibida, a los datos socioeconómicos, a la experiencia laboral a las ayudas técnicas que se precisen, a las habilidades de supervivencia y perfil laboral y al ajuste expectativas-realidad (Barbitt y Burbach, 1990). Las variables son las siguientes:

a. Se deben tener en cuenta factores directamente relacionados con el acceso al empleo, como son el nivel de destreza manual, movilidad, el esfuerzo que se puede realizar, la autonomía personal, las habilidades sociales mínimas, la comprensión o la expresión oral.

b. En cuanto a la formación recibida, tanto reglada como la no reglada, son fundamentales para conocer el rendimiento y habilidades adquiridas.

c. En relación a los datos socioeconómicos, es preciso tener un conocimiento sobre el número de personas de la unidad familiar, así como el número de personas que disponen de ingresos, de las posibles pensiones o ayudas que se están recibiendo en la actualidad, y sobre posibles incompatibilidades o complementos a las ayudas recibidas.

d. Respecto a la experiencia laboral, es especialmente relevante recabar datos acerca de la experiencia que posee en el puesto que desempeñaba y el motivo del cambio. En ocasiones hay personas que han obtenido la condición de minusvalía debido a un accidente laboral y por ello, tienen una Invalidez Total Permanente para el puesto de trabajo que desempeñaba anteriormente. En estos casos es fundamental el reciclaje profesional y que la persona se forme en otras áreas con salida laboral.

e. Otro dato fundamental es si la persona utiliza alguna prótesis o ayuda técnica, ya que lo

determina en gran medida su autonomía y su grado de adaptación a la prótesis que le permite suplir su deficiencia.

f. También es igualmente importante valorar las habilidades de supervivencia y perfil laboral. En esto sentido, datos sobre motivación, la capacidad de trabajar en equipo, la responsabilidad que puede asumir o la adaptación al medio, son especialmente relevantes. Así también, conoce el lugar de trabajo preferente, el horario, si dispone de carnet de conducir, etc. Son datos que nos permitirán responder de un modo más adecuado a las necesidades y demandas de este colectivo.

g. Por último, es importante valorar el ajuste expectativas-realidad, pues numerosa evidencia indica que en estas personas, especialmente cuanto más severa es la discapacidad, existe un desajuste derivado, entre otros aspectos, del desconocimiento de su propio perfil de habilidades, así como del perfil requerido para el desempeño de una determinada profesión (Jenaro, 1997).

La inserción laboral de personas con discapacidad se muestra como uno de los aspectos sociales inherentes a la Responsabilidad Social Corporativa por lo que tiene de compromiso con la sociedad con la que interacciona y, resulta trascendental porque supone un compromiso con dichas personas al margen de la imposición legal ya existente. Además, el ofrecer empleo a este colectivo muestra un verdadero instrumento de integración social y constituye una de las estrategias de acción social con mayor retorno de inversión para la empresa, en forma de refuerzos como la motivación, el afán de superación o la responsabilidad. (Cuesta, 2010).

Sin olvidar que esa incorporación sistemática de la discapacidad en la estrategia global de la empresa debe tener en cuenta al colectivo y sus correspondientes familiares, quienes además de



construir un colectivo de enorme importancia cuantitativa desde el punto de vista comercial, deben de tener presente la oportunidad que su participación proporciona a la hora de crear entornos sociales inclusivos y solidariamente responsables (Cuesta, 2010).

Esta responsabilidad lleva, por tanto, a la actuación consciente y comprometida de mejora continua, medida y consistente que permite a la empresa generar valor agregado y ser sustentablemente competitiva. Esta actuación no será a costa de, sino respetando y promoviendo el desarrollo pleno de las personas, de las comunidades en que opera y del entorno, atendiendo, de manera ética y responsable, las expectativas de todos sus participantes: Inversionistas, colaboradores, directivos, competidores, proveedores, clientes, gobierno, organizaciones sociales y comunidad. (Davis, K; Newstrom, J. 2003).

La responsabilidad social empresarial, según el Centro Mexicano de Filantropía (CEMEFI), se comprende y se ejerce de acuerdo a cuatro ámbitos estratégicos:

1. Responsabilidad Social y Ética Empresarial.

Principio: Vivir los valores y desempeñarse éticamente (Honestidad y Transparencia Empresarial).

2. Responsabilidad Social en la Vinculación de la Empresa con la Comunidad.

Principio: Involucrarse con las comunidades en las que opera. (Maximización del Valor Agregado, considerando los intereses de todos sus participantes, compromiso con la Comunidad y su desarrollo, Presencia pública: macro influjo vía las estructuras civiles y políticas).

3. Responsabilidad Social y Calidad de Vida en la Empresa.

Principio: Promover y establecer como prioridad la calidad de vida en la empresa (Empleo,

Productividad, Balance familia y trabajo, Seguridad, Calidad de vida en el trabajo e Igualdad de oportunidades).

#### 4. Responsabilidad Social en el Cuidado y Preservación del Medio Ambiente.

Principio: Cuidar y preservar su entorno, los recursos y el medio ambiente (Optimización de recursos, sustentabilidad, eco-efectividad).

La diversidad laboral, está reflejada en el Tercer ámbito mencionado, como parte del principio de calidad de vida en la empresa, específicamente en lo referente a la igualdad de oportunidades.

### **2.8 Los modelos de análisis de la inclusión social y laboral.**

El modelo de Hicks-Clarke y Iles (2000) señala que un clima de aceptación de la diversidad está caracterizado por aquellas organizaciones que consideran a la diversidad como un recurso y donde los individuos con diferentes características son incluidos y bien recibidos. Los autores afirman que la retención y motivación de los grupos diversos están relacionados con la satisfacción laboral, compromiso con la organización y percepción de la equidad en el manejo de los recursos humanos.

El modelo de Virick, Goswami y Czekajewski (2004) afirma que la percepción del clima de diversidad tanto de mujeres como de minorías está influenciado por el tratamiento que ellas reciben en el ambiente de trabajo, la percepción de la diversidad afecta la confianza en los líderes que a su vez influencia el compromiso con la organización y en última instancia con la retención. En términos generales las minorías y las mujeres en la organización tienden a evaluar la

efectividad de las iniciativas hacia la diversidad en función del clima de trabajo reinante.(Parks, Knouse, Crepau y Mc Donald, 2008).

El modelo de McKay, Avery, Tonidandel, Morris, Hernández y Hebl (2007) examina la relación entre percepción del clima de diversidad organizacional y el compromiso organizacional y la rotación de personal. Los autores encontraron que el clima de aceptación de la diversidad está negativamente relacionado con la rotación de personal de todos los grupos minoritarios estudiados (afroamericanos, hispanos, mujeres). En otro estudio, los autores verificaron que una inclinación de los líderes a favor del clima de aceptación de la diversidad tiene un correlato con buenos resultados organizacionales tales como el rendimiento laboral de los grupos minoritarios.

## **2.9 La discriminación en la empresa.**

### **2.9.1 Causas de la aparición de la discriminación en la empresa.**

Las ideas y los estereotipos subyacentes en esta conducta obedecen, en gran medida, a condicionantes de orden histórico, económico, cultural y social, a los regímenes políticos y al contexto cultural de cada país. Por ejemplo, el hecho de que la mujer haya sido vinculada a través de los siglos al papel de ama de casa y criadora de los hijos se ha constituido en una barrera difícil de romper en las empresas, en las que se considera a la madre de familia una candidata poco viable para el empleo (Bortnot, 2005).

Las mentalidades y los prejuicios, así como la aceptación o rechazo respecto de las prácticas discriminatorias, se configuran mediante los valores prevalecientes en la sociedad en una época determinada. Al propio tiempo, los valores y los principios evolucionan, mientras que los movimientos y las instituciones sociales son esenciales para disminuir la tolerancia de los

individuos y de las sociedades hacia los comportamientos y prácticas discriminatorios (Bornot, 2005).

Las empresas funcionan de conformidad con reglas y normas que se han moldeado durante largo tiempo, pero que no siempre se adaptan de inmediato a las nuevas pautas de conducta. Un empresario prefiere no contratar a una persona con ciertas características personales por temor a la perturbación que para su compañía pudiera implicar (Bornot, 2005).

Se puede intentar justificar la discriminación por discapacidad por motivos económicos o sociales. Existen en torno a esta cuestión dos grandes preocupaciones: por un lado, el riesgo de que los costos que implica contratar a personas con estas características sean mayores cuando requieran instalaciones especiales o que se acondicione el entorno material y, por otro lado, el riesgo de que disminuya la productividad a causa de las características diferentes de estos empleados. Por otra parte, las personas con discapacidad deben enfrentarse a una estigmatización y a una comprensión estrecha de sus capacidades y aspiraciones. También afrontan la discriminación en el mercado de trabajo a causa de muchas ideas erróneas que los empresarios y sus colegas tienen acerca de sus aptitudes, así como por la falta de un ambiente de trabajo que se adapte a sus necesidades (Bornot, 2005).

### **2.9.2 Efectos de la discriminación en la empresa.**

Un efecto en red que fomenta el resentimiento social; la falta de inclusión erosiona el sentido de responsabilidad de los individuos (quien percibe que no pertenece a un colectivo no siente responsabilidad hacia él, lo cual se manifiesta en reacciones que van desde la apatía hasta la conducta criminal). El resentimiento puede tener como consecuencia la violencia. Si un grupo

social está marginado se genera un conflicto, y es posible que entre en guerra contra los que fomentaron la marginación (Rifkin, 1996).

### **2.10 La importancia de los valores frente a la discapacidad en la empresa.**

Un valor indica que algo tiene un significado especial, que vale la pena y por lo que las personas están dispuestas a sacrificarse, que les aportan una razón para vivir, de ahí que los valores otorguen sentido a la existencia humana. Los valores proporcionan motivos, identifican a una persona, le dan rostro, nombre y carácter propios. Los valores son una cuestión fundamental para la vida personal, puesto que definen la calidad de la existencia, su anchura y su profundidad (Kolvenbach, 1990).

El valor se refiere a las convicciones básicas, en el cual un modo determinado de conducta o estado final de existencia, ya sea con aceptación personal o en forma social, es preferible con respecto a otro. Así mismo contiene un elemento de juicio en el que transmiten las ideas de un individuo como lo que es adecuado, bueno o deseable. Además es un elemento contenido como de intensidad, el primero establece que un modo de conducta o estado final de existencia es importante, el atributo determina en qué grado es importante. (Priante, 2003).

Un valor es una especie de razón para vivir que promueve cierta convivencia humana. Valor y sentido-convivencia van de la mano, son la esencia de su significado, de su definición. Cuanto más conscientemente se ha asumido un valor, o una razón para vivir, más fuertes son sus actitudes o más estable es su manera de ser. De igual forma esto es aplicable a una organización, ya que los valores propuestos por la organización, se llevan a cabo con los compañeros de trabajo, jefes, directivos, clientes, proveedores, alumnos, profesores. (Rugarcía, 2001).

