



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA**



**INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD DESDE LA  
PERSPECTIVA DEL PROFESIONAL DE RELACIONES INDUSTRIALES**

**Autora:**

Anaís Reyes

**Tutor:**

Themis Sandoval

**Línea de Investigación:**

Gestión de Personas

Bárbula, Enero de 2015



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA**



**INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD DESDE LA  
PERSPECTIVA DEL PROFESIONAL DE RELACIONES INDUSTRIALES**

**Autora:**

Anaís Reyes

**Trabajo de Grado presentado para optar al título  
De Licenciada en Relaciones Industriales**

Bárbula, Enero de 2015



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA**



**CONSTANCIA DE ACEPTACION**

**INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD DESDE LA  
PERSPECTIVA DEL PROFESIONAL DE RELACIONES INDUSTRIALES**

Tutora: Themis Sandoval.

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Relaciones Industriales

---

Por Themis Sandoval.

C.I. 9.678.556

Bárbula, Enero de 2015



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**VEREDICTO DEL JURADO**

El trabajo de grado para optar al título de **Licenciada en Relaciones Industriales**, en la Universidad de Carabobo, Venezuela, titulado:

**INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD DESDE LA PERSPECTIVA DEL PROFESIONAL DE RELACIONES INDUSTRIALES**

Rendido por la bachiller:

Anaís Reyes

C.I. 17.328.583

Ha sido evaluado como \_\_\_\_\_

En Bárbula, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año dos mil quince.

Firman:

Coordinador del Jurado

Miembro Principal

Tutor:

Nombre

Nombre

Nombre

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

C.I. \_\_\_\_\_

C.I. \_\_\_\_\_

C.I. \_\_\_\_\_

## DEDICATORIA

*Después de un largo camino recorrido son muchas las emociones y sentimientos encontrados en nuestro corazón, felicidad, tristeza, emoción, porque a pesar de las ganas de alcázar el objetivo propuesto nos queda ese vacío dentro, los tantos y cada uno de los momentos vividos durante este camino, los recuerdos de cada cosa que atravesamos, cada obstáculo, cada prueba, cada reto, cada lagrima, tantas dudas hasta llegar a la meta. Nos deja un aprendizaje hermoso y una experiencia inolvidable, nos lleva a comprender que la felicidad no está en conseguir siempre lo que queremos sino en disfrutar de cada cosa por pequeña que sea y darle el valor a todo lo que merece valor, el darle sentido a nuestra vida no por los logros obtenidos sino por el hecho de ser agradecidos en todo momento y aprender a valorar todo lo que somos el aceptarnos tal como somos, el entender que de lo malo también se aprende, y que nada pasa por casualidad y que todo tiene un propósito de ser y le doy gracias a Dios por ser parte de su propósito.*

*Esta investigación va dedicada;*

*A Dios nuestro Creador y Señor, al autor de todo lo que soy por darme la sabiduría, por darme fuerzas, por levantarme cada vez que mis pies tropezaban, por guardar mis caminos y poner en ellos a las personas indicadas en mi vida, por enseñarme a ser perseverante y no renunciar nunca, por ayudarme a enfrentar mis miedos y temores, y por enseñarme lo más importante que es la fe a creer siempre y a descansar en él.*

*A mis padres por darme la vida, por su educación, por todo el apoyo recibido de parte de ellos y por ser uno de los tantos motivos que me impulsan a seguir adelante.*

*A mi compañero y esposo por ser ese apoyo incondicional, por estar siempre a mi lado en todo momento en las buenas y en las malas, por ser ese motor que me impulsa a seguir, por su comprensión y por cada abrazo en los momentos difíciles.*

*A mis hijos por ese motivo principal de seguir adelante, por ser ellos mi mayor incentivo de luchar por lo que quiero, por su comprensión y su amor.*

*Gracias...*

*Anais Reyes*

## AGRADECIMIENTOS

*Mis más sinceros agradecimientos a todas la personas que estuvieron involucradas directa o indirectamente con este trabajo de grado, por todo su aporte en la elaboración de esta investigación.*

*A Dios primeramente porque todo se lo debo a él y por cada una de estas personas que pone a mi alrededor y por darle la inteligencia sabiduría y poner es sus corazones el deseo de contribuir conmigo.*

*A esta prestigiosa Casa de Estudio, quien me permitió desarrollarme profesionalmente y de la cual me siento orgullosa de ser parte de ella.*

*A Fátima Figueredo, Betty Capriles y Trabajadores de la Empresa en estudio, por todo su aporte y tiempo durante el desarrollo de la investigación.*

*A la Prof. Themis Sandoval, por toda su colaboración, paciencia, dedicación y compromiso durante la elaboración del trabajo de grado.*

*A él Prof. Bruno Valera por todo su aporte de conocimientos y asesorías*

*A todas mis amigas y compañeras de clases Yesenia, Mariana que de alguna u otra forma contribuyeron, en quienes me apoyaba muchas veces para seguir adelante.*

*Mil gracias a todos...*

*Anais Reyes...*



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA**



**INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD DESDE LA  
PERSPECTIVA DEL PROFESIONAL DE RELACIONES INDUSTRIALES**

**Autora:** Anaís Reyes

**Tutor:** Themis Sandoval U.

**Fecha:** Enero de 2015

**RESUMEN**

La presente investigación tiene como propósito analizar el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad en una empresa de transporte público en Valencia estado Carabobo desde la perspectiva del profesional de Relaciones Industriales, a los fines de evidenciar aquellos aspectos que requieren mejoras, con la intención de promover búsqueda de la inclusión a través de la igualdad de oportunidades, enmarcado bajo la investigación descriptiva y de campo, al aplicar como instrumentos de recolección de datos una guía de entrevista dirigida al Jefe de Personal de la empresa para describir el proceso de inclusión laboral de las personas con discapacidad, y dos cuestionarios orientados a conocer la opinión de los trabajadores con discapacidad y sus supervisores inmediatos, para los cuales se seleccionó una muestra censal de ocho trabajadores y tres supervisores. El estudio permitió evidenciar debilidades en la organización relacionadas con necesidad de desarrollar programas de sensibilización y formación al personal, necesidad de incorporar y comunicar evaluaciones de desempeño como estrategia de desarrollo organizacional, necesidad de desarrollar planes de carrera entre el personal con discapacidad, incrementar la productividad y mejorar los índices de ausentismo e impuntualidad. Para tal fin se recomendó aumentar las habilidades que den opciones al individuo con discapacidad como estrategia organizacional, aumentar la variedad de puestos de trabajo con presencia de personas con discapacidad, identificar los intereses y las capacidades, e incrementar las oportunidades de interacción social en la organización, de manera que los ambientes de trabajo en los que se encuentra la persona con discapacidad.

**Palabras Claves:** Inclusión, personas con discapacidad, profesional de relaciones industriales



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA**



**INCLUSION OF DISABLED PEOPLE WORKING FROM THE  
PERSPECTIVE OF PROFESSIONAL OF INDUSTRIAL RELATIONS**

**Author:** Anaís Reyes

**Tutor:** Themis Sandoval.

**Date:** January de 2015

**RESUMEN**

This research aims to analyze the process of integration of persons with disabilities in a public transport company in Valencia, Carabobo state from the perspective of professional Industrial Relations, in order to highlight those aspects that need improvement, with the intention of seeking to promote inclusion through equal opportunities, framed under the descriptive and field research, applying as data collection instruments an interview guide addressed to the Chief of Staff of the company to describe the process of labor market inclusion persons with disabilities, and two questionnaires designed to obtain the views of disabled workers and their immediate supervisors, for which a census sample of eight workers and three supervisors were selected. The study allowed to highlight weaknesses in the organization related need to develop awareness programs and training staff, need to incorporate and communicate performance evaluations and organizational development strategy, need to develop career plans among staff with disabilities, increase productivity and improve absenteeism and tardiness. To this end it was recommended to increase the skills that give options to individuals with disabilities as organizational strategy, increasing the variety of jobs with the presence of people with disabilities, identify interests and abilities, and increase opportunities for social interaction in the organization so that the work environment in which the person is disabled.

**Keywords:** inclusion, people with disabilities, professional de relations' industrials.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Resumen .....	vii
Índice General.....	ix
Índice de Cuadros.....	xi
Índice de Tablas.....	xii
Índice de Gráficos .....	xiv
Introducción .....	16

### **CAPÍTULO I**

#### **EL PROBLEMA**

Planteamiento del Problema.....	18
Objetivos de la Investigación .....	23
Objetivo General.....	23
Objetivos Específicos .....	23
Justificación de la Investigación.....	24

### **CAPITULO II**

#### **MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

Antecedentes de la investigación.....	27
Bases Teóricas .....	35
Bases Legales.....	73

### **CAPÍTULO III**

#### **MARCO METODOLÓGICO**

Naturaleza de la Investigación .....	80
--------------------------------------	----

Estrategia Metodológica .....	81
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	91
Población y Muestra .....	92
Validez y Confiabilidad.....	93

#### **CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Resultados de la entrevista realizada para describir el proceso de inclusión laboral de las personas con discapacidad en una empresa de transporte público ubicada en Valencia estado Carabobo desde las perspectivas del profesional de Relaciones Industriales.....	97
Resultados de los cuestionarios realizados para diagnosticar la opinión de los trabajadores y sus supervisores en relación al proceso de inclusión laboral en la empresa.....	104
Análisis General de las Debilidades y Fortalezas relacionadas con el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad en una empresa de transporte público en Valencia estado Carabobo.....	152

#### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Conclusiones .....	161
Recomendaciones .....	166

<b>LISTA DE REFERENCIAS</b>	171
-----------------------------	-----

<b>ANEXOS</b>	175
---------------	-----

## ÍNDICE DE CUADROS

Gráfico N° 1 Cuadro Técnico Metodológico – Operacionalización de las variables. ....	81
Gráfico N° 2. Características del personal con discapacidad en la empresa de transporte objeto de estudio .....	103
Gráfico N° 3. Referentes comparativos de instrumentos cuantitativos .....	105
Gráfico N° 4. Debilidades y Fortalezas relacionadas con el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad en una empresa de transporte público en Valencia estado Carabobo .....	153

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Frecuencia de resultados relacionados con el reclutamiento y selección de trabajadores con discapacidad. ....	106
Tabla N° 2. Frecuencia de resultados relacionados con la evaluación médica de trabajadores con discapacidad .....	109
Tabla N° 3. Frecuencia de resultados relacionados con la sensibilización y formación aplicada a los trabajadores con discapacidad.....	112
Tabla N° 4. Frecuencia de resultados relacionados con la sensibilización y formación aplicada a los supervisores .....	113
Tabla N° 5. Frecuencia de resultados relacionados con el ambiente laboral en los trabajadores con discapacidad.....	117
Tabla N° 6. Frecuencia de resultados relacionados con el ambiente laboral de acuerdo con los supervisores. ....	119
Tabla N° 7. Frecuencia de resultados relacionados con la accesibilidad y transitabilidad de los trabajadores con discapacidad.....	123
Tabla N° 8. Frecuencia de resultados relacionados con las condiciones laborales de los trabajadores con discapacidad .....	126
Tabla N° 9. Frecuencia de resultados relacionados con la Inducción General al Puesto de los trabajadores con discapacidad.....	128
Tabla N° 10. Frecuencia de resultados relacionados con la evaluación de desempeño de los trabajadores con discapacidad .....	132

Tabla N° 11. Frecuencia de resultados relacionados con la evaluación de desempeño de acuerdo con los supervisores.....	133
Tabla N° 12. Frecuencia de resultados relacionados con el desarrollo y planes de carrera en las personas con discapacidad .....	136
Tabla N° 13. Frecuencia de resultados relacionados con la productividad de los trabajadores con discapacidad.....	139
Tabla N° 14. Frecuencia de resultados relacionados con la productividad de los trabajadores con discapacidad, según sus supervisores. ....	140
Tabla N° 15. Frecuencia de resultados relacionados con la calidad de vida de los trabajadores con discapacidad.....	143
Tabla N° 16. Frecuencia de resultados relacionados con la inserción de los trabajadores con discapacidad según sus supervisores .....	145
Tabla N° 17. Frecuencia de resultados relacionados con el ausentismo y la puntualidad de los trabajadores con discapacidad según sus supervisores .	147
Tabla N° 18. Frecuencia de resultados relacionados con las repercusiones en la organización de la inclusión de trabajadores con discapacidad según sus supervisores.....	150

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Resultados de la dimensión relacionada con el reclutamiento y selección de trabajadores con discapacidad. ....	107
Gráfico N° 2. Resultados de la dimensión relacionada con la evaluación médica de trabajadores con discapacidad.....	110
Gráfico N° 3. Resultados de la dimensión relacionada con la sensibilización y formación aplicada a los trabajadores con discapacidad.....	112
Gráfico N° 4. Resultados de la dimensión relacionada con la sensibilización y formación aplicada a los supervisores .....	114
Gráfico N° 5. Resultados de la dimensión relacionada con el ambiente laboral en los trabajadores con discapacidad.....	118
Gráfico N° 6. Resultados de la dimensión relacionada con el ambiente laboral de acuerdo con los supervisores. ....	119
Gráfico N° 7. Resultados de la dimensión relacionada con la accesibilidad y transitabilidad de los trabajadores con discapacidad.....	124
Gráfico N° 8. Resultados de la dimensión relacionada con las condiciones laborales de los trabajadores con discapacidad .....	127
Gráfico N° 9. Resultados de la dimensión relacionada con la Inducción General al Puesto de los trabajadores con discapacidad .....	129
Gráfico N° 10. Resultados de la dimensión relacionada con la evaluación de desempeño de los trabajadores con discapacidad .....	132

Gráfico N° 11. Resultados de la dimensión relacionada con la evaluación de desempeño de acuerdo con los supervisores.....	134
Gráfico N° 12. Resultados de la dimensión relacionada con el desarrollo y planes de carrera en las personas con discapacidad .....	137
Gráfico N° 13. Resultados de la dimensión relacionada con la productividad de los trabajadores con discapacidad.....	139
Gráfico N° 14. Resultados de la dimensión relacionada con la productividad de los trabajadores con discapacidad, según sus supervisores. ....	141
Gráfico N° 15. Resultados de la dimensión relacionada con la calidad de vida de los trabajadores con discapacidad.....	143
Gráfico N° 16. Resultados de la dimensión relacionada con la inserción de los trabajadores con discapacidad según sus supervisores .....	145
Gráfico N° 17. Resultados de la dimensión relacionada con el ausentismo y la puntualidad de los trabajadores con discapacidad según sus supervisores .	148
Gráfico N° 18. Resultados de la dimensión relacionada con las repercusiones en la organización de la inclusión de trabajadores con discapacidad según sus supervisores .....	150

## INTRODUCCIÓN

Los trabajadores con discapacidad han de hacer frente, al igual que cualquier otro trabajador, a factores psicosociales, físicos, ambientales y organizacionales presentes en su entorno laboral. Asimismo, el desequilibrio entre las demandas laborales y los recursos de que disponen sitúa a los trabajadores en una posición de riesgo y reduce su calidad de vida en el trabajo. El concepto de calidad de vida laboral tiene que ver con la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador, y también con todo lo relacionado con su entorno laboral.

De acuerdo con Palacios (2008), es un concepto que pretende reconciliar aspectos del trabajo que tienen que ver con las experiencias individuales y con los objetivos organizacionales. En este sentido, Núñez (2007) indica que, aun cuando existe la legislación que establecen los derechos de las personas con discapacidad, en Venezuela, se sigue observando la vulneración de los derechos humanos hacia las personas con discapacidad, enfrentando a diario múltiples barreras sociales, de accesibilidad y comunicación, entre otras que les dificulta su inclusión social y laboral.

En vista de ello, el objetivo del presente estudio consistió en analizar el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad en una empresa de transporte público en Valencia estado Carabobo desde la perspectiva del profesional de Relaciones Industriales, a los fines de evidenciar aquellos aspectos que requieren mejoras, con la intención de promover búsqueda de la inclusión a través de la igualdad de oportunidades, y se resalta la necesidad de que las personas con discapacidad sean aceptadas tal cual

son, sin tener que recurrir a mecanismos tendentes a ocultar la supuesta diferencia que las aleja de los parámetros de establecidos.

Para cumplir a cabalidad con las formalidades establecidas por la Universidad de Carabobo para la presentación del Trabajo de Grado, el mismo consta de cuatro capítulos, los cuales son los siguientes:

En el Capítulo I se planteó el problema utilizado para el desarrollo de la presente investigación, así como el objetivo general, los objetivos específicos y la justificación de la investigación.

En el Capítulo II se tomó en consideración los antecedentes de la investigación, las bases teóricas que respaldan el estudio y legales, así como la definición de términos básicos que fundamentan la presente investigación referente a las variables a estudiar.

En el Capítulo III se hace mención de la metodología utilizada por la investigación, destacando el tipo y diseño del estudio, las estrategias de investigación, la población, la muestra y el análisis y presentación de resultados.

En el Capítulo IV se presenta el análisis e interpretación de resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

En el capítulo V la investigación finaliza con la presentación de las conclusiones y recomendaciones, con lo cual se cumplen los objetivos generales y específicos planteados.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

En la actualidad es común observar personas que por causas congénitas o adquirida poseen algún tipo de discapacidad, ya sea de orden físico, mental, intelectual, sensorial o combinaciones de ellas, de carácter temporal, permanente o intermitente, tal como lo plantean Verdugo y Jenaro (2006), quienes indican que estas personas, al interactuar con el mundo, se enfrentan a discriminaciones en cuanto al acceso en áreas sociales, de cultura, educación así como también en el ámbito laboral, encontrándose con barreras arquitectónicas que le impiden desenvolverse en edificaciones de manera segura, cómoda e independiente; de igual manera, se enfrentan a la inaccesibilidad en la información y/o comunicación con otras personas, ya que a lo largo de la historia, las personas con discapacidad se ha visto como persona diferente, siendo objetos de exclusiones, no aptos o incapaces de poder realizar alguna actividad, creando en sí mismo una serie de sentimientos de frustración, depresión, ira y que directa o indirectamente influye en el desarrollo del núcleo familiar

Dentro de estas perspectivas, Núñez (2007) indica que a vida de las personas que tienen condiciones de vida diferentes ha ido cambiando al pasar de los años; distintos organismos e instituciones a nivel internacional y nacional han desarrollado convenios, normas, que buscan la participación activa y positiva de las personas con discapacidad en diferentes ámbitos de la vida, desde lo social hasta lo laboral garantizando así igualdad de

oportunidades para poder acceder a los diferentes derechos que tienen los individuos.

Dentro de este contexto, la Asamblea General de las Naciones Unidas, en su cuadragésimo octavo periodo de sesiones, mediante Resolución 46/96, de 20 de diciembre de 1993 publicó las “Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad” conformado por una serie de artículos referentes a la educación, cultura, religión, accesibilidad, empleo, y otros que se encargan que los Estados deben adoptar medidas para hacer que la sociedad tome mayor conciencia de las personas con discapacidad, sus derechos, sus necesidades, sus posibilidades y su contribución.

Es importante destacar, que las personas con discapacidad, tienen el mismo derecho a participar e integrarse al mundo social, así como también, es importante, según el Preámbulo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006) que los individuos que integran la sociedad estén concienciados y no los vean con cierta discriminación, por ello, es importante generar acciones hacia la promoción, formulación, aplicación y evaluación de normas, planes, programas y medidas a nivel internacional, nacional y regional destinados a garantizar una mayor igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad, ya que la discriminación a los que son sometidos constituye una vulneración de la dignidad y el valor inherente del ser humano.

En este sentido, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) en su Artículo 21, numeral 1 establece que todas las personas son iguales ante la ley; en consecuencia: no se permitirá discriminaciones fundadas en la raza, el sexo, el credo, la condición social o

aquellas que, en general, tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio en condiciones de igualdad, de los derechos y libertades de toda persona.

En referencia a lo anterior, se puede decir que, aun cuando existe la legislación que establecen los derechos de las personas con discapacidad, en Venezuela, se sigue observando la vulneración de los derechos humanos hacia las personas con discapacidad, enfrentando a diario múltiples barreras sociales, de accesibilidad y comunicación, entre otras que les dificulta su inclusión social y laboral.

De acuerdo con la Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras (2012) en su Artículo 289 destaca que el Estado promoverá, adoptará y desarrollará políticas públicas orientadas al desarrollo de las condiciones de salud, formación integral, transporte, vivienda y calidad de vida con la finalidad de alcanzar la plena inclusión de los trabajadores y trabajadoras con discapacidad, incorporándolos e incorporándolas al trabajo digno y productivo, en el marco del proceso social de trabajo. De igual forma, la Ley para Personas con Discapacidad (2007) establece en su artículo 27 que las instituciones nacionales, estatales, municipales y parroquiales, así como las empresas públicas, privadas o mixtas, deberán incorporar a sus planteles de trabajo no menos de un cinco por ciento (5%) de personas con discapacidad permanente, de su nómina total, sean ellos ejecutivos, empleados u obreros.

Partiendo de lo anteriormente mencionado, en el Estado Carabobo, existen empresas que en cumplimiento con la normativa legal vigente que regula la inclusión laboral de las personas con discapacidad, tienen en su

nómina personas que pertenecen a este sector de la población, sin embargo esto no es tarea fácil ya que esa persona que ha sido contratada tiene que enfrentarse a un contexto laboral para el cual pudiera no estar preparado, ni donde se le brinden las condiciones de seguridad, salud o de inclusión social que les corresponde por derecho, pues las personas que ya forman parte del equipo de trabajo, ya sea gerentes o empleados, tampoco están preparados ni sensibilizados para aceptar, entender y compartir las actividades laborales con las personas con discapacidad, desconociendo el trato que deben brindarle.

Esta situación que puede observarse con frecuencia, también ocurre en una empresa de transporte ubicada en Valencia, Estado Carabobo, fundada el 10 de mayo de 1991, como una empresa de carácter mercantil y de competencia municipal, cuyo objeto fundamental es la organización, gestión y administración del servicio de transporte público masivo superficial de pasajeros, para la ciudad de Valencia, mediante el sistema o modalidad de tranvía. Allí se encuentran contratadas personas con discapacidad.

Sin embargo, según un sondeo opinático realizado a los gerentes a estas personas les cuesta adaptarse al entorno laboral, ya sea debido a la falta de costumbre, porque no se sienten capacitados para el cargo o porque perciben el rechazo de algunos compañeros de trabajo, los cuales desconocen la realidad que viven las personas con discapacidad para ser aceptadas socialmente e incluidas laboralmente. Esto trae como consecuencia insatisfacción laboral de estas personas, desertión de los puestos de trabajo o sentirse inferiores con respecto al equipo de trabajo.

En este orden de ideas, habría que decir que los aspectos de exclusión de personas con discapacidad del trabajo, no sólo obedece a voluntad

organizacional o a un simple incumplimiento parcial del marco jurídico, la Organización Internacional del Trabajo (2006:1) indica que “se debe a causas múltiples entre ellas la discriminación, la estigmatización o la ignorancia, así como la falta de recursos y sobre todo un entorno que no está adecuadamente preparado para su integración”. De esta forma la inclusión laboral de personas con discapacidad no sólo se reduce a un problema de legislación, sino que contiene elementos sociales y culturales, los cuales deben ser analizados en la empresa de transporte objeto de estudio.