Los valores son aprendidos y por lo tanto se pueden incorporar a la cultura individual o de las organizaciones. Los determinan las elecciones o decisiones y constituyen un nivel más básico que el de las actitudes, y en cierta medida las regula, siendo un concepto más central para el individuo que aquellas. Tienen además carácter normativo y trascienden objetos y situaciones específicas (Rockeach, 1973).

Para Rugarcía (2001), existen dos clases de valores: valores de sentido y valores de convivencia. Los valores de sentido son las propias personas, con quienes se viven los valores de convivencia; los valores de convivencia son aquellos universal o tradicionalmente conocidos, como el amor, la honestidad, el trabajo, etc.

Esta clasificación de valores de Rugarcía (2001) es fundamental para entender el presente trabajo, ya que a través de un valor de sentido como es la propia persona con discapacidad y el conocimiento de sus necesidades concretas, se planteó la hipótesis de que la organización pueda llegar a incorporar en su cultura, valores nuevos de conciencia como la inclusión de estas personas y de todas, la planificación conjunta, la participación, nuevas formas de cooperación, etc. Además de que se busca que todos estos elementos nos lleven a responder la pregunta de ¿Existe una cultura propia por parte de los colaboradores sindicalizados y de confianza hacia la diversidad inclusiva? planteada en la sección de Preguntas de Investigación.

Este trabajo tiene también como objetivo que se consideren proponer nuevos valores para incorporar a la cultura de cada organización. Estos valores son la inclusión, la responsabilidad social, la participación, el reconocimiento de capacidades y la planificación en equipos. Por medio de la inclusión de personas con discapacidad logrará la incorporación de estos nuevos valores se medirá a través de los cambios de actitud dentro de la empresa así como fuera de esta.

En la cultura organizacional, los valores de sentido serían las personas con quienes se trabaja y para quienes se trabaja. Los valores de convivencia serían los sugeridos por la cultura de la compañía. Y tienen sentido al vivirlos con las personas que forman parte de la organización.

Existen algunos ejemplos de programas de capacitación que son impartidos en algunos lugares como lo son los realizados con los oficiales de la policía de Escondido, California, que reciben 36 horas de capacitación en la diversidad cada año. También la Pacific Gas & Electric Co., requiere de un mínimo de cuatro horas de capacitación para sus 12.000 empleados. Igualmente, la Administración Federal de Aviación patrocina un seminario de ocho horas sobre la diversidad para sus empleados de la región Pacífico-Occidental.

### **2.11 Las actitudes ante la discapacidad.**

Las actitudes acompañan a los valores y como tal constituyen uno de los factores esenciales de la cultura organizacional. De las múltiples y diversas definiciones de las actitudes vertidas desde principios del siglo XX (Chein, 1948; Doob, 1947; Jones y Gerad, 1967; Krech y Crutchfield, 1948; Triandis, 1971; Verdugo, Arias y Jenaro, 1994; Verdugo, Jenaro y Arias, 1995), podemos señalar tres aspectos que definen de forma general las actitudes, como:

- Un conjunto organizado de convicciones o creencias.
- Que predispone favorable o desfavorablemente.
- A actuar respecto a un objeto social.

Las actitudes son afirmaciones evaluativas –favorables o desfavorables– en relación con objetos, personas o hechos. Reflejan la forma en que uno se siente acerca de algo o alguien. Las actitudes no son lo mismo que los valores, aunque ambos conceptos están interrelacionados. Esto se puede advertir observando los tres componentes de una actitud: cognición, afecto y comportamiento-acción (Breckeler, 1984; Verdugo, Arias y Jenaro, 1994; Verdugo, Jenaro y Arias, 1995).

La investigación en el ámbito laboral centra su atención hacia un número limitado de actitudes relacionadas con el puesto de trabajo. Éstas dan a conocer las evaluaciones positivas o negativas que sostienen los empleados acerca de diversos aspectos de su ambiente de trabajo. La mayor parte de los estudios sobre el comportamiento organizacional se han ocupado de tres actitudes: satisfacción en el puesto, involucramiento con el puesto y compromiso organizacional (Brooke, et. al., 1988).

A la organización le interesan las actitudes de sus empleados porque éstas son una advertencia de posibles problemas, y porque influyen en el comportamiento. Los administradores dedican un interés cada vez mayor al cambio de actitudes de los empleados sobre temas raciales, de sexo y otros pertenecientes a la diversidad y a la discapacidad. Las organizaciones están invirtiendo en capacitación para ayudar a remodelar las actitudes de los empleados. Por ejemplo, una encuesta realizada en 1993 en organizaciones estadounidenses con 100 o más empleados encontró que el 47% de ellas patrocinaba alguna capacitación en la diversidad (Rossett y Bickham, 1994).



### CAPITULO 3.- METODOLOGÍA.

---

En esta investigación se utilizó un diseño experimental ex posfacto transversal descriptivo con el objeto de recabar información de los participantes para obtener el nivel de aceptación de la diversidad inclusiva a través de la aplicación de un cuestionario Escala Likert, el análisis de los datos fueron realizados en el programa estadístico SPSS STATISTICS 21 y el paquete Excel de Office 2010.

#### 3.1 Participantes.

El universo de talento humano en el centro de trabajo designado por la organización es de 180 empleados de confianza y 490 sindicalizados, de los cuales se eligió una población de muestreo del 10% siendo un total de 20 empleados de confianza y 50 sindicalizados.

En la tabla 1.1 se puede observar que la muestra está compuesta en cuanto al género por un 57.1% por el género masculino y 42.9% por el género femenino, donde tanto en los empleados sindicalizados y de confianza predomina el género masculino.

		Empleados		Total	
		Sindicalizado	Confianza		
Género	Masculino	Recuento	29	11	40
		% dentro de Empleados	59.2%	52.4%	57.1%
	Femenino	Recuento	20	10	30
		% dentro de Empleados	40.8%	47.6%	42.9%
Total	Recuento	49	21	70	
	% dentro de Empleados	100.0%	100.0%	100.0%	

Tabla 1.1 Descripción del género de la muestra.

En cuanto a la distribución de la muestra referente al puesto que desempeñan dentro de la organización, se presenta en la tabla 1.2 el porcentaje representativo de cada uno de ellos, así como su distribución según la rama organizacional a la que pertenecen.

Tabla de contingencia Puesto * Empleados				
		Empleados		Total
		Sindicalizado	Confianza	
Operario	Recuento	32	1	33
	% dentro de Empleados	65.3%	4.8%	47.1%
Técnico eléctrico	Recuento	2	0	2
	% dentro de Empleados	4.1%	0.0%	2.9%
Técnico instrumentación	Recuento	2	0	2
	% dentro de Empleados	4.1%	0.0%	2.9%
Técnico mecánico	Recuento	6	0	6
	% dentro de Empleados	12.2%	0.0%	8.6%
Técnico de seguridad	Recuento	2	0	2
	% dentro de Empleados	4.1%	0.0%	2.9%
Técnico hidráulico	Recuento	1	0	1
	% dentro de Empleados	2.0%	0.0%	1.4%
Almacenista	Recuento	4	0	4
	% dentro de Empleados	8.2%	0.0%	5.7%
Analista de redutamiento	Recuento	0	1	1
	% dentro de Empleados	0.0%	4.8%	1.4%
Puesto Ingeniero de calidad	Recuento	0	1	1
	% dentro de Empleados	0.0%	4.8%	1.4%
Supervisor de mantenimiento	Recuento	0	1	1
	% dentro de Empleados	0.0%	4.8%	1.4%
Ingeniero de producto	Recuento	0	1	1
	% dentro de Empleados	0.0%	4.8%	1.4%
Analista comercial	Recuento	0	1	1
	% dentro de Empleados	0.0%	4.8%	1.4%
Contraloría	Recuento	0	2	2
	% dentro de Empleados	0.0%	9.5%	2.9%
Analista de nominas	Recuento	0	1	1
	% dentro de Empleados	0.0%	4.8%	1.4%
Asistente de dirección	Recuento	0	1	1
	% dentro de Empleados	0.0%	4.8%	1.4%
Analista de capacitación	Recuento	0	1	1
	% dentro de Empleados	0.0%	4.8%	1.4%
Especialista de nominas	Recuento	0	1	1
	% dentro de Empleados	0.0%	4.8%	1.4%

Tabla 1.2 Descripción de la frecuencia de los puestos según la muestra

Para conocer el comportamiento de la distribución de la muestra se sometieron los datos al análisis de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov con la corrección de Lilliefors en la cual se trabajó con una muestra de 70 sujetos (N=70) siendo todos estos validados en el análisis.

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SUMA	.105	70	.055	.974	70	.150

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Tabla 1.3 Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov con la corrección Lilliefors.

Al realizar la prueba K-S como se muestra en la tabla 1.3 se obtuvo una  $p=.056$  siendo este menor al puntaje crítico ( $p \leq .05$ ) con lo cual se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ) concluyendo así que la muestra se comporta de una manera normal. Siendo este un dato esperado, pues la muestra posee rasgos homogéneos entre sí.

En la gráfica 1.1, se observa el comportamiento de las frecuencias obtenidas en cuanto al nivel normal esperado, teniendo un gráfico de dispersión con un comportamiento normal observado.

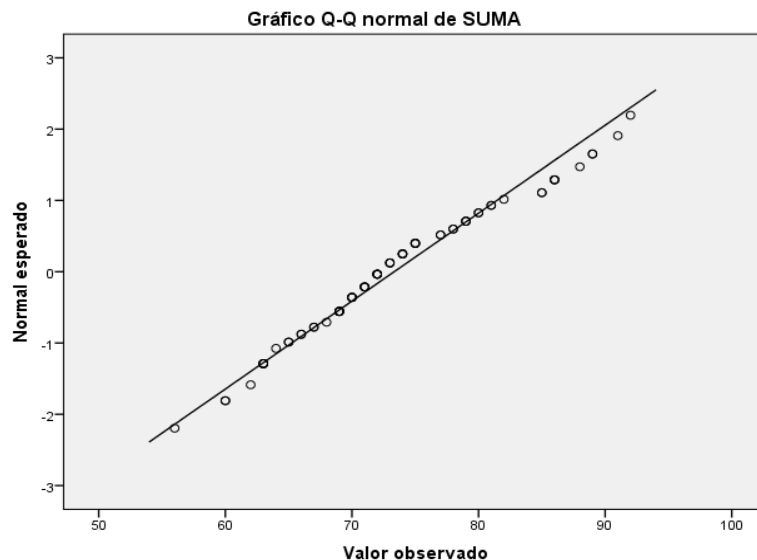


Grafico 1.1 Gráfico de dispersión Q-Q de la muestra.