En tal sentido, hay que concebir un modelo de inclusión laboral que favorezca la efectiva inclusión de las personas con discapacidad ya en el ámbito del derecho puede ser entendida a través de la consideración de la discapacidad como una cuestión de derechos humanos. Sin embargo, a pesar de que dicha premisa se encuentra prevista en muchas legislaciones que aspiran a mejorar la situación de las personas con discapacidad, puede vislumbrarse una carencia respecto de la fundamentación de ciertos valores inherentes a los derechos humanos en el contexto de la persona con discapacidad.

De acuerdo con todos los aspectos anteriormente planteados, surge la siguiente interrogante a responder y que dan origen a la presente investigación: ¿Cómo es la inclusión laboral de las personas con discapacidad en una empresa de transporte público en Valencia estado Carabobo? ¿Cuál es la opinión de los trabajadores en relación a su proceso de inclusión laboral en la empresa? ¿Cuál es la opinión de los supervisores inmediatos con el proceso de inclusión laboral de las personas con discapacidad? ¿Cuáles aspectos requieren mejoras y cuáles son positivos y en relación al proceso de inserción laboral de personas con discapacidad?

## **Objetivos de la Investigación**

### ***Objetivo General***

Analizar el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad en una empresa de transporte público en Valencia estado Carabobo desde la perspectiva del profesional de Relaciones Industriales, a los fines de evidenciar aquellos aspectos que requieren mejoras.

### ***Objetivos Específicos***

1.- Describir el proceso de inclusión laboral de las personas con discapacidad en una empresa de transporte público ubicada en Valencia estado Carabobo desde las perspectivas del profesional de Relaciones Industriales.

2.- Diagnosticar la opinión de los trabajadores en relación a su proceso de inclusión laboral en la empresa.

3.- Determinar la opinión de los supervisores inmediatos con el proceso de inclusión laboral de las personas con discapacidad.

4.- Identificar los aspectos positivos y los que requieren mejoras en relación al proceso de inserción laboral de personas con discapacidad.

## **Justificación**

La inclusión laboral de las personas con discapacidad es un principio y un derecho que garantiza la posibilidad de interacción efectiva de toda persona en las diversas esferas del quehacer humano: familia, trabajo y sociedad. Para desarrollar de manera efectiva todo proceso de inclusión laboral de las personas con discapacidad, se deben cubrir con rigurosidad algunas fases fundamentales, entre las que destaca la fase inicial, donde es preciso establecer la trascendental toma de decisión con relación a si es oportuna la inserción de un determinado sujeto a un contexto social o laboral. En este sentido, el aporte teórico de la investigación es que va a permitir interpretar la realidad existente con respecto a la construcción de una inclusión efectiva laboral de personas con discapacidad en la empresa venezolana, desde la perspectiva del Profesional de Relaciones Industriales.

Además la investigación destaca el modelo social de Palacios (2007) donde se considera que:

Las causas que dan origen a la discapacidad no son religiosas ni científicas, sino que son preponderantemente sociales. partiendo de la premisa de que la discapacidad es una construcción y un modo de opresión social, y el resultado de una sociedad que no considera ni tiene presente a las personas con discapacidad. Así, se entiende que no son las limitaciones individuales las raíces del problema, sino las limitaciones de la sociedad para asegurar adecuadamente que las necesidades de todas las personas incluyendo quienes tengan una discapacidad, sean tenidas en cuenta dentro de la organización social (p.34).

Por lo anterior resultó importante analizar el proceso de de Inclusión laboral de personas con discapacidad en una empresa de transporte público

en Valencia estado Carabobo desde la perspectivas del profesional de Relaciones Industriales, a los fines de evidenciar aquellos aspectos que requieren mejoras. Con respecto a la línea de investigación que se suscribe el presente trabajo es la Gestión de Personas, permitiendo así el análisis desde la perspectiva de un profesional de las Relaciones Industriales. Además obra como el complejo sistema de prácticas y normas, cimentado por una filosofía, que definen el campo de los recursos humanos en un sentido universal sin reducirlo a prácticas comunes que intentan configurar toda la disciplina partiendo de usos limitados.

En lo relativo al aporte práctico del estudio, va a permitir a través de las recomendaciones que surjan durante el proceso investigativo, promover búsqueda de la inclusión a través de la igualdad de oportunidades, y se resalta la necesidad de que las personas con discapacidad sean aceptadas tal cual son, sin tener que recurrir a mecanismos tendentes a ocultar la supuesta diferencia que las aleja de los parámetros de normalidad.

Las empresas deben reconocer no sólo por obligación legal sino también por responsabilidad social, el trabajo de las personas con discapacidad. Por esta razón principal se considera importante esta investigación, pues brinda una contribución científica para la inserción laboral de personas con discapacidad. Ciertamente, para las organizaciones resulta una novedad la inserción laboral de personas con discapacidad, pero es necesario plantear soluciones conducentes a resolver esos problemas de adaptación que pueden generarse durante la inserción y el desarrollo posterior de las actividades laborales de las personas con discapacidad.

Para la investigadora, el trabajo representa una oportunidad de ofrecer una solución a través de las recomendaciones que surjan a una

organización, trasladando así el ejercicio epistemológico y de producción de conocimiento a su formación profesional, además, la inclusión de personas con discapacidad forma parte de uno de los nuevos campos que se encuentran en expansión para el ejercicio de las Relaciones Industriales, a la par de las necesidades sociales, culturales y organizacionales en la actualidad.

Desde el punto de vista académico, resulta un tópico interesante, tomando en consideración que se trata de capital humano, los cuales poseen un conjunto de capacidades y destrezas, aunado al conocimiento, factor fundamental para la consecución de objetivos organizacionales, que sin lugar a dudas resultan ser de gran aporte para esta sociedad globalizada, el mercado laboral necesita de talento humano sin discriminación alguna, con la finalidad de poder integrarlos laboralmente en base a sus actitudes y aptitudes, propiciando la participación y la contribución a un mundo mejor.

A nivel institucional, este trabajo sirve como aporte intelectual al enriquecimiento de la academia, convirtiéndose en un referente investigativo para futuros estudios en materia de inclusión laboral de personas con discapacidad. Del mismo modo, se contribuye desde la Universidad al compromiso social de abordaje de problemáticas sociales desde el punto de vista científico, manteniendo la vigencia y el valor de la Institución Universitaria como ente de reflejo académico de la sociedad venezolana.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

Una vez que se ha reducido el problema a términos precisos y explícitos, a través del planteamiento y los objetivos de la investigación, el marco teórico referencial según Balestrini (2006:89) es aquél que “determina la perspectiva de análisis, la visión del problema que se asume en la investigación, muestra la voluntad del investigador de analizar la realidad a estudiar de acuerdo a una explicación pautada por los conceptos de un determinado paradigma teórico”. En tal sentido, se presentan a continuación los elementos que lo conforman, inicialmente los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, las bases legales.

#### **a.- Antecedentes de la Investigación**

Los antecedentes de una investigación son aquellos trabajos científicos que se relacionan con la misma y aportan conocimiento para su desarrollo. Según Tamayo y Tamayo (2007:72), expresa que “todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes del problema”. A continuación se presenta un resumen de algunas investigaciones realizadas en el área de estudio, que por su vinculación representan los antecedentes de esta investigación dirigida a analizar la Inclusión laboral de personas con discapacidad en una empresa de transporte público en Valencia estado Carabobo desde la perspectivas del profesional de Relaciones Industriales.

Pacheco y Barrios (2013), Análisis de la integración en el entorno socio-laboral de las Personas con Discapacidad que laboran en una Agencia Financiera del estado Carabobo. Trabajo de grado para optar al título de Licenciados en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Bárbula.

En su estudio, los investigadores explicaron que los procesos de socialización e interacción en el trabajo de personas con discapacidad conllevan una serie de características inherentes como la sensibilidad de los trabajadores en relación a las personas con discapacidad, el trato justo y en igualdad de condiciones a estas personas, entre otros.

El referido trabajo de investigación surge de la necesidad de conocer el proceso de integración socio – laboral de una institución financiera del estado Carabobo, para tal fin se planteó como objetivo general de la investigación sugerir acciones estratégicas de integración en el entorno socio-laboral de las personas con discapacidad que laboran en una agencia financiera del estado Carabobo. La metodología empleada consistió en un estudio de campo y descriptivo. Como instrumento de recolección de datos se utilizó un cuestionario, debidamente validado por el juicio de expertos. Entre las principales conclusiones que surgieron de la investigación se encuentra que la infraestructura no se encuentra adaptada a las necesidades de las personas con discapacidad, no existen señalizaciones adecuadas para estas personas en la empresa.

Por otra parte, los trabajadores convencionales se integran adecuadamente al trabajo con personas con discapacidad, por lo que existen debilidades en el conocimiento y en las herramientas de comunicación (Método Braille y lenguaje de señas venezolanas) así como brechas de

sensibilización en los trabajadores. En las recomendaciones se sugiere entre otros aspectos, adecuar las instalaciones físicas de acuerdo a los requerimientos de las personas con discapacidad, realizar charlas y talleres de sensibilización a los trabajadores, entre otras.

La relación de esta investigación con la temática abordada es que resalta la importancia de integrar social y laboralmente a las personas con discapacidad ya que resulta particularmente importante destacar que las discapacidades son un factor que contribuye a la pobreza, a un acceso limitado de sus derechos fundamentales, favoreciendo la exclusión y discriminación tanto para las personas con discapacidad como para sus familias, por lo cual el proceso de inclusión pudiera contribuir efectivamente a la atención integral de dichas personas.

León y Hernández (2012), Evaluación del Proceso de Inserción e Integración Social y Laboral de las Personas con Discapacidad insertadas en la Empresa Productora de Lubricantes Ubicada en Valencia, Estado Carabobo. Trabajo de grado para optar al título de Licenciadas en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Bárbula.

El objeto de estudio de esta investigación fue evaluar el proceso de inserción e integración social y laboral de las personas con discapacidad en una empresa productora de lubricantes, ubicada en Valencia Estado Carabobo. Este trabajo de investigación se considera un proyecto descriptivo y de campo donde las autoras buscan evaluar la problemática existente en la empresa. Una vez analizados los resultados, se pudo conocer y evaluar las áreas en las cuales se encuentra el centro de la problemática a través de la escala de estimación, de igual forma se determina cuales serían las mejoras en el proceso de inserción e integración de estas personas y en base a estas

se recomiendan ciertas actividades que permitan mejorar y desarrollar este proceso de inserción de modo que llegue a ser altamente positivo para la organización.

El motivo por el cual se ha tomado este Trabajo de Grado como antecedente para la actual investigación radica en la utilización del instrumento de recolección de datos, es decir, los cuestionarios y las entrevistas manejadas, ya que cumplen con las características necesarias para el logro de los objetivos trazados en el presente estudio, lo que es un aspecto clave para el desarrollo y avance de la misma.

Freites (2012), Derechos Fundamentales de las personas con discapacidad en el ámbito venezolano. Trabajo de investigación en la Revista Caribeña de Ciencias Sociales presentado en la Defensoría Delegada Especial, con competencia nacional en el Área de Personas con Discapacidad, Caracas- Venezuela. Publicada.

En esta investigación el autor analizó los derechos fundamentales que tiene una persona con discapacidad dentro del ámbito venezolano, así como resaltar la igualdad de condiciones que debe prevalecer en cada caso. Lo que pudo permitir la generación de conclusiones, entre las cuales se reconoce la igualdad ante la ley de todas las personas, prohibiendo toda forma de discriminación que tenga por objeto o resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos y libertades de todos los ciudadanos y ciudadanas en igualdad de condiciones.