### **3.2 Escenario.**

Los cuestionarios se aplicaron en las instalaciones de la empresa. Es una planta manufacturera del ramo eléctrico que cuenta con líneas de producción de ensamble y soldadura; en el mismo campus se cuenta con el almacén de materia prima y producto terminado, así como las oficinas administrativas que le dan servicio a la planta. El inmueble posee unas dimensiones aproximadas de 45,000 metros cuadrados y una temperatura que oscila de los 20° a 24°. (Ver Anexo 5)

### **3.3 Instrumento.**

La estructura del cuestionario se compone principalmente de los datos generales del informante clave y de 20 ítems con 5 opciones de respuesta de Escala Likert. Se les informará a los participantes de forma anticipada que serán candidatos a participar en una investigación y que aquellas personas que así lo desearan podrían abstenerse de realizarla.

Las preguntas están basadas en el instrumento llamado CETE (Cuestionario de Evaluación de Trabajo en Equipo) de la Tesis Doctoral “Mejoras en Organizaciones de México y España mediante el Desarrollo de una Estrategia Inclusiva” realizada por la Dra. Carmen María Priante Bretón, a quien se le contactó vía correo electrónico y LinkedIn.

Dicho instrumento fue sometido a un análisis de fiabilidad por parte de la investigadora con una muestra de 135 participantes (profesionistas de España y México) con lo cual se obtuvo un alfa de 0.795, siendo esta aceptable para proceder con la investigación. Al referido instrumento

se le realizó una adecuación en las opciones de respuesta con el fin de mejorar la comprensión de los participantes; se acordaron 5 opciones de respuesta las cuales van desde:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>

El instrumento está constituido por 5 factores que en conjunto evalúan la aceptación de la Diversidad Inclusiva, los cuales son:

- Estrategias para la inclusión. (ítem 11, 12, 14, 15, 16, 17, 20).
- Trabajo en equipo. (ítem 1, 5, 6, 8, 9).
- Ausencia de efectos de la inclusión. (ítem 2, 3, 7, 10).
- Cambios en el trabajador. (ítem 13, 19).
- Mejoras organizacionales. (ítem 4, 18).

Asimismo, dicho instrumento fue previamente revisado y aprobado para la presente investigación por expertos en el ámbito de las líneas de generación y aplicación de este proyecto mediante un análisis de validez por la Mtra. María del Roble Reyna y el Dr. Eduardo Leal Beltrán.

A modo de corroboración de los 5 factores del instrumento se realizó un análisis factorial con la muestra del proyecto (N=70) en donde el conjunto de los mismos explican el 60% de la varianza acumulada como lo muestra la tabla 1.4.

Componente	Varianza total explicada					
	Auto valores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	5,710	28,549	28,549	5,710	28,549	28,549
2	2,241	11,203	39,752	2,241	11,203	39,752
3	1,678	8,390	48,142	1,678	8,390	48,142
4	1,270	6,351	54,492	1,270	6,351	54,492
5	1,143	5,714	60,207	1,143	5,714	60,207
6	1,016	5,081	65,288	1,016	5,081	65,288
7	.970	4,848	70,136			
8	.910	4,551	74,688			
9	.733	3,665	78,353			
10	.668	3,338	81,691			
11	.627	3,137	84,828			
12	.565	2,774	87,602			
13	.486	2,430	90,032			
14	.413	2,067	92,100			
15	.344	1,719	93,818			
16	.315	1,575	95,393			
17	.283	1,317	96,710			
18	.241	1,203	97,914			
19	.223	1,116	99,030			
20	.194	.970	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales

Tabla 1.4 Solución factorial

En el gráfico 1.2 de sedimentación residual de los factores, se demuestra la existencia de los 5 factores propuestos para la evaluación de la diversidad inclusiva.

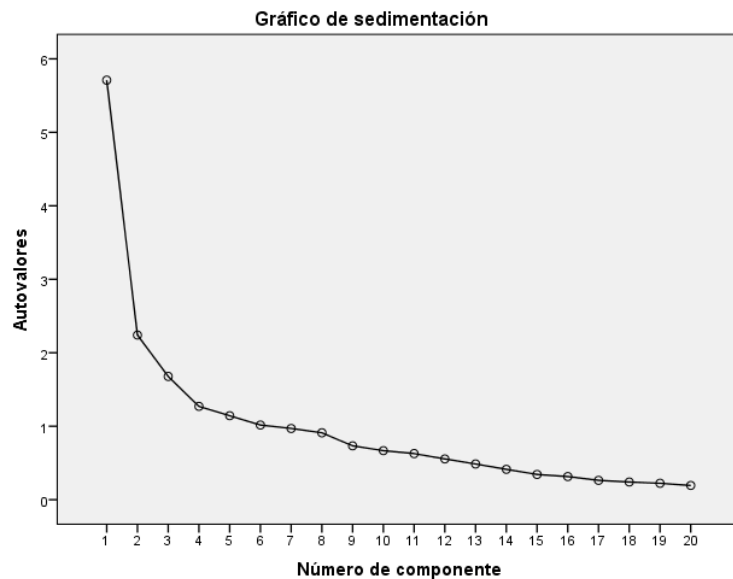


Gráfico 1.2. Gráfico de sedimentación factorial.

En la revisión de los factores que corresponden al instrumento, se contempla que los autovalores que están sobre el puntaje estipulado (1) son cinco, los cuales corresponden a estrategias de inclusión, trabajo en equipo, ausencia de efectos de inclusión, cambios en el trabajo y mejoras organizacionales. Se tiene entonces, la corroboración de la validez que constituyen los cinco factores del instrumento.

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
<b>Casos</b>	<b>Válidos</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>
	<b>Excluidos<sup>a</sup></b>	<b>0</b>	<b>.0</b>
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>

**a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.**

Tabla 6. Casos validados del alfa de Cronbach.

En cuanto al análisis de la consistencia interna del instrumento se puede observar en el análisis del alfa de cronbach que la muestra validada de los casos fue de N=70 (tabla 1.4) y un puntaje de alfa de cronbach de .800 o esta puntaje valido en cuanto a la consistencia interna del instrumento como lo muestra la tabla 7.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>.800</b>	<b>21</b>

Tabla 7. Análisis de consistencia interna (Alfa de Cronbach).

### **3.4 Procedimiento.**

Etapa1: se elaboró un estudio para seleccionar el tema, planteamiento, elaboración de objetivos, justificación, delimitación, preguntas de investigación, marco teórico y la metodología a seguir.

Etapa 2: se solicitó autorización a la organización para gestionar la investigación y posteriormente aplicar el instrumento. Asimismo, se solicitó a cada participante su autorización por medio de una carta de consentimiento de participación. (Ver anexo).

Etapa 3: una vez aprobada la aplicación del instrumento sobre la aceptación de la Diversidad Inclusiva, se llevó a cabo la estrategia para la aplicación del mismo, marcando fechas y tiempos de la aplicación.

Etapa 4: se aplicó el instrumento a 70 colaboradores la cual fue realizada por un aplicador quien estableció un tiempo aproximado de 30 minutos para contestar. Por último, cabe especificar que estos cuestionarios se aplicaron en una sala acondicionada propia de la organización.

Etapa 5: en este apartado se elaboró la matriz de base de datos para el vaciado del instrumento aplicado dando como resultado las gráficas según los objetivos planteados.



## CAPITULO 4.- RESULTADOS.

---

Con la revisión teórica, planteamiento de objetivos y las preguntas de investigación, así como los procedimientos y técnicas, estadísticas empleadas en el análisis de los datos obtenidos, se presenta en este capítulo los resultado del análisis estadístico que se llevaron a cabo con la información recopilada con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos planteados respecto a la relación de las variables establecidas de la Diversidad Inclusiva.

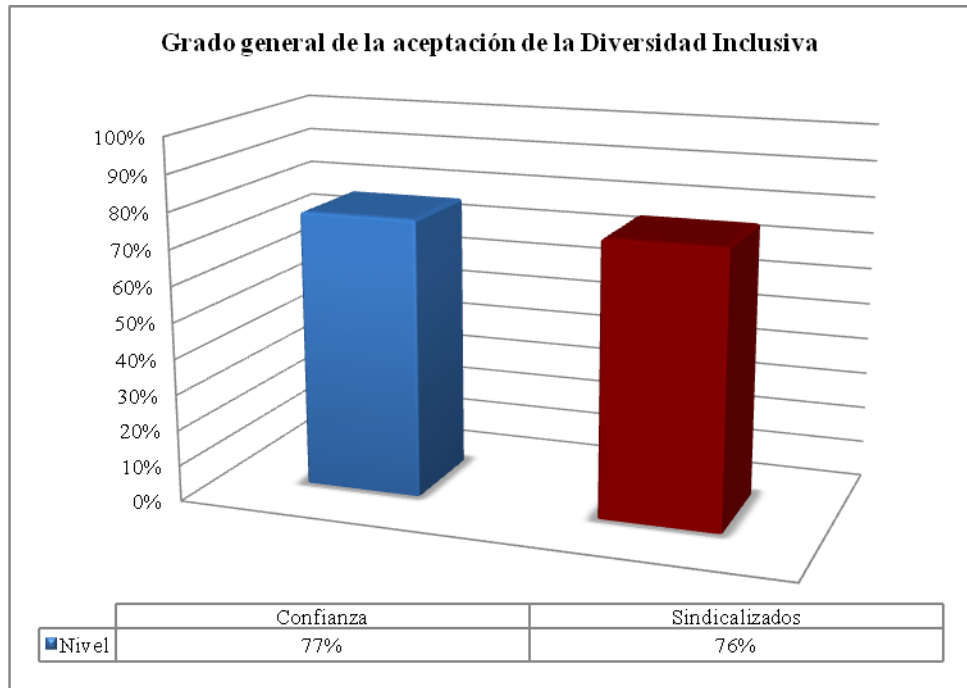
### 4.1 Niveles de aceptación de la diversidad inclusiva.

Con la revisión de los puntajes sobre los niveles de aceptación de la diversidad inclusiva en la organización del ramo eléctrico, se observa que al evaluar en conjunto el nivel de aceptación de una cultura en cuanto a la diversidad inclusiva tanto de los colaboradores sindicalizados como en los de confianza la presencia de cultura en cuanto a la diversidad inclusiva es bajo, pues el nivel general que se reporta es de un 77%, como lo muestra el gráfico 1.



Gráfico 1. Nivel general de aceptación de la diversidad inclusiva.

#### 4.2 Nivel de aceptación de la diversidad inclusiva en el personal sindicalizado y de confianza.



Grafica 2. Comparativo de los niveles obtenidos sobre la aceptación de la Diversidad Inclusiva de los trabajadores de confianza y sindicalizados.

En la grafica 2 se observa que al evaluar la Diversidad Inclusiva en una organización eléctrica los empleados de confianza muestran una mayor aceptación al reportar un nivel del 77% en comparación a los empleados de sindicalizados con un 76%, si bien la diferencia de estas dos muestras solo es de 1% son percibidos como niveles bajos dejando un área de oportunidad para la organización en cuanto a la participación de colaboradores con discapacidad.

Para el análisis de significancia en cuanto a la diferencia de valores de percepción de la diversidad inclusiva se realizó la prueba para comparar medias de T de Student para muestras

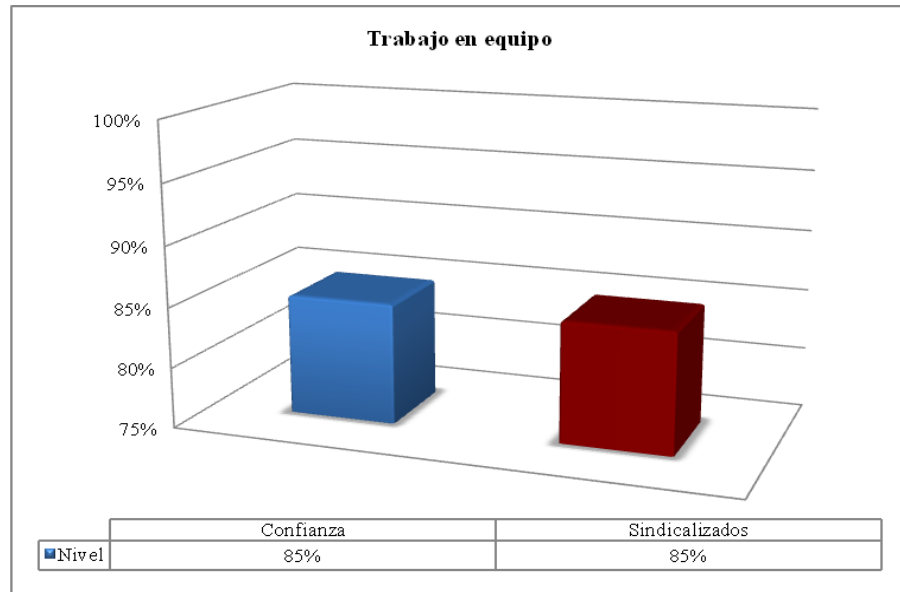
independientes, en los resultados como se observa en la tabla 1.1 se obtuvo una  $t=.326$  ( $p=.696$ ) siendo esta mayor al valor crítico ( $p=.05$ ) teniendo así la conclusión de que no existe una diferencia significativa entre la percepción de los colaboradores de confianza y sindicalizados respecto a la aceptación sobre la diversidad inclusiva.

**Prueba de muestras independientes**

	Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
								Inferior	Superior
Se han asumido	.154	.696	.326	68	.745	.69388	2.12756	-3.55160	4.93935
SU varianzas iguales									
MA No se han asumido			.336	40.758	.738	.69388	2.06210	-3.47137	4.85913
varianzas iguales									

Tabla 1.1 Prueba T de Student para la comparación de la diversidad inclusiva a nivel general.

**4.3 Factor trabajo en equipo de la Diversidad Inclusiva.**



Grafica 3. Comparativo de los niveles obtenidos en el factor trabajo en equipo.

Al evaluar los resultados obtenidos no se observa diferencia significativa entre el personal sindicalizado y el personal de confianza en cuanto al factor de trabajo en equipo y podemos percibirlos como niveles altos de aceptación; si bien no es un área de oportunidad se pudiera invitar a la mejora de la relación al momento de trabajar en equipo con colaboradores con dispacidad ya que esto generaría un mayor nivel de pertenencia en ellos.

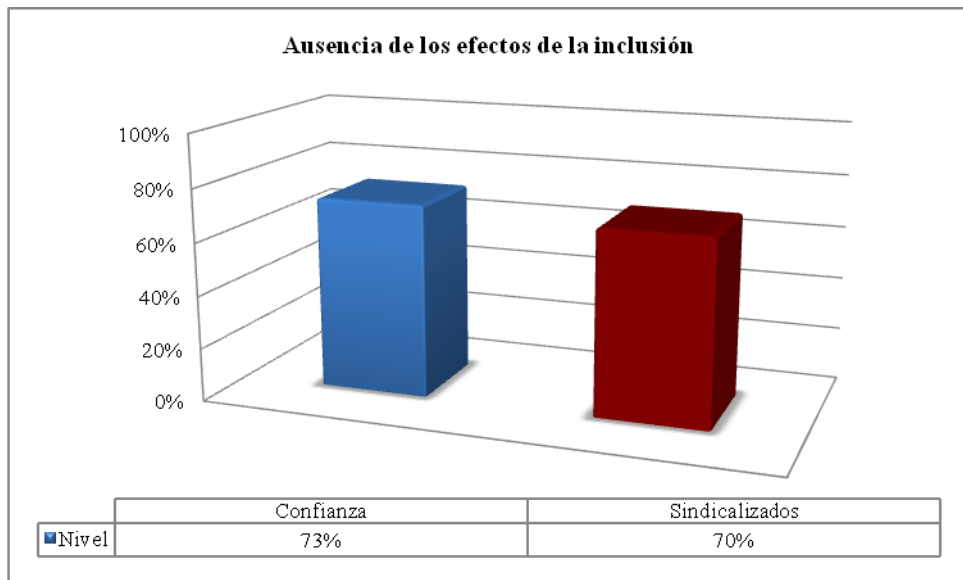
En la tabla 1.2 el resultado de la prueba estadística T de Student reporta una  $t=.049$  con una puntaje  $p=.383$  siendo mayor al valor crítico de  $p=.05$ , asumiendo que no existe diferencia significativa entre ambas muestras al evaluar su percepción respecto al trabajo en equipo de la diversidad inclusiva.

Prueba de muestras independientes

	Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
								Inferior	Superior
Se han asumido varianzas iguales	.771	.383	.049	68	.961	.02721	.55811	-1.08648	1.14090
No se han asumido varianzas iguales			.047	34.550	.963	.02721	.58251	-1.15590	1.21033

Tabla 1.2. Prueba T de Student – comparación de medias del factor trabajo en equipo.

4.4 Factor de la ausencia de los efectos de la inclusión.



Grafica 4. Comparativo de los niveles obtenidos en el factor ausencia de los efectos de la inclusión.

En el gráfico anterior se muestra que al evaluar la ausencia de posibles efectos positivos de la inclusión de colaboradores con discapacidades, ambas muestras asemejan los mismos niveles por una parte, los empleados de confianza reportan un 73% y los empleados sindicalizados reportan un 70%. En base a estos niveles se interpreta una percepción opuesta al enunciado del factor, pues realmente los colaboradores se encuentran en desacuerdo al estipular una ausencia de los efectos positivos reales que nos puede traer consigo la diversidad inclusiva.

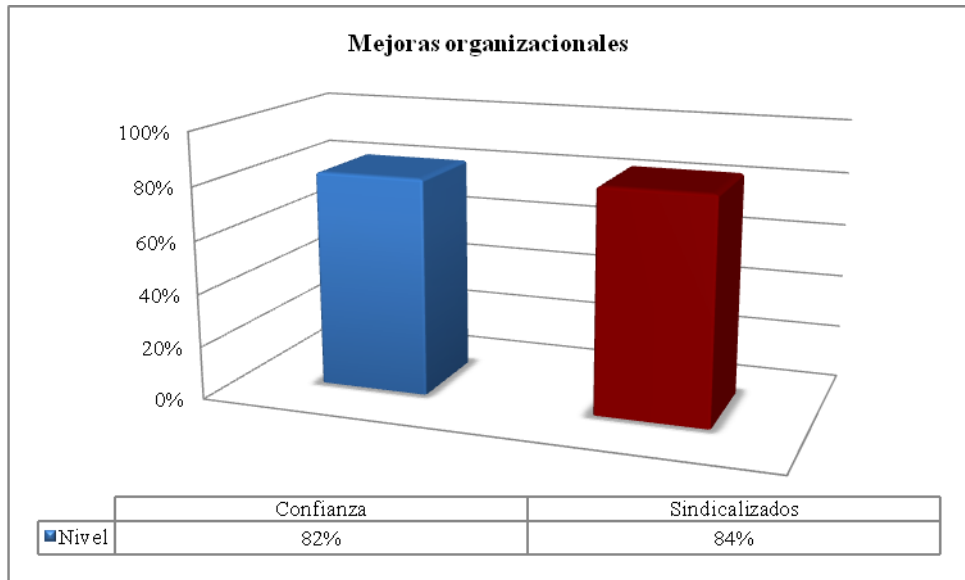
La diferencia en cuanto la percepción de la diversidad inclusiva por parte de los colaboradores sindicalizados y de confianza no presenta significancia al ser evaluada por la prueba T de Student con la obtención de una  $t = -.728$  con un puntaje  $p = .976$ , siendo este mayor al valor crítico de  $p = .05$ , como lo muestra la tabla 1.3.

Prueba de muestras independientes

	Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
	F	Sig.	T	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. De la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
								Inferior	Superior
Se han asumido varianzas iguales	.001	.976	-.728	68	.469	-.65306	.89666	-2.44231	1.13619
AEI No se han asumido varianzas iguales			-.746	40.063	.460	-.65306	.87543	-2.42229	1.11617

Tabla 1.3 Prueba T de Student – comparativo factor efectos de la inclusión.

#### 4.5 Factor mejoras organizacionales de los efectos de la inclusión.



Grafica 5. Comparativo de los niveles obtenidos en el factor mejoras organizacionales.

El análisis de las puntuaciones del gráfico 5, nos indica que no se observa diferencia significativa entre el personal sindicalizado (84%) y el personal de confianza (82%) al evaluar la mejora en el rendimiento de la empresa con la inclusión de personal discapacitado, al haber una desigualdad solamente del 2%. Asimismo, podemos percatarnos que este factor tiene un alto nivel de aceptación entre los colaboradores.