Por ello, el Estado venezolano está en la obligación de garantizar las condiciones jurídicas y administrativas para que la igualdad ante la ley sea real y efectiva, así como el deber de adoptar medidas positivas a favor de

personas o grupos que puedan ser marginados o vulnerados, y en consecuencia proteger a aquellas personas que por algunas de estas circunstancias sean susceptibles de debilidad manifiesta. Según cifras del Instituto Nacional de Estadística, INE (2010) en Venezuela existen 907.692 personas con algún tipo de discapacidad. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, OMS (2008) alrededor de 650 millones de personas en el mundo, es decir, aproximadamente el 10 por ciento de la población mundial total, sufre de diversas formas de discapacidad. Asimismo, el ochenta por ciento de las personas con discapacidad, más de 400 millones de personas, viven en países pobres, con menos posibilidades para atender sus necesidades.

A esto se suma que en todo el mundo las personas con discapacidad siguen enfrentándose a obstáculos en su participación en la sociedad, y a niveles inferiores de vida. Por otro lado, cuando se incluye a los familiares inmediatos, el número de personas afectadas por alguna discapacidad suma más de mil millones. El aporte de esta investigación es que destaca que dentro del derecho laboral, existen factores que hay que considerar para que la persona con discapacidad se sienta parte de la sociedad, sin ningún tipo de discriminación.

Brito (2010), Inserción Laboral de Personas con Discapacidad en una Empresa Manufacturera. Trabajo de grado para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Bárbula.

La investigación se basó en la descripción del proceso de inserción laboral de personas con discapacidad en una empresa manufacturera, donde el investigador planteaba un nuevo proceso para la inserción laboral de las personas con limitaciones. La metodología empleada para dicha

investigación fue descriptiva, puesto que el investigador describió el proceso de reclutamiento y selección para las personas con discapacidad, esto con el fin de sensibilizar a todos los trabajadores acerca de la integración de dicho personal. Se obtuvo como resultado de este estudio que se logró identificar las características más resaltantes del proceso y así como también se indicó las oportunidades y limitaciones de dicho proceso de inserción.

La relación que tiene este tema con la investigación actual es que permite tener una perspectiva reciente de los aspectos relacionados con la inserción laboral de personas con discapacidad, lo cual puede servir de sustento teórico debido a la similitud del tema abordado.

Araujo, Manzanilla y Yélamo (2009), Inserción laboral de personas con discapacidad en el Área Administrativa de la Unidad de Atención Médica Integral (UAMI) de una Universidad Venezolana. Trabajo de grado para optar al título de Licenciadas en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Bárbula.

La naturaleza de la presente investigación, se enmarcó en un tipo descriptiva, fundamentada en una estrategia metodológica con un diseño documental, de campo y transversal; la cual se encuentra orientada a analizar el proceso de inserción laboral de personas con discapacidad en el Área Administrativa de la Unidad de Atención Médica Integral (UAMI) de una Universidad venezolana.

Para ello, fue necesario revisar enfoques, teorías y leyes contemporáneas que sustentan la descripción de las condiciones de las personas con discapacidad y su inserción laboral, todo esto en busca del logro de los objetivos específicos, basados en diagnosticar el establecimiento

de contratación de personas con discapacidad en los estatutos legales y/o contractuales del área administrativa de UAMI, diagnosticar las acciones previstas para el procedimiento de inserción laboral de personas con discapacidad en esta unidad, identificar la disposición del personal de UAMI con respecto a la inserción de personas con discapacidad y determinar la accesibilidad que presenta UAMI para las personas con discapacidad.

Por lo cual se aplicó como técnicas e instrumentos de recolección de datos, una revisión documental de los estatutos legales; una entrevista semi estructurada al personal directivo y de Recursos humanos; un cuestionario al personal en general de UAMI y una observación directa a la estructura física de UAMI. Luego de analizar los resultados se pudo concluir que en el UAMI existe un reglamento que establece el cumplimiento de las funciones, pero no se refiere en ningún aspecto a las personas con discapacidad. En la institución no se realiza la inserción laboral de personas con discapacidad, el mobiliario de la institución no permite el desarrollo del trabajo de personas con diferentes discapacidades. Sin embargo el personal tiene alto conocimiento disposición y actitud hacia la inserción de personas con discapacidad en la Unidad de Atención médica.

La pertinencia de esta investigación es que resalta aspectos interesantes en relación a la inclusión laboral de las personas con discapacidad, por lo cual su contenido permite ampliar el conocimiento existente acerca del área de estudio, así como interpretar la realidad social y laboral a la cual se enfrentan estas personas, además de las condiciones que se les debe brindar.

García y Silva (2009) La accesibilidad y transitabilidad de las personas con discapacidad de la sede de la C.A. Metro de Valencia. Trabajo de grado

para optar al título de Licenciadas en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Bárbula.

Hoy en día se sigue observando que personas que tienen condiciones de vida diferentes son objeto de discriminación en otros aspectos de la vida, a pesar que existe una base legal que sustenta el derecho a la libertad, a la igualdad de oportunidades que tienen como personas. Las bases legales se fortalecen para ir día a día insertando a las personas con discapacidad a la sociedad y al ámbito laboral que permita un desarrollo integral en cualquier organización.

Aun así, los mismos, al insertarse a la sociedad en general se enfrentan a obstáculos que impiden el acceso y tránsito libre, seguro y autónomo, encontrándose con barreras arquitectónicas en los espacios comunes de la organización así como también, acceso a la información y comunicación de acuerdo a las discapacidades que presentan los mismos.

Por lo que la presente investigación fue realizada con la finalidad de analizar la accesibilidad y transitabilidad de las personas con discapacidad de la sede de la C.A. Metro de Valencia bajo una investigación descriptiva y una técnica de recolección de datos (cuestionario) que nos permitió aplicarlo a cinco personas con discapacidad para que posteriormente con la información recabada arroje los aspectos importantes de esta investigación y sugerir acciones que permitan el acceso y tránsito libre, seguro y autónomo en la sede de la C.A. Metro de Valencia. Este antecedente se considera relevante de citar por cuanto destaca aspectos importantes acerca de las condiciones laborales que deben brindarse a las personas con discapacidad para su inserción laboral. Además de ello, guarda relación el hecho de que

también sea un estudio realizado en una empresa de transporte público, por lo cual su contenido puede ser provechoso y de gran utilidad.

## **b.- Bases Teóricas**

Las bases teóricas son de vital importancia para la investigación, ya que permiten enmarcar el problema a estudiar en ciertos conocimientos científicos ya producidos; Balestrini (2006:91) explica que “la fundamentación teórica muestra la voluntad del investigador, de analizar la realidad objeto de estudio a una explicación pautada por los conceptos, categorías y el sistema preposicional, atendiendo a un determinado paradigma teórico”. De acuerdo a lo anterior, se presentan una serie de conceptualizaciones y teorías para dar sustento al presente trabajo.

### ***Gestión de Recursos Humanos***

La Gestión de Recursos Humanos (GRH) constituye un sistema, cuya premisa fundamental es concebir al hombre dentro de la empresa como un recurso que hay que optimizar a partir de una visión renovada, dinámica, competitiva, en la que se oriente y afirme una verdadera interacción entre lo social y lo económico.

Por su parte, Donnelly (2007:31) explica que “La gestión de los recursos humanos es consubstancial al elemento de integración principal de la sociedad actual: la organización, están conformadas por personas, las mismas que son la parte fundamental de la empresa”, quienes permiten el desarrollo continuo para lograr los objetivos organizativos propuestos, que ayudarán a la consecución de las metas planteadas. La actividad del

departamento de Recursos Humanos se basa en la información disponible respecto a los puestos de trabajo, estos constituyen la esencia misma de la productividad. Dentro del sistema de recursos humanos, se encuentran las siguientes actividades administrativas: reclutamiento, selección, integración, evaluación del desempeño, capacitación y desarrollo del capital humano.

Para Chiavenato (citado por Araujo, Manzanilla y Yélamo, 2009), la administración de RH está constituida por subsistemas interdependientes. Estos subsistemas, son los siguientes:

- Alimentación de recursos humanos: Incluye la planificación, el reclutamiento y la selección de personal.
- Aplicación: Formado por la descripción y análisis de cargos y la evaluación del desempeño humano.
- Mantenimiento: Lo integra la compensación, los beneficios sociales, la higiene y seguridad y las relaciones laborales.
- Desarrollo: Conformado por la capacitación del personal y el desarrollo organizacional.
- Control: lo forma la base de datos y los sistemas de información, y la auditoría de recursos humanos.

Estos subsistemas forman un proceso a través del cual los RH son captados, aplicados, mantenidos, desarrollados y controlados por la organización. Además, son situacionales, varían de acuerdo con la situación y dependen de factores ambientales, organizacionales, humanos, tecnológicos, etc. Son extraordinariamente variables y el hecho de que uno de ellos cambie en una dirección no significa que los demás cambien también exactamente en la misma dirección y en la misma medida. El autor plantea la necesidad de establecer para cada subsistema políticas definidas

que condicionen el alcance de los objetivos y el desempeño de las funciones de RH, este es sin dudas uno de sus principales aportes.

Por otra parte, la planificación de los recursos humanos trata de determinar, por una parte, las necesidades, tanto cuantitativas como cualitativas, del personal, partiendo de los objetivos y estrategias que tiene establecidas la organización para un determinado horizonte temporal, y, por otra, conocer si las disponibilidades de los recursos humanos se ajustan, en cada momento, a dichas necesidades. Se configura como uno de los procesos básicos de la gestión de recursos humanos, ya que la información que se suministra sirve como punto de partida para la ejecución de otras actividades. Al respecto, Domenichelli (2008), explica como el ambiente externo e interno de una organización interviene en la planificación de su capital humano:

La innovación tecnológica, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, los cambios organizativos y productivos, la entrada de nuevos competidores, los nuevos productos, los cambios en los gustos de los consumidores, la internalización de los mercados hacen que hoy en día la competitividad de las empresas no se base, como antes, únicamente en la inversión en tecnologías que son accesibles para cualquier empresa en el mercado, sino en el factor humano, en la calidad e iniciativa de los recursos humanos de la empresa y es, precisamente, este capital humano el más difícil de lograr (p. 3).

Este es el fundamento de la formación continua, la necesidad que las empresas y también los/as trabajadores/as tienen de contar con instrumentos que les permitan operar con mayores garantías de éxito en el mercado, mejorando sus conocimientos y su capacidad de adaptación a las exigencias de un entorno en permanente cambio.