Prueba de muestras independientes

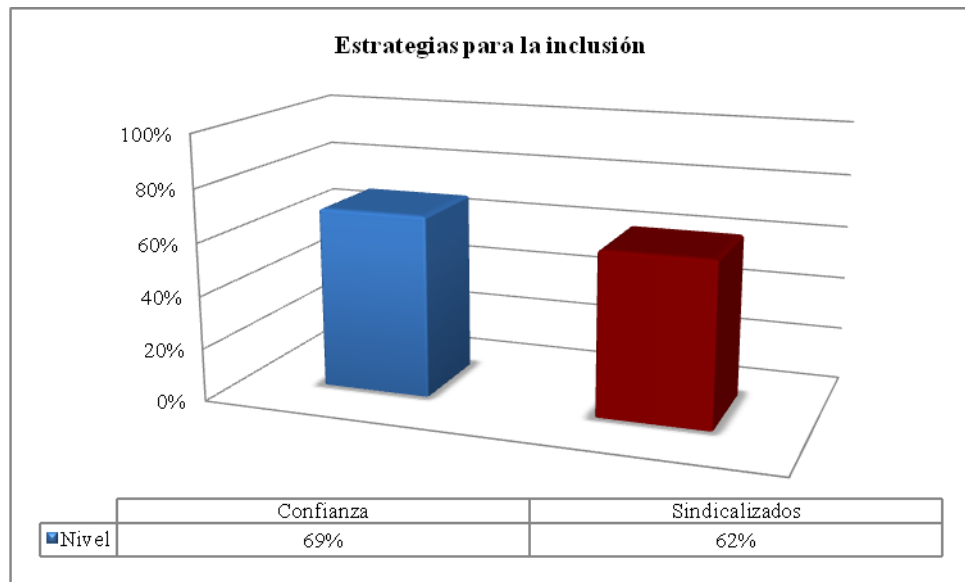
	Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
								Inferior	Superior
Se han asumido varianzas iguales	.274	.603	1.125	68	.265	.34014	.30245	-.26340	.94367
MO No se han asumido varianzas iguales			1.036	31.936	.308	.34014	.32832	-.32869	1.00896

Tabla 1.4 Prueba T de Student – comparativo factor mejoras organizacionales.

En la tabla 1.4, se observa en el análisis de la prueba T de Student un valor de  $t=1.125$  ( $p=.603$ ) con un valor mayor al puntaje crítico establecido de  $p=.05$ , teniendo así la corroboración de que no existe una diferencia significativa de los niveles reportados por los colaboradores sinficalizados y de confianza en cuanto a las mejoras organizacionales que se pudieren presentar gracias a diversidad inclusiva.



#### 4.6 Factor estrategias para la inclusión.



Grafica 6. Comparativo de los niveles obtenidos en el factor estrategias para la inclusión.

De acuerdo a los resultados obtenidos y plasmados en el gráfico anterior, percibimos un 69% en los colaboradores de confianza y un 62% en los colaboradores sindicalizados. Dicha evaluación pone de manifiesto que los colaboradores consideran que hay repercusiones en el rendimiento de la empresa con personal discapacitado, así mismo se observa una diferencia palpable del 7% entre cada uno.

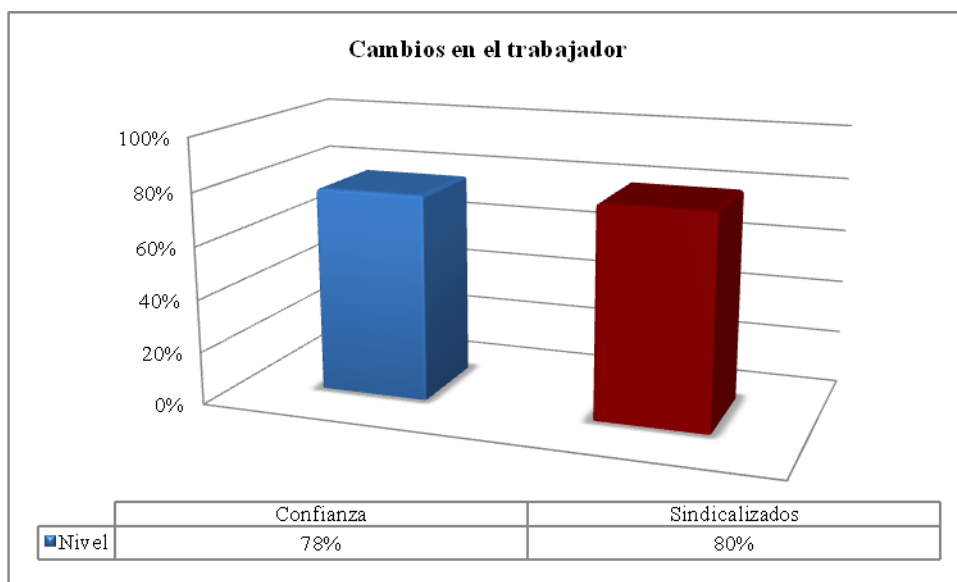
A manera de análisis de comprobación para revisar si existe diferencia significativa en cuanto a la muestra de los colaboradores sindicalizados y de confianza se encontró a través de la prueba T de Student que no existe tal diferencia en la percepción de las estrategias para la inclusión ( $t=1.439$ ,  $p=.474 > .05$ ), como se muestra en la tabla 1.5.

Prueba de muestras independientes

	Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
								Inferior	Superior
Se han asumido varianzas iguales	.518	.474	1.439	68	.155	1.07483	.74672	-.41522	2.56488
No se han asumido varianzas iguales			1.530	43.783	.133	1.07483	.70260	-.34136	2.49102

Tabla 1.5 Prueba T de Student – comparativo factor estrategias de intervención.

4.7 Factor cambios en el trabajador ante los efectos de la inclusión.



Grafica 7. Comparativo de los niveles obtenidos en el factor cambios en el trabajador.

El análisis de ambas muestras del gráfico 7, nos arroja un nivel de aceptación del 78% en los colaboradores de confianza y un 80% en el personal sindicalizado. En base a dichos resultados, podemos percibir que pudieran presentarse cambios favorables en los colaboradores al interactuar laboralmente con una persona con discapacidad.

Prueba de muestras independientes

	Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
								Inferior	Superior
Se han asumido varianzas iguales	.004	.947	.496	68	.622	.19728	.39795	-.59681	.99137
CT No se han asumido varianzas iguales			.498	38.316	.621	.19728	.39610	-.60437	.99893

Tabla 1.6 Prueba T de Student – comparativo factor cambios en el trabajador.

En la tabla 1.6 se observa la realización de la prueba T de Student con el fin de establecer si existe una diferencia significativa en cuanto la percepción de los sujetos (sindicalizados y de confianza) al momento de evaluar los posibles cambios en el trabajador a causa de la diversidad inclusiva, en esta tabla se observa la obtención de una  $t=.496$  con un puntaje obtenido de  $p=.974$ , siendo este mayor al valor crítico establecido de  $p=.05$ , concluyendo que no existe diferencia significativa por parte de ambas muestras.

Los resultados arrojados en el análisis de los gráficos permiten el panorama general y específico de la percepción de los colaboradores según su grupo organizacional, de ellos se presentó un análisis más crítico con el apartado de las pruebas paramétricas teniendo así una corroboración en la validación de los resultados presentados.

## CAPITULO 5.- CONCLUSIONES.

---

Como conclusión de la presente investigación se quiere recalcar la importancia de contar con una estrategia de inclusión bien enfocada que de oportunidad de plasmar de forma veraz el panorama de la investigación. Como Arnáiz (1996) y Álvarez (2002) mencionan, el término “inclusión” está siendo adoptado poco a poco en el contexto internacional, y a pesar de que nuestro país está en vías de desarrollo en materia de la diversidad inclusiva; con esta investigación se puede apreciar que se han colocado bases sólidas y que es cuestión de enfocar las estrategias y las acciones para que esa aceptación a la diversidad se dé en forma más transparente.

De acuerdo a los resultados plasmados y al objetivo principal de la presente investigación se puede decir que se tiene un bajo nivel general de aceptación de la Diversidad Inclusiva, dicho nivel es similar en los dos grupos organizacionales de la empresa, empleados de confianza y sindicalizados. Un punto que es interesante resaltar, es que se esperaba que los empleados de confianza tuvieran un porcentaje más elevado en el nivel general de aceptación de la Diversidad Inclusiva. Esto debido a la creencia de que tienen más información referente a los programas que las empresas implementan a nivel organizacional a diferencia de las personas más enfocadas en lo operacional, debido al grado de su preparación académica y al nivel socioeconómico al que pertenecen.

Específicamente, podemos mencionar que al hacer el análisis del factor trabajo en equipo, nos percatamos del alto nivel de aceptación de dicho factor y adicional, que no existe una diferencia significativa entre el grupo organizacional de confianza y el de sindicalizados; lo cual pudiera ser resultado de la misma naturaleza humana o como mencionan Forest y Pearpoint (1989) y Arnáiz (1999) en el sentido que se le da a la palabra “inclusión”, donde todos están incluidos y buscan un fin común y que inclusive de las pequeñas diferencias se puede aprender y

todos tienen algo que aportar desde su experiencia y perspectiva única.

Por otro lado, en la evaluación del factor mejoras organizacionales, los colaboradores de confianza y sindicalizados no muestran una diferencia significativa y los resultados arrojan un nivel alto de aceptación al considerar posible la mejora en el rendimiento de la organización con la inclusión de personal discapacitado. Como bien mencionan Forest y Pearpoint (1989) y Arnáiz (1999) la inclusión supone la responsabilidad y la oportunidad de ofrecer a cada persona la ocasión de ser conocida por los demás, de aportar algo, de relacionarse.

Sin embargo, es conveniente mencionar que aún quedan áreas de oportunidad para mejorar el porcentaje de aceptación. Dicho lo anterior, podemos referirnos a los factores y estrategias para la inclusión y ausencia de efectos de la inclusión, que a pesar de no haber una diferencia significativa entre el personal sindicalizado y de confianza, los niveles de aceptación son bajos al considerar que habría consecuencias negativas con la llegada de personal discapacitado a la organización. Lo anterior puede ser resultado de prejuicios y dichas actitudes de exclusión pueden desencadenar sentimientos negativos o cierta predisposición a compartir el área de trabajo, lo cual en ambos casos es una conducta errónea. Así mismo, como mencionan Jiménez y Aguado (2002), se les denomina parte de un “exogrupo” a aquellos que por no cumplir con el perfil que muchas personas consideran “normal” se les relega o se les discrimina. Muchas veces esta actitud va de la mano con la creencia equivocada de que se les tendrán consideraciones diferentes o se les exigirá menos a las personas que tengan una discapacidad.

Otro factor analizado como parte de los objetivos del presente proyecto fue el de cambios en el trabajador y podemos percatarnos de que no hay diferencia significativa entre los colaboradores de confianza y sindicalizados; de igual manera podemos observar que los niveles de aceptación no son bajos, pero invitan a mantener y mejorar dichos resultados que conllevan a

un cambio de actitud en el colaborador con la inclusión de personal discapacitado, ya que como Safilios-Rothschild (1976) menciona, el rechazo de la sociedad en general, supone el verdadero obstáculo para la inclusión de las personas con discapacidad y su desarrollo dentro de la sociedad.

Como bien menciona Dussel (1998) en las organizaciones, la meta de la plena inclusión de personas con discapacidad, es todavía un reto. Trabajadores, profesionales o estudiantes con discapacidad requieren formar parte activa de los ámbitos donde se desenvuelven. Factores como los prejuicios de los directivos, de los empresarios, de los profesores, de los compañeros, de la competitividad o la globalización, constituyen impedimentos para crear las bases de una sociedad para todos. De acuerdo a lo anterior, si cada vez más empresas van adoptando esta visión en su diagrama, más personas se verán beneficiadas por este esquema organizacional, lo que por ende les proporcionará mejores oportunidades laborales y opciones de crecimiento. Como bien expresaron Forest y Pearpoint (1999) es un proceso inconcluso y prolongado, que depende de la persona y que se ve reflejado en sus actividades.

Las empresas de origen extranjero radicadas en México, como el caso de la empresa estudiada, son las que parecieran adoptar los esquemas de diversidad inclusiva de forma más rápida. Sin embargo, un gran número de empresas mexicanas ya están adoptando prácticas de inclusión, lo cual es un buen augurio para aquellas personas que por alguna y otra razón se les era negada la oportunidad de ser productivos en el ámbito laboral. Es importante que dentro de la empresa, se haga todo lo posible por reforzar la necesidad de darle un trato digno a todos los integrantes y que la actitud incluyente se dé en todos los niveles, no importando las características o diferencias sociales y culturales. Las bases sobre las que está sentada una organización es su gente. Si la empresa demuestra que tiene al capital humano como lo más importante y que su filosofía empuja a que todos tengan las mismas oportunidades, creará en los empleados un sentimiento de pertenencia, al notar que la compañía da oportunidades por igual a todos

## CAPITULO 6.- RECOMENDACIONES.

---

De acuerdo a los resultados obtenidos del análisis de los factores de la Diversidad Inclusiva de la presente investigación se exponen las siguientes recomendaciones:

- Programa de Diversidad Inclusiva Laboral que permita integrar personal con discapacidad a través de un estudio y análisis de la organización donde se dictamine cuáles son las posiciones para las que las personas son adecuadas y se puedan desarrollar mejor con vistas hacia el futuro. A través de Focus Group con los líderes de cada área donde se pueda obtener información sobre las actividades realizadas en cada posición y poder adecuarlas al perfil del personal de acuerdo a sus discapacidad.
- Análisis y descripción de las funciones de cada puesto y competencias que cada persona requiere y así, poder sumar las características individuales y que se puedan aprovechar cada una de ellas. Las áreas beneficiadas serían Adquisición de Talento, ya que tendría un perfil claro para la búsqueda; y el área de Capacitación y Desarrollo, ya que a través de la detección de necesidades de capacitación el personal discapacitado también tendrá oportunidad de crecimiento y desarrollo.
- Campaña de Comunicación y Difusión sobre las ventajas de trabajar con personal discapacitado y sobre la iniciativa del Programa de Diversidad Inclusiva Laboral. La campaña se planearía por etapas, bajando la información desde la alta gerencia hasta los niveles más bajos de la escalera funcional. Asimismo, se organizarían conferencias con expertos en la rama y vivencias de personas con discapacidad inmersas en el ámbito laboral.



- Crear vínculo con asociaciones civiles dedicadas a incluir personal discapacitado en las organizaciones con el fin de fomentar el reclutamiento y la integración laboral de dichas personas. A través de visitas periódicas a sus instalaciones, ferias de empleo exclusivas con dichas asociaciones para brindar oportunidad de empleo a las personas con discapacidad.
- Una vez implementados los puntos arriba mencionados continuar con la investigación en vísperas de que se haya logrado una mejora y mayor aceptación.

## REFERENCIAS

---

Avery,D.R.-McKay,P.F.-Wilson,D.C.-Tonidandel,S.(2007): *Unequal attendance: The relationships between race, organizational diversity cues, and absenteeism*. Personnel Psychology.

Bass,B.(1998): *Transformational leadership: Industrial, military and educational impact*. New York: Lawrence Erlbaum Associates

Bass,B.-Avolio,B.(1992): *Organizational Description Questionnaire*. California: Mindgarden

Borges A.B.I; Cruz C.G; Aguilar F.M.I y Cols. (2004) *Manual de Rehabilitación para el trabajo*. Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia – DIF: México

Bornot Crébessac,S. *La discriminación en las empresas, colección “EMPRESA INCLUYENTE”* Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.

Cameron,K.(2009): *Positive psychology leader series. Documento presentado en Conference of International Association of Positive Psychology, Philadelphia, EE.UU.*

Cameron,K.-Dutton,J.-Quinn,R.(2003): *Positive Organizational Scholarship*. San Francisco: Berret Koelher Publisher Inc.

Castro Solano,A.-Lupano Perugini,M.(2005): *Diferencias individuales en las teorías implícitas del liderazgo y la cultura organizacional percibida*. Boletín de Psicología.

CEMEFI. Centro Mexicano de Filantropía. *Empresa Socialmente Responsable* / [www.cemefi.org/spanish/content/view/632/19](http://www.cemefi.org/spanish/content/view/632/19)

CURRY-SMITSON, C. (1985). *Programa, alianza con el comercio y la industria*. I. B.

Comisión de Derechos Humanos (1999) *Principios de las personas con discapacidad: Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad*. CDH: México.

Davis, K; Newstrom, J. (2003) *Comportamiento Humano en el Trabajo* Mc Graw Hill: México. 11ª. Edición.

De la Cuesta, M. (2010) *Derechos humanos y relaciones laborales*. Ed. Netbiblo.

Gil, M; Berman, B. R; Werneck, C. Discapacidad de Uruguay. *Desarrollo inclusivo, pobreza y discapacidad* / [www.discapacidaduruguay.org](http://www.discapacidaduruguay.org)

González, R. *Inclusión y diversidad en la educación*. Revista Sinetica.

Kinicki, A; Kreitner, R. (2003) *Comportamiento Organizacional*. Mc Graw Hill: México

Leyens, J. Ph., Paladino, P.M. Rodríguez Torres, R., Vaes, J., Demoulin, S., Rodríguez Pérez, A. y Gaunt, R. (2000). *The emotional side of prejudice: the attribution of secondary emotions to ingroups and outgroups*. Personality and Social Psychology Review.

Leyens, J. Ph., Rodríguez, A.P., Rodríguez, R.T., Gaunt, R., Paladino, P.M., Vaes, J. y Demoulin,

S. (2001). *Psychological essentialism and the differential attribution of uniquely human emotions to ingroups and outgroups*. European Journal of Social Psychology.

MnTLER, P. (1987): *La integración social de jóvenes minusválidos, en OCDE: Organización y desarrollo económico*. Madrid, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Mummendey, A. y Wenzel, M. (1999). *Social discrimination and tolerance in intergroup relation: reactions to intergroup difference*. Personality and Social Psychology Review.

Pelled, L.H. (1996): *Demographic diversity, conflict, and work group outcomes: An intervening process theory*, Organization Science, vol. 7.

Pelled, L.H.; Eisenhardt, K.M. y Xin, K.R. (1999): *Exploring the black box: an analysis of work group diversity, conflict, and performance*. Administrative Science Quarterly, vol. 44.

Priante, Carmen María (2003): *Tesis doctoral: Mejoras en organizaciones de México y España mediante el desarrollo de una estrategia inclusiva*

Rifkin, J. (1996) *El fin del trabajo*, Editorial Paidós, México, DF.

Robbins, S. P. (2004) *Comportamiento Organizacional*. Pearson. Prentice Hall: México.

10ª. Edición

Schur, L., Kruse, D. y Blanck, P. (2005). *Corporate culture and the employment of persons with disabilities*. Behavioral Science and the Law.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2006) *Empresa Incluyente: Por una nueva cultura*

*laboral*. Manual de Orientación para Empresarios. STPS: México

STPS-DIF (2004) *Catálogo de Servicios de Integración Laboral de personas con discapacidad y adultos mayores*. Agencia de integración Laboral STPS-DIF NO. 5: México.

Tezanos, J. (1999). *Tendencias en desigualdad y exclusión social*. Madrid.

Verkuyten, M. y Hagendoorn, L. (1998). *Prejudice and self - categorization: the variable role of authoritarianism and ingroup stereotypes*. Personality and Social Psychology Bulletin.

## ANEXOS.

---

### Anexo 1: Escenario



**Anexo 2: Instrumentos.**



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

POSGRADO DE PSICOLOGÍA

MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CON ORIENTACIÓN LABORAL Y ORGANIZACIONAL

Edad\_\_\_\_\_ Sexo\_\_\_\_\_ Puesto\_\_\_\_\_ Antigüedad\_\_\_\_\_

Este cuestionario intenta recabar su opinión acerca de la Diversidad Inclusiva Laboral. Por favor conteste de manera sincera y espontánea, considerando que la información que se recabe es confidencial e impersonal y sólo se utilizará para fines de investigación.

Instrucciones: Lea cada uno de las preguntas enunciadas y utilice la escala de calificación que se le presenta para indicar si las afirmaciones describen su opinión conteste marcando con una “X” en la casilla correspondiente, la respuesta que considere que representa su punto de vista.

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Se le pide que conteste todas las preguntas sin excepción y de la manera más honesta.

1. La inclusión de personal con discapacidad en la empresa mejoraría la cooperación entre el personal.

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

2. Tener un compañero con discapacidad no mejoraría las relaciones entre los compañeros.

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

3. Contar con un compañero con discapacidad y trabajar en equipo con él no mejoraría la calidad en el servicio al cliente.

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

4. Considera que las empresas que cuentan con personal con discapacidad logran mejores resultados.

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

5. El trabajo en equipo sería un medio muy adecuado para trabajar con personal con discapacidad.

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

6. Participar en planes de acción para incluir a personal con discapacidad mejoraría la creatividad del grupo.

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

7. Considero que una empresa con personal con discapacidad no atrae más clientes.

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo



8. Las reuniones, cursos, etc., propios de nuestro trabajo son un medio para apoyar la integración laboral de personal con discapacidad.

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

9. La participación es necesaria para mejorar la comunicación y el trabajo en equipo.

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

10. Al contar en la empresa con un compañero con discapacidad no mejoraría el rendimiento de la empresa.

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

11. Con la entrada de un compañero con discapacidad el equipo tendría mayor iniciativa.

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

12. La opinión de los clientes ante el hecho de la contratación de personal con discapacidad sería de desagrado.

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

13. Trabajar junto con un compañero con discapacidad motivaría mi trabajo y el del resto de los compañeros.

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

14. La presencia de personal con discapacidad atraería a más clientes.

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

15. Con la entrada a la empresa de personal con discapacidad las funciones serían más ágiles.

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

16. Considero que al trabajar con personal con discapacidad la comunicación y propuestas serían mejores.

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

17. La inclusión del personal con discapacidad empeoraría el ambiente laboral.

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

18. El trabajo en equipo contribuye a la mejora de la calidad en el trabajo.

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

19. La inclusión de un compañero con discapacidad es un factor de cambio importante para mi área de trabajo.

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

20. Considero que los jefes y directivos mejorarían sus actitudes con la entrada de personal con discapacidad.

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

**Anexo 3: Carta de consentimiento.**

Santa Catarina Nuevo León

**Carta de consentimiento para participar en el proyecto de Investigación**

Damaris Elizabeth Carrillo Reynoso

Presente

Deseo expresar mi consentimiento para participar de manera anónima y confidencial en la sesión de entrevista a la que Usted me ha invitado para discutir cuestionamientos acerca de La Diversidad Inclusiva Laboral.