En este sentido, se pueden considerar como objetivos básicos de la planificación de los recursos humanos los siguientes: Optimizar el factor humano de la empresa; asegurar en el tiempo la plantilla necesaria, cualitativa y cuantitativa; desarrollar, formar y promocionar al personal actual, de acuerdo con las necesidades futuras de la empresa; motivar al factor humano de la empresa; mejorar el clima laboral y contribuir a maximizar el beneficio de la empresa. Domenichelli (2008) también explica que:

La planificación de recursos humanos, de manera similar a cualquier otra modalidad de planificación de la empresa, tiene tres ámbitos o límites de previsión: el corto, el medio y el largo plazo. Estos tres ámbitos deben estar relacionados y los consiguientes planes deben superponerse, es decir, el medio plazo se modificará en función del cumplimiento del corto plazo y el largo plazo será consecuencia de la evolución del plan a medio plazo (p. 4).

a) Corto plazo. El corto plazo se establece, por lo general, fijando el plazo del año. Se centra principalmente en el análisis cuantitativo. Parte de la existencia de una plantilla de trabajadores con unas características determinadas y de unas necesidades u objetivos a cumplir de forma inmediata. Se considera en este periodo el plan de establecimiento de plantilla y de selección y formación de los trabajadores y trabajadoras.

b) El medio plazo. El medio plazo, normalmente, no sobrepasa los cinco años. La planificación a medio plazo permite profundizar mucho más en los aspectos cualitativos de la futura plantilla, es decir, que indicará el perfil de exigencias de cada puesto y, en consecuencia, el perfil requerido a los trabajadores. Previsión del tipo de puesto de trabajo y cualificaciones que serán necesarias. Este plan debe incorporar, además, los planes

complementarios de formación, promoción y motivación de los recursos humanos que permitan la reconversión del personal actual en función de los perfiles necesarios al final del plan, esta fase incidirá en el establecimiento de nuevos estilos de dirección y liderazgo, nuevos modelos organizativos, modernas formas de gestión y participación y modelos más flexibles de estructuras organizativas que faciliten procesos participativos de los trabajadores.

c) El largo plazo. Son planes generales, dirigidos a detectar modificaciones en el entorno y que posibilite prever introducir medidas acerca de las necesidades futuras en los procesos de producción, así como en las cualificaciones profesionales a fin de establecer los sistemas que permitan definir la estructura ocupacional de futuro que responda a las exigencias de competencias del sector y los perfiles profesionales horizonte, derivados de la estructura anterior.

En líneas generales, la gestión de recursos humanos es una función importante en una organización. Bajo esta perspectiva, Domenichelli (2008:23), indica que “el personal involucrado en las actividades de gestión de recursos humanos tiene un papel importante que desempeñar”. El autor citado agrega que sus responsabilidades incluyen la contratación de empleados y la capacitación de estos, los salarios de gestión, la aplicación de los beneficios del personal, la evaluación del desempeño laboral, el desarrollo de actividades recreativas y la motivación al personal laboral para mejorar su rendimiento en el trabajo.

Asimismo, con el fin de trabajar en esta área, es necesario adquirir las habilidades y conocimientos especializados a través de la formación educativa. La gestión de los recursos humanos no puede verse como un

conjunto de tareas aisladas, sino que opera como un sistema de interrelaciones, la cual están conformadas por personas, las mismas que son la parte fundamental de la organización, quienes permiten el desarrollo continuo para lograr los objetivos propuestos, que ayudarán a alcanzar las metas planteadas

### ***Personas con Discapacidad***

Muchas son las conceptualizaciones que se han propuesto para la discapacidad, se ha tratado a través de éstas universalizar un concepto de discapacidad, pero la diversidad garantiza diferentes resultados luego del análisis respectivo. De acuerdo a las más aceptadas, Cáceres (2004) menciona la definición de la Organización Mundial de la Salud (OMS) que expresa:

Toda restricción o ausencia (debido a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para cualquier ser humano. Se caracteriza por insuficiencias o excesos en el desempeño y comportamiento en una actividad rutinaria, que pueden ser temporales o permanentes, reversibles o irreversibles, y progresivos o regresivos (p.75).

Según la definición anterior la OMS aborda algunos aspectos técnicos planteando una definición detallada; también la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2007:2) define a la persona con discapacidad como "toda persona cuyas posibilidades de obtener y conservar un empleo adecuado y de progresar en el mismo queden sustancialmente reducidas a causa de una deficiencia de carácter físico o mental debidamente reconocida". Hoy por

hoy, Venezuela ha tenido grandes avances en el área de discapacidad con el fin de proteger a sus ciudadanos.

Para la Organización Mundial de la Salud (2008:5), discapacidad es "Cualquier restricción o carencia (resultado de una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la misma forma o grado que se considera normal para un ser humano". Restricción que dificulta, pero no imposibilita a las persona para tener una participación activa y positiva en la sociedad.

La discapacidad, no se considera la consecuencia de una deficiencia. La Organización Mundial de la Salud (2008), destaca, que el modelo social de la discapacidad, se argumenta que las barreras a la participación son causas importantes de la discapacidad. Así la discapacidad, no se entiende como un proceso que tiene origen en el individuo, sino más bien en procesos sociales amplios: en la interacción interpersonal e interinstitucional, en las oportunidades que ofrece el medio social.

El enfoque social toma como referencia normativa general de los Derechos Humanos y como objetivo político básico, la no discriminación. Por tanto, se promueven las normas legales por el reconocimiento de los derechos, y, las personas pasan de ser objetos de la caridad a ser sujetos de derecho, lo que significa que son y deben ser reconocidos como ciudadanos. Puede decirse, entonces, que la discapacidad es un asunto de todos e implica el reconocimiento que como ciudadanos hacemos sobre las diferencias y las respuestas que les damos a estas.

En un sentido más amplio, Díaz (2010), plantea tres paradigmas para entender el concepto de discapacidad: esencialista, materialista y

posmoderno. Para el paradigma esencialista la discapacidad se explica desde la normalidad, se minimiza el papel de la cultura, es una "tragedia personal", es enfermedad, se asocia a programas políticos conservadores; para el materialista está mediatizada por unas condiciones sociales y económicas dadas, no es una condición inherente al individuo, no es sólo un constructo social, sino una etiqueta cuyo efecto es el afianzamiento de la marginación social.

En el paradigma posmoderno se trabaja por el cambio de las normas y los valores, por el derecho a ser reconocido y a participar de los escenarios de la vida personal, profesional, económica y política, por la comprensión del uso del lenguaje, y se cuestiona el carácter universal en torno a la discapacidad. Por supuesto, se debe entender que hablar de la discapacidad será una postura política de los estudiosos de la misma.

La discapacidad señala García (2006:11) "hoy se percibe como una construcción social que parte del no reconocimiento de las diferencias del otro". Es decir, del cómo la sociedad aborda el tema de la diferencia, comparable con todas las formas de discriminación que han existido ya sea por género, etnia, clase social o, en este caso, discapacidad. La discapacidad, entonces, no existiría si todas las personas nos reconociéramos en las diferencias, simplemente seríamos o somos seres diferentes

Por su parte, las personas con discapacidad, Según Pacheco y Barrios (2013) son seres humanos como cualquier otro, sólo que presentan una condición de vida diferente; la cual puede ser superada con la ayuda de personas cercanas a ellos para que se incorporen en la sociedad por medio de avances en las áreas de: la medicina, educación familiar y laboral. Es

decir, el Estado se manifiesta - por medio de Leyes y normativas - para garantizar que las personas con discapacidad de cualquier índole sean incorporadas en diferentes áreas; de igual manera existen organismos (que serán expuestos más adelante) cuyo único fin es ayudar a estas personas. En el mismo contenido de la Ley de Personas con Discapacidad (2007) en su Art. 6, se expresa un concepto de personas con discapacidad, que lo delimita de la siguiente manera:

Las personas con discapacidad. Son todas aquellas personas que por causas congénitas o adquiridas presenten alguna disfunción o ausencia de sus capacidades de orden físico, mental, intelectual, sensorial o combinaciones de ellas; de carácter temporal, permanente o intermitente, que al interactuar con diversas barreras le impliquen desventajas que dificultan o impidan su participación, inclusión e integración a la vida familiar y social, así como el ejercicio pleno de sus derechos humanos en igualdad de condiciones con los demás.

Se reconocen como personas con discapacidad: auditiva (parcial o total), visual (parcial o total), audiovisual, intelectuales, motoras de cualquier tipo, alteraciones de la integración y la capacidad cognoscitiva, las de baja talla, las autistas y con cualesquiera combinaciones de algunas de las disfunciones o ausencias mencionadas, y quienes padezcan alguna enfermedad o trastorno que ocasione discapacidad; científica, técnica y profesionalmente calificadas, de acuerdo con la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud de la Organización Mundial de la Salud.

Cabe destacar, que según el artículo 16 de la Ley de Personas con Discapacidad (2007) estas personas cuentan con la calificación de la discapacidad lo cual es competencia de profesionales, técnicos y técnicas, especializados y especializadas en la materia de discapacidad, en el área de

competencia pertinente, adscritos al Sistema Público Nacional de Salud. La calificación de la discapacidad es consecuencia de evaluación individual o colectiva efectuada con el propósito de determinar la condición, clase, tipo, grado y características de la discapacidad. Tal calificación será requerida a los efectos del goce de los beneficios y asignaciones económicas y otros derechos económicos y sociales otorgados por parte del Sistema de Seguridad Social, de acuerdo con la ley.

A su vez, se dispone en la misma Ley para Personas con Discapacidad (2007), que se deben incluir un porcentaje de personas bajo condiciones especiales dentro de la población total de los trabajadores de las empresas según el artículo 28, que indica:

Los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, Estadal y Municipal, así como las empresas públicas, privadas o mixtas, deberán incorporar a sus planteles de trabajo no menos de un cinco por ciento (5%) de personas con discapacidad permanente, de su nómina total, sean ellos ejecutivos, ejecutivas, empleados, empleadas, obreros u obreras.

Al mismo tiempo se hace mención de que no se puede impedir de ninguna manera que las personas con discapacidad cumplan con sus funciones o se desenvuelvan en su puesto de trabajo. En el artículo 29 de la misma Ley, se complementa la información antes mencionada se hace mención acerca de la integración de las personas con discapacidad intelectual incluyéndolas en las áreas de trabajo donde puedan desempeñar tareas según sus habilidades y destrezas. De tal manera que distintos organismos a nivel nacional han establecido una pequeña clasificación de discapacidades en base a las más comunes.

Asimismo, Díaz (2010:61), expresa que “el proceso de transformación en materia de desarrollo que se ha venido experimentando ha sido acompañado por un giro importante en los modelos de política social donde el sector público y privado adquieren nuevas dimensiones”, lo que supone la asunción de nuevos roles y responsabilidades. El abordaje de la situación de las personas con discapacidad se plantea como una responsabilidad compartida por la sociedad en su conjunto.

Este cambio conceptual, y por qué no filosófico, es el que constituye la base para el desarrollo del moderno paradigma de la discapacidad, el cual podemos catalogar como participativo, integracionista y normalizador. Siguiendo a Schalock (2009) esta nueva forma de pensar sobre la discapacidad incluye entre sus principales aspectos:

- Una nueva concepción de la discapacidad en la que la discapacidad de una persona resulta de la interacción entre la persona y el ambiente en que vive.
- Una visión transformada de lo que constituye las posibilidades de vida de las personas con discapacidad. Esta visión supone enfatizar en la autonomía (self-determination), la integración, la igualdad y en las capacidades.
- Un modelo de apoyo que remarque la prestación de servicios a las personas con discapacidad y se centre en la vida con apoyo, en el empleo y en la educación integrada.
- Una interconexión del concepto de calidad de vida con el de mejora de la calidad, garantía en el mantenimiento de la calidad, gestión de la calidad y evaluación centrada en los resultados.

- El desplazamiento hacia una aproximación no-categorica de la discapacidad, que se focalice en las conductas funcionales y en las necesidades de apoyo de las personas sin tener en cuenta sus diagnósticos clínicos.

Según Schalock (2009), este grupo de población, que siempre ha sido uno de los más vulnerables, tiene carencias de todo tipo; desde falta de acceso a los servicios de salud, educación, vivienda, trabajo hasta el rechazo y falta de aceptación de la sociedad en general. Se dice también que discapacidad y pobreza están íntimamente unidos.