Se me ha informado que esta investigación pertenece a un proyecto llamado “Diagnóstico sobre la aplicación de la Diversidad Inclusiva Laboral y sobre el grado que es reconocida como una fortaleza” en el que usted participa y que a la vez se está realizando en Santa Catarina Nuevo León con la finalidad de obtener su grado de Maestría en Psicología Laboral y Organizacional de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Entiendo que al participar en esta investigación, no habrá repercusión alguna en mi trabajo y la información recaba y analizada se utilizará en beneficio de la comunidad educativa.

Sin más por el momento quedo de Usted.

Atentamente,

---

Nombre del Entrevistado

---

Firma y fecha

### Anexo 4: Matriz de datos.

Sujeto	Edad	Sexo	Puesto	Antigüedad	Trabajo en equipo Pregunta 1	Ausencia de efectos de la inclusión Pregunta 2	Ausencia de efectos de la inclusión Pregunta 3	Mejoras organizacionales Pregunta 4	Trabajo en equipo Pregunta 5	Trabajo en equipo Pregunta 6	Ausencia de efectos de la inclusión Pregunta 7
S1	25	F	Analista Reclutamiento	11 meses	4	2	2	4	5	5	2
S2	32	F	Ingeniero de Calidad	1 mes	4	2	1	5	5	5	5
S3	38	M	Supervisor Producción	13 años	4	3	4	3	4	4	4
S4	34	M	Supervisor Mantenimiento	7 meses	2	4	5	4	5	5	5
S5	30	M	Ingeniero de Producto	2 años	4	5	5	4	5	5	4
S6	23	F	Analista Comercial	3 años 7 meses	4	4	4	2	3	4	4
S7	25	F	Contralora	2 años	4	3	3	3	4	3	4
S8	26	F	Contralora	2 años 5 meses	4	3	3	3	4	4	4
S9	24	M	Analista Nóminas	9 meses	3	4	5	4	4	5	4
S10	27	F	Asistente Dirección	2 años	4	2	3	3	4	4	5
S11	25	M	Analista Capacitación	2 años 6 meses	4	5	3	4	4	4	5
S12	24	F	Especialista Nóminas	11 meses	3	3	3	3	5	5	4
S13	24	F	Asistente Gerencia	1 año 6 meses	5	4	4	5	5	5	5
S14	26	M	Analista Capacitación	1 año 7 meses	5	5	4	4	4	5	4
S15	26	F	Analista Comunicación	6 meses	4	4	4	3	4	4	5
S16	30	M	Generalista RH	3 años	4	5	4	4	4	5	3
S17	27	F	Jefe RH	3 años 6 meses	5	5	3	5	4	5	5
S18	50	M	Supervisor EHS	4 años	4	2	1	4	5	5	2
S19	29	M	Jefe EHS	5 años	4	4	3	3	5	3	4
S20	26	M	Jefe RH	3 años 4	3	3	4	2	4	3	4
					TR:	78	72	68	72	87	82
					TE:	100	100	100	100	100	100
					Nivel	78%	72%	68%	72%	87%	82%

Sujeto	Edad	Sexo	Puesto	Antigüedad	Trabajo en equipo Pregunta 8	Trabajo en equipo Pregunta 9	Ausencia de efectos de la inclusión Pregunta 10	Estrategias para la inclusión Pregunta 11	Estrategias para la inclusión Pregunta 12	Cambios en el trabajo Pregunta 13	Estrategias para la inclusión Pregunta 14	
S1	25	F	Analista Reclutamiento	11 meses	5	5	2	2	1	4	2	
S2	32	F	Ingeniero de Calidad	1 mes	5	5	5	5	1	5	4	
S3	38	M	Supervisor Producción	13 años	4	5	3	4	2	5	3	
S4	34	M	Supervisor Mantenimiento	7 meses	2	5	4	2	1	4	4	
S5	30	M	Ingeniero de Producto	2 años	5	5	4	5	1	5	4	
S6	23	F	Analista Comercial	3 años 7 meses	2	5	4	4	2	3	2	
S7	25	F	Contralora	2 años	2	4	3	2	3	3	2	
S8	26	F	Contralora	2 años 5 meses	3	4	2	4	3	4	3	
S9	24	M	Analista Nóminas	9 meses	4	5	4	4	1	5	5	
S10	27	F	Asistente Direccion	2 años	5	5	2	5	1	4	5	
S11	25	M	Analista Capacitación	2 años 6 meses	3	5	5	5	1	3	5	
S12	24	F	Especialista Nóminas	11 meses	2	5	3	3	1	5	4	
S13	24	F	Asistente Gerencia	1 año 6 meses	5	5	5	3	2	4	3	
S14	26	M	Analista Capacitación	1 año 7 meses	4	5	4	4	1	4	4	
S15	26	F	Analista Comunicación	6 meses	4	4	5	4	1	4	3	
S16	30	M	Generalista RH	3 años	4	5	4	4	1	4	3	
S17	27	F	Jefe RH	3 años 6 meses	5	5	4	5	1	5	5	
S18	50	M	Supervisor EHS	4 años	4	5	2	4	1	4	4	
S19	29	M	Jefe EHS	5 años	4	5	2	3	1	2	4	
S20	26	M	Jefe RH	3 años4	4	4	3	1	3	4	3	
					TR:	76	96	70	73	29	81	72
					TE:	100	100	100	100	100	100	100
					Nivel	76%	96%	70%	73%	29%	81%	72%

Sujeto	Edad	Sexo	Puesto	Antigüedad	Estrategias para la inclusión Pregunta 15	Estrategias para la inclusión Pregunta 16	Estrategias para la inclusión Pregunta 17	Mejoras organizaciona les Pregunta 18	Cambios en el trabajo Pregunta 19	Estrategias para la inclusión Pregunta 20	
S1	25	F	Analista Reclutamiento	11 meses	4	4	1	4	5	5	
S2	32	F	Ingeniero de Calidad	1 mes	4	4	1	5	2	5	
S3	38	M	Supervisor Producción	13 años	3	3	5	5	3	3	
S4	34	M	Supervisor Mantenimiento	7 meses	2	5	1	5	5	2	
S5	30	M	Ingeniero de Producto	2 años	4	5	1	5	5	5	
S6	23	F	Analista Comercial	3 años 7 meses	2	4	2	4	2	2	
S7	25	F	Contralora	2 años	2	3	2	2	2	2	
S8	26	F	Contralora	2 años 5 meses	3	3	3	5	3	2	
S9	24	M	Analista Nóminas	9 meses	4	4	1	5	3	5	
S10	27	F	Asistente Direccion	2 años	3	5	1	4	5	5	
S11	25	M	Analista Capacitación	2 años 6 meses	3	4	1	4	5	5	
S12	24	F	Especialista Nóminas	11 meses	3	3	1	5	5	3	
S13	24	F	Asistente Gerencia	1 año 6 meses	4	4	1	5	3	3	
S14	26	M	Analista Capacitación	1 año 7 meses	3	4	5	5	4	4	
S15	26	F	Analista Comunicación	6 meses	3	5	1	5	3	3	
S16	30	M	Generalista RH	3 años	2	4	1	4	4	4	
S17	27	F	Jefe RH	3 años 6 meses	3	4	1	5	5	5	
S18	50	M	Supervisor EHS	4 años	3	5	1	5	4	4	
S19	29	M	Jefe EHS	5 años	3	2	2	5	4	3	
S20	26	M	Jefe RH	3 años4	3	3	1	4	3	3	
					TR:	61	78	33	91	75	73
					TE:	100	100	100	100	100	100
					Nivel	61%	78%	33%	91%	75%	73%

Sujeto	Edad	Sexo	Puesto	Antigüedad	Trabajo en equipo Pregunta 1	Ausencia de efectos de la inclusión Pregunta 2	Ausencia de efectos de la inclusión Pregunta 3	Mejoras organizacionales Pregunta 4	Trabajo en equipo Pregunta 5	Trabajo en equipo Pregunta 6	Ausencia de efectos de la inclusión Pregunta 7	
S1	23	F	Operario	7 meses	5	1	2	4	4	4	3	
S2	23	M	Operario	4 meses	4	2	4	3	4	4	1	
S3	19	M	Operario	7 meses	4	3	3	2	4	2	4	
S4	35	F	Operario	7 meses	4	2	4	4	2	4	2	
S5	22	M	Operario	11 meses	4	4	2	2	4	4	4	
S6	30	M	Técnico Eléctrico	8 meses	4	4	4	4	5	5	4	
S7	22	M	Técnico Instrumentación	6 meses	4	4	4	4	3	4	3	
S8	31	M	Técnico Mecánico	6 meses	4	2	2	4	4	4	4	
S9	32	M	Técnico Mecánico	6 meses	4	3	4	4	4	4	4	
S10	60	M	Técnico Mecánico	5 meses	4	2	2	4	5	4	4	
S11	38	M	Técnico Mecánico	1 mes	4	5	4	2	4	4	4	
S12	42	M	Técnico Instrumentación	6 meses	4	2	4	2	4	4	2	
S13	35	M	Técnico Mecánico	3 meses	3	3	2	4	5	4	5	
S14	30	M	Técnico Mecánico	7 meses	4	5	4	4	5	5	5	
S15	28	F	Tecnico de Seguridad	3 meses	4	4	4	3	4	3	4	
S16	27	F	Tecnico de Seguridad	7 meses	4	4	5	4	4	3	5	
S17	26	M	Tecnico Hidraulico	8 meses	4	4	2	5	5	3	4	
S18	30	M	Almacenista	5 meses	4	2	2	5	4	5	2	
S19	24	F	Operario	7 meses	4	2	2	5	5	5	5	
S20	26	F	Operario	1 año	5	5	1	5	5	5	5	
S21	25	F	Operario	6 meses	4	1	2	4	5	4	2	
S22	42	M	Operario	7 meses	5	4	4	5	5	5	4	
S23	23	F	Operario	7 meses	5	3	2	4	4	4	4	
S24	36	F	Operario	3 meses	5	3	2	4	4	4	5	
S25	25	F	Operario	6 meses	4	2	2	4	4	4	2	
S26	31	F	Operario	6 meses	3	3	2	4	4	4	4	
S27	21	M	Operario	6 meses	3	2	3	3	4	4	2	
S28	31	F	Operario	1 mes	4	4	2	2	5	4	5	
S29	26	M	Operario	3 meses	5	3	3	4	5	5	5	
S30	24	M	Operario	6 meses	5	4	4	4	5	5	5	
S31	24	F	Operario	7 meses	2	4	3	3	4	4	2	
S32	26	F	Operario	6 meses	5	5	5	5	5	5	5	
S33	46	F	Operario	5 meses	4	5	4	2	1	4	2	
S34	18	F	Operario	4 meses	2	3	2	3	5	4	5	
S35	42	M	Operario	7 meses	5	5	5	5	5	5	5	
S36	20	M	Técnico Eléctico	11 meses	4	4	4	4	4	5	3	
S37	20	M	Operario	6 meses	4	4	4	4	5	4	4	
S38	29	M	Almacenista	15 meses	3	4	3	3	5	4	3	
S39	21	M	Operario	3 años	4	4	4	4	4	4	2	
S40	22	M	Operario	15 meses	4	3	2	4	5	5	4	
S41	25	M	Almacenista	7 meses	4	2	1	3	4	5	4	
S42	36	F	Operario	7 meses	4	4	4	4	4	4	4	
S43	20	M	Operario	3 meses	5	5	5	4	5	4	5	
S44	24	M	Operario	2 meses	3	1	1	5	4	4	3	
S45	38	F	Operario	9 meses	5	4	1	5	5	5	5	
S46	23	M	Operario	7 meses	3	4	4	4	4	4	4	
S47	23	M	Almacenista	1 año	4	5	5	5	5	5	5	
S48	25	F	Operario	8 meses	4	3	2	5	4	4	5	
S49	30	F	Operario	5 meses	3	5	4	4	5	4	4	
S50	23	M	Operario	10 meses	3	3	2	5	4	4	2	
					TR:	277	241	220	265	303	298	270
					TE:	350	350	350	350	350	350	350
					Nivel	79%	69%	63%	76%	87%	85%	77%