### ***Tipos de discapacidades***

De acuerdo con el documento presentado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 1980 llamado: Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM), (citado por León, Hernández, 2012), hace referencia a los diferentes tipos de discapacidad los cuales se describen a continuación:

**Discapacidad Física:** es la que limita o impide el desempeño motor de la persona afectada, en su mayoría en brazos y piernas (ausencia de una mano, pierna, pie, entre otros) relacionadas con problemas durante la gestación (condición de prematura del bebe o a dificultades en el momento del nacimiento) o por lesiones consecuencia de accidentes disminuyendo su desenvolvimiento normal diario

Este tipo de discapacidad también pueden ser causadas por lesión medular como consecuencias de accidentes (zambullido o accidentes de

trafico, por ejemplo) o problemas del organismo (derrame, por ejemplo), por otra parte el documento antes mencionado define la lesión medular como un deterioro que se presenta en la medula espinal que puede ser por una enfermedad o por un accidente y origina pérdidas en algunas de las funciones movimientos y sensibilidad, estas pérdidas se presentan por debajo del lugar donde ocurrió la lesión. Otras de las discapacidades físicas son:

Esclerosis Múltiple (EM): es una enfermedad fundamentalmente inmunológica, en la cual se produce una serie de alergias de una parte del sistema nervioso central, afectando los nervios que están recubiertos por la capa de mielina. Su nombre se debe porque hay endurecimiento o cicatriz del tejido en las áreas dañadas, y múltiple, porque se afectan zonas esparcidas del sistema nervioso central, donde los síntomas pueden ser severos o leves, los cuales pueden manifestarse con una periodicidad impredecible y errática, diferente en cada paciente. Existen dos tipos de EM; la más corriente se manifiesta con brotes (síntomas) espaciados, que pueden durar días o semanas. El segundo tipo es la crónica, más compleja, con brotes progresivos.

Parálisis Cerebral: es un conjunto de desordenes cerebrales, que afecta el movimiento y la coordinación muscular. Es causada por daño a una o más áreas específicas del cerebro, generalmente durante el desarrollo fetal, pero también puede producirse justo antes, durante o después del nacimiento, como también por situaciones traumáticas (accidentes). Existen diversos grados de parálisis cerebral. Tradicionalmente se distinguen cuatro tipos, Espástica, Disquinética, Atáxica y Mixta.

Mal de Parkinson (MP): entre las enfermedades neurológicas, el mal de Parkinson ocupa el cuarto lugar en incidencia. En una de las afecciones más antiguas que conoce la humanidad y recibe su denominación del médico londinense James Parkinson, quien la padeció y la descubrió en 1817. De causa desconocida, es una enfermedad crónica y progresiva, que causa una lenta pérdida de la capacidad física del paciente.

Espina Bífida: consiste en una malformación congénita manifestada por falta de cierre o fusión de uno o varios arcos posteriores de la columna vertebral, con o sin exposición de la medula espinal, lo que sucede durante el primer mes de embarazo. Existen tres tipos. Espina bífida oculta, meningocele y mielomeningocele. Las investigaciones indican que una de sus causas es la falta de ácido fólico en el organismo de la madre.

Distonía Muscular: es un síndrome que consiste en contracciones musculares sostenidas en el tiempo. La mayoría de las veces causa torsiones, movimientos repetitivos y posturas anómalas. Además, presenta tics regulares o irregulares y afecta a una o varias partes del cuerpo. Estos desordenes musculares no afectan las otras funciones del cerebro, como la personalidad, la memoria, las emociones, los sentidos, la capacidad intelectual y la actividad sexual se mantienen absolutamente normal. Existen diversas clasificaciones de la distonía, las cuales dependen según donde estén ubicadas en el cuerpo, Distonía primaria o idiopática; distonía secundaria; distonía generalizada; distonía focal; distonía hemidistonia y distonía segmental.

La Acondroplasia: conocida comúnmente como enanismo, es un defecto de carácter congénito, que afecta al crecimiento del esqueleto; como

consecuencia, este tiene un menor crecimiento y adquiere una forma especial. Debido a la desproporción de su talla con respecto a las medidas estándares socialmente aceptadas, se produce limitaciones físicas de orden práctico en la vida cotidiana, que pueden condicionar el normal desarrollo psicosocial de la persona. Mas que discapacidad es una condición física especial que trae consigo quizás algunas limitaciones ya que la sociedad, esta adaptada para personas que alcanzan por lo menos 1.60 de estatura.

Albinismo: es una anomalía genética en la que hay un defecto en la producción de melanina; dicha anomalía es la causa de la ausencia parcial o total de pigmentación de la piel, los ojos, y el pelo, es hereditario y aparece con la combinación de los dos padres portadores del gen recesivo. Recibe el nombre del latín “albus” que significa blanco, es también conocido como hipopigmentación. El albinismo se manifiesta en tres tipos, Oculocutáneo, afectando todo el cuerpo; Ocular, donde solo los ojos están despigmentados; y Parcial, donde se produce melanina solo en algunas partes tales como extremidades superiores.

### ***Discapacidad Sensorial***

El documento emitido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 1980 llamado: Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM), (citado por León, Hernández, 2012), indica que dentro de la categoría de las discapacidades sensoriales, se encuentran la discapacidad visual, la discapacidad auditiva y otros tipos de discapacidades relacionadas con disminución de los sentidos, por ejemplo la hipoagusia que es la disminución en la sensación del gusto.

Discapacidad visual: es la carencia, deficiencia o disminución de la visión. Para muchas personas la palabra ciego significa carencia total de la visión, sin embargo la discapacidad visual se divide en ceguera total o amaurosis, ceguera legal.

Discapacidad Auditiva: es la carencia, disminución o deficiencia de la capacidad auditiva, existen tres tipos de discapacidad auditiva. Pérdida auditiva conductiva, pérdida auditiva sensorial y pérdida auditiva mixta.

### ***Discapacidad cognitiva***

Asimismo, el documento emitido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 1980 llamado: Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM), (citado por León, Hernández, 2012), indica que ésta es una disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo. Entre las más conocidas discapacidades cognitivas son:

El Autismo: es un síndrome que se caracteriza porque el individuo que lo posee presenta graves problemas de comunicación y dificultades en sus relaciones sociales.

El Síndrome de Down: es un trastorno que se denominó así gracias al médico John Langdon Down quien fue el primer en identificarlo. En este trastorno se presentan defectos congénitos, entre ellos cierto grado de retraso mental, con frecuencia algunos defectos cardíacos y además facciones características, se ocasiona por la presencia de un cromosoma más, el cromosoma en la estructura celular que posee nuestra información genética.

Síndrome de Asperger: de acuerdo al Portal Guía Infantil (sf) (citado por León y Hernández, 2012), “es un trastorno profundo del desarrollo cerebral caracterizado por deficiencias en las interacción social y coordinación motora, y los inusuales y restrictivos patrones de interés y conducta” (sp)

El Retraso Mental. De acuerdo al Portal Wikipedia (sf) (citado por León y Hernández, 2012), hace referencia a limitaciones sustanciales en el desenvolvimiento corriente. Se caracteriza por un funcionamiento intelectual significativamente inferior a la media, que tiene lugar junto a limitaciones asociadas en dos o mas de las siguientes áreas de habilidades adaptativas, comunicación, cuidado personal, vida en el hogar, habilidades sociales, utilización de la comunidad, autogobierno, salud y seguridad, habilidades académicas funcionales, ocio y trabajo.

### ***Discapacidad Emocional***

Consiste, de acuerdo con Freites (2012:71), en “el conjunto de trastornos de desarrollo dentro de los primeros tres años de vida y se caracterizan por alteraciones en las habilidades físicas, sociales y de lenguaje, ausencia o grave retraso en el lenguaje y dificultad en los referentes a personas, objetos y acontecimientos”. Pueden presentar movimientos corporales repetitivos (movimientos de las manos, balanceos...), respuestas extrañas a situaciones cotidianas, apego a objetos y resistencia a cambios de su rutina. En ocasiones conductas agresivas y auto agresivas pueden estar presentes.

### ***Discapacidad Motora***

Una persona con este tipo de discapacidad, de acuerdo con Freites (2012:72), es aquella que presenta de manera transitoria o permanente

alguna alteración de su aparato motor, debido a un deficiente funcionamiento en el sistema nervioso, muscular y su óseo, o en varios de ellos relacionados, que en grados variables limita alguna de las actividades que puede realizar al resto de las personas de su edad.

Esta discapacidad implica la limitación del normal desplazamiento físico. Las personas con este tipo de discapacidad pueden ser semiambulatorias. La causa de esta discapacidad pueden ser por secuelas neurológicas, miopáticas o reumatológicas, las secuelas neurológicas se dividen en (parálisis o hemiplejia) o medulares.

### ***Paradigmas de inclusión y equidad en las personas con discapacidad***

Díaz (2010) explica que hasta hace poco tiempo el uso del término de integración primaba para indicar la participación de las personas con discapacidad en diferentes ámbitos de su vida y su cotidianidad, aunque estaba especialmente referido a la integración escolar y a la integración laboral. Pero diversos análisis y estudios como los de Blanco, Verdugo, Arnaiz y Naicker y García, sobre los procesos y los resultados dejaron ver que las acciones y los programas no cumplían las expectativas, y que era necesario un nuevo término que de alguna manera renovara el sentido de justicia y diera opciones a las personas en situación de discapacidad para participar en un mundo más equitativo, donde se reconocieran y se potencializarán sus diferencias en todos los ámbitos.

Casado y Egea (2011), señalan que en la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) se planteó un tema general en relación con la necesidad de dar con una definición aceptable de educación inclusiva, y de distinguirla de la integración

o de la inserción en el plan general de educación. En este sentido, la UNESCO ha adoptado escala internacional el término inclusión y otros organismos internacionales lo han aceptado mostrando su vigencia. Así, un elemento esencial del concepto de inclusión guardaba relación con los cambios sistemáticos en la escuela y el distrito escolar, y con el planeamiento de la enseñanza en los gobiernos local y central. La inserción en el plan general, por el contrario, se refería a individuos o grupos pequeños dentro del sistema actual, sin que se dedujera necesariamente que había que cambiar el sistema para posibilitar la inclusión de otros niños.

Así, según Blanco, citada por Díaz (2010), una diferencia relevante entre integración e inclusión reside en que se pasa de considerar el individuo como sujeto, como individuo particular quien se integra y en quien se ubica el "problema", a pensar en el contexto escolar en su conjunto, el cual debe satisfacer las necesidades de todos los que se encuentran en él. En este sentido, la inclusión no debe verse restringida a las personas, familias o escuelas; Díaz (2010), habla de la inclusión más como una actitud, una forma de sentir, una forma de valorar, más que de creencias. Esto lo configura como un término más amplio en el ámbito social, y por ello la inclusión no es un problema de acciones puntuales. En algunos contextos se habla hoy de inclusión como una nueva alternativa orientada hacia la innovación, que reconozca y atienda la diferencia y la complejidad de la discapacidad.

En relación con los principios presentados tanto por inclusión internacional como en la Declaración de Madrid, Carbonell (2008) expresa que se se hace evidente que sus postulados parten de una condición de "desventaja social" que implica, superar las condiciones sociales, políticas y económicas que producen la dominación, entonces se pueden relacionar con

el paradigma marxista, porque se buscan transformaciones y reconocimiento social de diferencias culturales.

Lo expuesto se refleja en los principios de inclusión internacional, los cuales Carbonell (2008) indica que incluye elementos tales como: apoyo a la familia, integración a la comunidad, autodeterminación y autodefensa, educación, oportunidades de empleo, trabajo y formación profesional, apoyo económico, papel de los gobiernos, evaluación y seguimiento de servicios y la revisión de medidas legales, como: cambio de actitudes, servicios que promueven vida independiente, apoyo a las familias, apoyo especial a las mujeres con discapacidad, líneas de acción de la discapacidad, empleo como clave para la inserción social y nada para las personas con discapacidad sin las personas con discapacidad.

Dentro de este contexto, Casado y Egea (2011), explican que en América Latina, los derechos de las personas con discapacidad han merecido muy poca atención, excepto en la literatura, escasa, pero en franco crecimiento, sobre el derecho a la educación para el niño discapacitado y estudios sobre el derecho al voto para la persona con discapacidad. También sorprende la ausencia de datos sociales y demográficos sobre las poblaciones de personas con discapacidad físicas y mentales; la excepción está dada por estudios específicos provenientes de varios países latinoamericanos en los que los planes de mantenimiento del ingreso y las iniciativas generales acerca del cuidado sanitario han promovido la creación de estadísticas de servicios médicos, de rehabilitación o educación.

Para que los mecanismos de defensa sean más eficaces se necesita mejorar, ampliar, actualizar la documentación existente sobre la condición económica, social y cultural de la población de personas con discapacidad, y

los derechos correspondientes. Tampoco se ha tenido muy en cuenta la manera de incorporar al discapacitado a iniciativas sobre derechos humanos o campañas más amplias a favor de la justicia social. Semejante exclusión hace de esta población un sector único en el espectro de los grupos marginales.

Con todo, las personas con discapacidad de América Latina tienen que enfrentar muchas barreras impuestas por la sociedad misma. Por fortuna, la creciente repercusión del movimiento por los derechos del discapacitado en América Latina y el mundo inyecta estímulo a la labor que se desarrolla en los niveles local, nacional e internacional para mejorar su nivel de vida. Para poder avanzar en un proyecto integral de derechos económicos, sociales y culturales, las personas con discapacidad no pueden quedar excluidos.

Los países de América Latina están realizando un gran esfuerzo para integrar las decenas de millones de personas que presentan alguna discapacidad. Se puede afirmar que, en este campo, hubo un gran avance con la creación de las leyes nacionales y la adopción de las Normas Internacionales del Trabajo, pero todavía existen dificultades en su aplicación y en la superación de problemas relacionados con la inserción.

### ***Inserción laboral de personas con discapacidad física***

Para Carbonell (2008), la inserción laboral consiste en ofrecer un acompañamiento a personas que están en situación de exclusión laboral y social, con el objetivo de incorporarse en el mercado laboral. La inserción laboral apuesta por la incorporación en el mercado de trabajo, puesto que

considera que un trabajo permite a la persona acceder a la esfera económica de la sociedad, lo que facilita el acceso a otro tipo de esferas (social, política, cultural...). La inserción laboral se desarrolla dentro de un entorno productivo, con funcionamiento de empresa, que resulta educativo para la persona.

De acuerdo a lo expuesto por Carbonell (2008), la inserción laboral surge durante los últimos 20 años para responder a la necesidad de buscar salidas al problema de la exclusión social y la pobreza. Ésta se puede considerar como la dimensión económica de exclusión social, siendo la principal campo de acción de la inserción laboral. El hecho de tener un trabajo remunerado que garantice unos ingresos y el acceso a unos recursos permite una autonomía a partir de la cual la persona puede afrontar mejor las otras dos dimensiones de la exclusión social, la sociopolítica y la cultural.

De ahí que Carbonell (2008) indique que la inserción laboral apueste por la contratación laboral, una razón añadida es que la actividad laboral permite, además de la obtención de una remuneración, el ejercicio de la relación, la comunicación, el entendimiento con los compañeros de trabajo, el logro de objetivos personales, entre otros.

De acuerdo a Verdugo y Jenaro (2006) un sistema de inserción laboral de personas con discapacidad física es aquel proceso que consiste en ofrecer un acompañamiento a personas que están en situación de exclusión laboral y social, con el objetivo de incorporarse en el mercado laboral. En la variable inserción laboral de personas con discapacidad física se pretende estudiar desde el punto de vista operacional, por medio de las siguientes categorías:

Primera categoría: principios que fundamenten la inserción laboral de personas con discapacidad física, segunda categoría: procedimientos de inserción laboral de personas con discapacidad física y tercera categoría: medios de difusión de inserción laboral de personas con discapacidad física (p. 82).

Según Núñez (2007), al efectuar un análisis de la práctica que ha caracterizado la integración de las personas con necesidades especiales se observa un sesgo al considerársele desde una perspectiva escolar, abordándose poco la integración familiar y laboral. En cuanto a la integración familiar se percibe que los planteles y servicios han programado talleres, jornadas y encuentros para promover la participación de los padres en el proceso educativo de los niños y jóvenes con necesidades especiales. Sin embargo dichas actividades tienen un carácter más informativo, que de verdadera participación activa de los padres en todo el proceso y en la toma de decisiones relativas a los hijos.

### ***Evolución histórica de las personas con discapacidad desde el punto de vista jurídico***

Una investigación llevada a cabo por Núñez (2007), manifiesta entre sus hallazgos que cambiar el esquema evaluativo del ingreso laboral para incluir a las personas con alguna discapacidad al proceso productivo, resulta una tarea constante en las que participan el Estado y las organizaciones no gubernamentales, en un esfuerzo conjunto que se ve reflejado en la promulgación de normativas que permiten a este grupo de personas obtener puestos de trabajo. En este sentido, se torna importante tomar conciencia al respecto y ver que la discapacidad no debería ser un problema social, pues las personas con esta condición, más aun física; tienen en algunos casos

que soportar el mal trato, sin embargo, dentro de sí mismos son muy inteligentes y saben sobresalir en la vida y luchar más que una persona normal a pesar de tener todo.

Cuando se plantea el análisis de la situación de las personas con discapacidad, esta debe efectuarse, de acuerdo con O'Reilly (2012) en distintos niveles de desarrollo económico, social y en diferentes culturas, no solo en los gobiernos incurre la responsabilidad de enmendar las condiciones que conducen a la aparición de deficiencias y de hacer frente a las consecuencias de la discapacidad, es un tema que ha existido desde siempre, pues mucho antes de que la OIT, adoptara su primera Norma Internacional del trabajo sobre las personas con discapacidad, en 1955, la Organización ya promovía los conceptos de no discriminación, igualdad de oportunidades y de acción positiva, factores que ahora se consideran componentes indispensables de la legislación moderna sobre discapacidad.

En este sentido, Núñez (2007), expresa que existen versiones tempranas de dichos conceptos en una serie de normas adoptadas en los años cuarenta que se ocupaban de los exámenes médicos de los jóvenes para certificar la aptitud para el empleo y de la organización del mismo. El concepto sobre la reincorporación al trabajo de las personas con discapacidad, figura en una Norma sobre Seguridad Social adoptada en el año 1952, la Recomendación sobre la adaptación y la readaptación profesional de los inválidos, adoptada para el año 1955, fue durante mucho tiempo uno de los instrumentos más importantes sobre las personas con discapacidad, hasta que casi treinta años más tarde se adoptara el Convenio N° 159, de fecha 22 de junio de 1983, el cual establece la readaptación profesional y el empleo de personas invalidas.

En este sentido define a la misma como: “toda persona cuyas posibilidades de obtener y conservar un empleo adecuado y de progresar en el mismo queden substancialmente reducidas a causa de una deficiencia de carácter físico o mental debidamente reconocida”, estableciendo que todo País Miembro deberá considerar “que la finalidad de la readaptación profesional es la de permitir que la persona invalida conserve un empleo adecuado y progrese en el mismo, y que se promueva así la integración o la reintegración de esta persona en la sociedad”. (OIT, 1983).

Debido a ello, Núñez (2007), indica que una de las exigencias fundamentales del Convenio fue, que la puesta en práctica de las políticas nacionales, se planearan manteniendo consultas con los interlocutores sociales, y que en ese proceso se consultara a las organizaciones de personas con discapacidad, enfatizando en la necesidad de participación comunitaria, dado que la mayoría de las personas con discapacidad viven en zonas rurales, a menudo muy apartadas. La Recomendación N°169, sirvió de base para todas las leyes y prácticas nacionales relativas a la orientación profesional, formación profesional y colocación de las personas con discapacidad.

La Recomendación N°99, dispuso el escenario para la labor de la OIT, con gobiernos e interlocutores sociales, destinada a promover la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, acentuando la importancia de no marginarlas en la formación profesional cuando sea posible y de no discriminarlas en igual remuneración por trabajo de igual valor.

Entre los métodos para ampliar las oportunidades de empleo de los trabajadores con discapacidad, mencionados en la Recomendación anterior,

se cuentan los cupos, las ocupaciones reservadas, la creación de cooperativas y el establecimiento de talleres protegidos, la Recomendación describe el papel de la OIT, en el suministro de asistencia técnica de asesoramiento, organización de intercambios internacionales, de experiencia y otras formas de cooperación internacional, incluida la formación de personal de recapacitación, asimismo incluye disposiciones especiales para los niños y jóvenes con discapacidad.

La importancia del acceso a la orientación vocacional, profesional y a la información continua sobre el empleo para las personas con discapacidad, se pone de relieve en el Convenio N°142, adoptado en el año 1975, sobre desarrollo de los recursos humanos, junto a la Recomendación N° 150, que lo acompaña, refuerza el principio de dar importancia central a la orientación profesional y a la capacitación, poniendo de relieve el valor de educar al público en general, a los empleadores y a los trabajadores con respecto al empleo de las personas con discapacidad y reclama que, cuando sea necesario, se realicen adaptaciones para los trabajadores con discapacidad, dichos principios son reiterados en la Recomendación N°195, sobre desarrollo de los recursos humanos acogida en el año 2004.

A partir de los años de 1970, comienza a regularse a través del Derecho Internacional, el tema de la discapacidad, observándose un esfuerzo importante de parte de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), al elaborar planes y acciones dedicados a las personas con discapacidad, para las décadas de los años 70` y 80`, se elaboran cuatro declaraciones relativas al tema.

En base a ese planteamiento, surge para el año 1971 la Declaración de los Derechos del Retardado Mental, en 1975 la Declaración de los Derechos

de los Impedidos, para 1979, la concerniente a las personas sordociegas, y por último la de 1981 que fue la Declaración de Sundberg, proclamada en Málaga, España, por ser el año internacional de las personas con discapacidad.

Todas las Declaraciones trataron de otorgar derechos en general, pero su mayor énfasis fue la prevención de discapacidades, y su posterior rehabilitación al ámbito laboral, en 1982, la ONU, adopta el Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad, y declara el Decenio Mundial de las Personas con Discapacidad, estos esquemas fueron un intento de contar con documentos que articularan y guiasen acciones en pro de la defensa de estos individuos, siendo el preámbulo al Convenio de Protección, aunque no constituyeron un carácter normativo vinculante, si contribuyeron a la igualdad y a la plena participación de personas con discapacidad a la vida social y al desarrollo.

La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su protocolo facultativo, fueron aprobadas el 13 de diciembre de 2006; se concibió como instrumento de derechos humanos, con una dimensión explícita de desarrollo social, en ella se adopta una amplia clasificación de las personas con discapacidad y se reafirma que todas ellas, deben poder gozar de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Se aclara y precisa cómo se aplican a las personas con discapacidad todas las categorías de derechos y se indican las esferas en las que es necesario introducir adaptaciones para que las personas con discapacidad puedan ejercer en forma efectiva sus derechos y las esferas en las que se han vulnerado los derechos, y en las que debe reforzarse la protección de los derechos, lamentablemente esta población ha carecido de oportunidades,

enfrentándose a un cúmulo de barreras físicas y sociales, las prácticas discriminatorias han quebrantado los mismos, esta Convención surgió; debido a que la Declaración Universal de los Derechos Humanos, no resulto suficiente para proteger a todos los individuos por igual.