Sujeto	Edad	Sexo	Puesto	Antigüedad	Trabajo en equipo Pregunta 8	Trabajo en equipo Pregunta 9	Ausencia de efectos de la inclusión Pregunta 10	Estrategias para la inclusión Pregunta 11	Estrategias para la inclusión Pregunta 12	Cambios en el trabajo Pregunta 13	Estrategias para la inclusión Pregunta 14
S1	23	F	Operario	7 meses	4	5	2	4	3	4	4
S2	23	M	Operario	4 meses	4	5	2	4	2	5	3
S3	19	M	Operario	7 meses	4	4	3	2	2	4	2
S4	35	F	Operario	7 meses	4	4	4	4	4	4	4
S5	22	M	Operario	11 meses	4	4	4	2	2	4	2
S6	30	M	Técnico Eléctrico	8 meses	4	5	4	4	1	4	3
S7	22	M	Técnico Instrumentación	6 meses	4	5	4	4	3	4	3
S8	31	M	Técnico Mecánico	6 meses	5	5	4	2	2	4	3
S9	32	M	Técnico Mecánico	6 meses	3	5	2	4	4	3	3
S10	60	M	Técnico Mecánico	5 meses	4	3	4	4	2	4	4
S11	38	M	Técnico Mecánico	1 mes	4	5	4	4	1	5	4
S12	42	M	Técnico Instrumentación	6 meses	4	5	2	2	2	2	2
S13	35	M	Técnico Mecánico	3 meses	4	5	3	4	1	5	3
S14	30	M	Técnico Mecánico	7 meses	4	5	5	5	1	5	5
S15	28	F	Tecnico de Seguridad	3 meses	3	5	4	3	3	4	3
S16	27	F	Tecnico de Seguridad	7 meses	4	5	5	3	3	3	1
S17	26	M	Tecnico Hidraulico	8 meses	5	4	4	4	3	5	3
S18	30	M	Almacenista	5 meses	4	5	2	5	1	5	4
S19	24	F	Operario	7 meses	4	4	5	4	3	5	5
S20	26	F	Operario	1 año	5	5	5	4	1	5	5
S21	25	F	Operario	6 meses	5	5	2	4	2	2	3
S22	42	M	Operario	7 meses	4	5	4	4	2	5	5
S23	23	F	Operario	7 meses	4	4	4	2	3	5	3
S24	36	F	Operario	3 meses	3	4	3	3	2	5	4
S25	25	F	Operario	6 meses	4	4	2	4	3	4	4
S26	31	F	Operario	6 meses	4	4	2	3	3	4	3
S27	21	M	Operario	6 meses	4	5	3	3	2	4	3
S28	31	F	Operario	1 mes	4	5	2	2	4	2	2
S29	26	M	Operario	3 meses	2	5	3	4	4	4	4
S30	24	M	Operario	6 meses	4	5	5	5	5	5	4
S31	24	F	Operario	7 meses	4	5	3	3	3	4	2
S32	26	F	Operario	6 meses	5	5	5	5	1	5	5
S33	46	F	Operario	5 meses	4	2	4	4	2	5	1
S34	18	F	Operario	4 meses	5	5	3	1	2	5	3
S35	42	M	Operario	7 meses	5	5	5	5	1	5	5
S36	20	M	Técnico Eléctico	11 meses	4	5	4	4	2	5	3
S37	20	M	Operario	6 meses	4	5	2	2	2	2	2
S38	29	M	Almacenista	15 meses	4	5	5	4	2	5	3
S39	21	M	Operario	3 años	2	4	3	3	5	4	4
S40	22	M	Operario	15 meses	4	5	4	4	3	3	3
S41	25	M	Almacenista	7 meses	4	5	2	3	1	5	3
S42	36	F	Operario	7 meses	4	5	4	4	2	4	2
S43	20	M	Operario	3 meses	4	5	5	5	1	5	4
S44	24	M	Operario	2 meses	4	5	2	2	3	2	2
S45	38	F	Operario	9 meses	5	5	4	5	1	5	5
S46	23	M	Operario	7 meses	4	4	4	4	3	4	3
S47	23	M	Almacenista	1 año	5	5	5	5	1	5	5
S48	25	F	Operario	8 meses	5	5	2	4	2	5	4
S49	30	F	Operario	5 meses	4	5	5	4	1	4	3
S50	23	M	Operario	10 meses	5	5	4	4	2	5	4
				TR:	280	330	247	254	143	292	239
				TE:	350	350	350	350	350	350	350
				Nivel	80%	94%	71%	73%	41%	83%	68%

Sujeto	Edad	Sexo	Puesto	Antigüedad	Estrategias para la inclusión Pregunta 15	Estrategias para la inclusión Pregunta 16	Estrategias para la inclusión Pregunta 17	Mejoras organizacionales Pregunta 18	Cambios en el trabajo Pregunta 19	Estrategias para la inclusión Pregunta 20
S1	23	F	Operario	7 meses	4	4	3	4	4	4
S2	23	M	Operario	4 meses	2	3	1	5	4	4
S3	19	M	Operario	7 meses	2	4	3	4	3	4
S4	35	F	Operario	7 meses	2	2	4	4	4	4
S5	22	M	Operario	11 meses	2	2	2	4	2	2
S6	30	M	Técnico Eléctrico	8 meses	2	3	1	5	4	2
S7	22	M	Técnico Instrumentación	6 meses	3	3	2	5	4	4
S8	31	M	Técnico Mecánico	6 meses	2	4	2	5	4	4
S9	32	M	Técnico Mecánico	6 meses	3	3	3	5	3	3
S10	60	M	Técnico Mecánico	5 meses	4	4	4	4	4	4
S11	38	M	Técnico Mecánico	1 mes	3	5	1	5	2	2
S12	42	M	Técnico Instrumentación	6 meses	4	4	4	4	3	3
S13	35	M	Técnico Mecánico	3 meses	3	3	1	5	5	4
S14	30	M	Técnico Mecánico	7 meses	4	5	2	5	5	5
S15	28	F	Tecnico de Seguridad	3 meses	2	4	2	5	2	4
S16	27	F	Tecnico de Seguridad	7 meses	3	3	1	5	4	1
S17	26	M	Tecnico Hidraulico	8 meses	3	4	2	5	4	4
S18	30	M	Almacenista	5 meses	3	4	2	4	3	3
S19	24	F	Operario	7 meses	5	4	1	5	4	3
S20	26	F	Operario	1 año	4	4	1	5	5	1
S21	25	F	Operario	6 meses	4	4	4	5	3	4
S22	42	M	Operario	7 meses	4	5	1	5	5	5
S23	23	F	Operario	7 meses	4	4	2	4	4	5
S24	36	F	Operario	3 meses	3	4	2	4	4	4
S25	25	F	Operario	6 meses	4	4	4	4	4	4
S26	31	F	Operario	6 meses	3	3	3	4	3	2
S27	21	M	Operario	6 meses	2	3	2	5	4	4
S28	31	F	Operario	1 mes	2	4	2	5	5	4
S29	26	M	Operario	3 meses	3	4	3	5	5	5
S30	24	M	Operario	6 meses	5	4	1	5	5	4
S31	24	F	Operario	7 meses	4	3	1	5	4	4
S32	26	F	Operario	6 meses	2	5	1	5	5	5
S33	46	F	Operario	5 meses	2	4	2	5	5	2
S34	18	F	Operario	4 meses	2	3	3	4	4	5
S35	42	M	Operario	7 meses	5	5	1	5	5	5
S36	20	M	Técnico Eléctico	11 meses	4	4	2	5	4	5
S37	20	M	Operario	6 meses	2	2	2	5	2	2
S38	29	M	Almacenista	15 meses	3	4	1	5	3	4
S39	21	M	Operario	3 años	3	4	1	4	4	4
S40	22	M	Operario	15 meses	3	3	3	5	5	5
S41	25	M	Almacenista	7 meses	2	4	1	5	2	3
S42	36	F	Operario	7 meses	2	4	2	4	2	4
S43	20	M	Operario	3 meses	4	5	1	5	4	4
S44	24	M	Operario	2 meses	3	3	2	5	4	2
S45	38	F	Operario	9 meses	5	5	1	5	5	5
S46	23	M	Operario	7 meses	3	4	2	5	4	4
S47	23	M	Almacenista	1 año	5	5	1	5	5	5
S48	25	F	Operario	8 meses	3	4	1	4	5	4
S49	30	F	Operario	5 meses	4	5	1	5	4	5
S50	23	M	Operario	10 meses	4	5	1	4	5	4
TR:					220	270	129	325	271	260
TE:					350	350	350	350	350	350
Nivel					63%	77%	37%	93%	77%	74%