Es interesante destacar el Convenio N°111, que trata sobre “la Discriminación en Materia de Empleo y Ocupación” del año 1958, el cual establece que todo ser humano sin distinción de raza, color, sexo u opinión política tiene derecho a un bienestar socio-económico y al desarrollo espiritual, en condiciones de libertad e igualdad de oportunidades, a su vez debe incentivarse el acceso a la formación profesional e inclusión laboral en igualdad a las condiciones de trabajo.

Por su parte, el Convenio N°122, del año 1964, hace referencia a las “Políticas del Empleo”, cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida de todos los seres humanos sin ningún tipo de discriminación o distinción, para que pueda satisfacer todas sus necesidades, así como también, se pueda resolver el problema del desempleo, a fin de que todos por igual tengan la posibilidad de acceder a un trabajo decente y en igualdad de oportunidades.

De acuerdo con O’Reilly (2012) han sido extraordinarios los aportes que se han realizado en torno al problema de la discapacidad, comenzando por la OIT, que ha mejorado el mundo del trabajo, sobre todo por el amparo que se le ha brindado desde el punto de vista regulatorio, con el único propósito de implantar la igualdad, la tolerancia y el respeto hacia estas personas segregadas del mundo del trabajo, especialmente, pues es el tema que concierne como problema fundamental para esta investigación.

## ***La Discapacidad y la inclusión al Mercado Laboral***

El acceso al sector laboral a través del tiempo ha sido restringido para poblaciones con ciertas características y limitaciones, en consecuencia las personas con discapacidad no escaparon a esta situación, sobre todo Venezuela, que de acuerdo con Freitas (2012:6) “es un país que por largo tiempo luchó para ratificar la inclusión de todos los individuos en general, por esta razón el Estado se propuso incentivar las Políticas Laborales”, quedando establecido de la manera siguiente en el artículo N° 26, del marco jurídico vigente para las personas antes señaladas:

El Ministerio con competencia en materia de trabajo, con la participación del ministerio con competencia en materia de desarrollo social, formulara políticas sobre formación para el trabajo, empleo, inserción, y reinserción laboral, readaptación profesional y reorientación ocupacional para las personas con discapacidad, y lo que correspondan a los servicios de orientación laboral, promoción de oportunidades de empleo, colocación y conservación de empleo para las personas con discapacidad. (p.17).

Se argumenta a través de este artículo de orden jurídico, que el trabajo es un hecho social, en el cual todos los individuos sin discriminación alguna, deberían ser partícipes del desarrollo económico de la nación, agregando que la discapacidad no debe ser vista como una limitante, sino como una oportunidad para toda la sociedad, y que el Estado es garante de la seguridad laboral de todos y cada uno de los trabajadores. De acuerdo con Pacheco y Barrios (2013):

Desde el punto de vista empresarial, la inserción laboral de personas con discapacidad presenta grandes barreras, como la cultural, pero en esencia esa barrera puede irse rompiendo en

la medida que el empleo de tales personas se convierta en una realidad que refleje las obligaciones legales. Otra barrera importante es la de los requisitos legales, ya que toda persona con discapacidad en Venezuela debe estar debidamente certificada para acceder a un empleo, es posible que esta barrera sea causada por la falta de promoción de las políticas gubernamentales en materia de inclusión laboral de personas con discapacidad (p.34).

Bajo estos planteamientos, el Estado propicia que el empleador inserte el mayor número de personas al entorno socio laboral, aunado a esto es importante acotar lo siguiente; no es solo por el hecho de cumplir con un número, sino que se trata de ofrecer la oportunidad de contribuir con el progreso del país de acuerdo a sus capacidades, sin por ello cercenar los derechos que por Ley les corresponden.

### ***Dignidad Humana en las personas con Discapacidad***

Es habitual considerar a la dignidad humana como el fundamento de los derechos. En este sentido, este término se utiliza para hacer referencia a una serie de rasgos que caracterizan a los seres humanos y que sirven para expresar su singularidad. Los derechos humanos se presentan como los instrumentos que tratan de proteger esa dignidad. En tal sentido, Santos (2005) acota lo siguiente:

“La dignidad es así tanto el supuesto de los derechos como aquello que estos tratan de proteger. Ahora bien, el ideal de la dignidad humana ha estado asociado con el modelo de ser humano ilustrado, caracterizado por la posesión de una serie de rasgos asociados a patrones estéticos y éticos. El modelo de ser humano de la Ilustración, se apoyaba en una patrones basados en la perfección (esto no era una novedad), puesta al servicio del logro de diferentes ideales que se lograban mediante la utilización de esos patrones. Así, la idea de

dignidad humana, en este contexto, se apoyó en un ser caracterizado por la capacidad y por el desempeño de un determinado papel social. Y ello, se trasladó a la concepción de los derechos” (p.38).

En efecto, según Palacios (2008) la teoría de los derechos humanos ha estado cimentada sobre un modelo de individuo caracterizado, principalmente, por su “capacidad” para razonar, por su “capacidad” para sentir y por su “capacidad” para comunicarse. Es ese modelo el que constituye (el que ha constituido tradicionalmente) el prototipo del agente moral, esto es, el prototipo del sujeto capacitado para participar en la discusión moral. La proyección de ese modelo en el contexto moral, implica orientar esas capacidades hacia la cuestión moral, que no es otra que el logro de la felicidad o, si se prefiere, el logro de un plan de vida. Es a esto a lo que solemos denominar como “capacidad” moral, siendo también un rasgo identificador de los individuos, como agentes morales.

De acuerdo con Palacios (2008), esos atributos se presentan como argumentos que avalan la posibilidad de hablar de la dignidad humana y, desde ellos, se justifica la existencia de derechos cuya principal función es la de proteger el desarrollo de esa dignidad, en definitiva, de esas capacidades.

Por otro lado, el ejercicio de esas capacidades, se suele poner en conexión con el papel que el individuo lleva a cabo en sociedad. La idea de capacidad sirve en la medida en que los individuos son útiles para la sociedad y la comunidad, en la medida en que es posible obtener ciertos frutos sociales desde la actuación de las personas. Ciertamente, para Palacios (2008):

En el mundo moderno, se ha disminuido de alguna forma la radicalidad de esa afirmación, sobre todo a partir de la idea de que las personas no deben ser tratadas como medios sino como fines. Pero todavía en nuestros días, seguimos de alguna manera valorando a las personas utilizando esos referentes. Pues bien, considero importante replantearnos esta construcción; cuestionarnos en definitiva ese modelo de ser humano digno. (p.36).

El proceso de generalización es el intento de compaginar la idea de igualdad formal con la de la universalidad, y con ello extender la satisfacción de los derechos a todos los sujetos. Pues bien, este es el enfoque adecuado de la discapacidad. Núñez (citado por Palacios, 2008) indica “el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad no se apoya en el reconocimiento de la especificidad de unos sujetos desde la que se justifica la atribución especial de derechos, sino en la necesidad de generalizar la satisfacción de los derechos a aquellos que no los tienen satisfechos”.

### ***Formación en el empleo***

La OIT (2001), citado por León y Hernández, (2012), recomienda a los empleadores que no están en condiciones de contratar inmediatamente a un trabajador con discapacidad, que estos podrían considerar la posibilidad de proporcionar oportunidades de formación en el empleo a las personas con discapacidad que buscan trabajo, y así permitir que adquieran las actitudes, los conocimientos y una actitud respecto al trabajo necesarios para las tareas específicas de cada puesto. Dicha formación puede permitir que las actitudes de la persona en busca de trabajo se adapten mejor a los requisitos del empleador. También ofrece al empleador la oportunidad de evaluar las

aptitudes y la capacidad del trabajador discapacitado, y quizás de considerar la posibilidad de contratarlo una vez finalizado el periodo de formación.

### ***Formación profesional externa***

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (2001) citado por León y Hernández (2012), sugiere que se debe aplicar una política de igualdad de oportunidades al seleccionar a las personas que se beneficiaran de la formación profesional en el lugar de trabajo, haciendo que todos los empleados tengan acceso a los cursos, incluidas las personas con discapacidad, y adaptando los materiales y manuales de instrucción cuando sea necesario. Al seleccionar las posibilidades y servicios de formación externa, las empresas deberían tener en cuenta la accesibilidad de las instalaciones en el caso de los trabajadores con deficiencias físicas o sensoriales.

### ***Promoción y desarrollo de las perspectivas de carrera***

La OIT (2001), citado por León y Hernández (2012), resalta la importancia de alentar a los trabajadores con discapacidad a pedir ascensos, especialmente si estos parecen ser reacios a hacerlo ya sea debido a una deficiencia u otro impedimento que sea consecuencia de su discapacidad, o a obstáculos con que tropiezan en su entorno laboral. Al tomar en consideración a los trabajadores para un ascenso, los empleadores deberían tener en cuenta su competencia y experiencia previa, además de las calificaciones académicas.

## ***Cambios en la infraestructura para promover la inserción de los trabajadores con discapacidad***

Según la OIT (2001) citado por León y Hernández, (2012), agrupa una serie de disposiciones relativas a los distintos tipos de cambios posibles:

### *Accesibilidad*

Palacios (2008), indica que, a fin de facilitar la contratación de personas con discapacidades y la conservación de los puestos de trabajo de los trabajadores que adquieren una discapacidad, los empleadores deberían tomar las medidas necesarias para mejorar la accesibilidad al lugar de trabajo de las personas con distintos tipos de discapacidades.

En este sentido existe Normas de la Comisión Venezolana de Normas Industriales (COVENIN) de Accesibilidad y Transitabilidad, la cual reúne una serie de capítulos referidos a las modificaciones y adaptaciones de que debe tomar en cuenta las empresas para garantizar que los espacios y accesos de las personas con discapacidad sean adecuados, debería considerarse que la accesibilidad incluye también la señalización, los manuales, las instrucciones sobre el lugar de trabajo y la información electrónica.

### *Adaptaciones*

La OIT (2001), citado por León y Hernández (2012), sugiere que al planificar adaptaciones, los empleadores deberían consultar a los trabajadores personas con discapacidad afectados y a los representantes de los trabajadores. En cuanto a las adaptaciones a los puestos de trabajos allí también se menciona de adaptaciones de las herramientas, equipos de

trabajo y de ser necesario realizar la respectiva revisión de las descripciones de los puestos de trabajo, flexibilidad de horarios, con la finalidad de adaptar el puesto de trabajo al trabajador de acuerdo a sus limitaciones o discapacidades.

### *Ajuste y acondicionamiento*

La OIT (2001) (citado por León y Hernández, 2012), hace referencia a los ajustes los cuales pueden revestir una forma «material» o «no material»:

Ajustes materiales: son aplicables en el lugar de trabajo, en el puesto de trabajo, en las herramientas, la maquinaria y los equipos utilizados, también puede ser aplicable a un producto, sistemas técnico, todo ello con la finalidad de prevenir, compensar, reducir o neutralizar la deficiencia o discapacidad entre ellos se mencionan los siguientes:

- Ajuste de la altura de la estación o el puesto de trabajo;
- Uso de luces en lugar de timbres o sistemas de megafonía;
- Uso de carritos para el traslado de herramientas de trabajo o los efectos personales de un lugar a otro;
- Adaptación de la empuñadura en las herramientas o el equipo.

Ajustes no materiales: se refieren a los cambios en el contenido del trabajo, en la manera en el que este se realiza o en otras practicas relacionadas con el trabajo que no afectan de hecho a la calidad del mismo, pero que permiten a los trabajadores con discapacidad llevarlo a cabo. Ejemplo:

- Uso de correo electrónico para comunicarse, en vez de recurrir exclusivamente a las instrucciones orales;
- Paso del levantamiento de objetos pesados al desempeño de tareas livianas;
- Modificación de la distribución de las horas de trabajo, reducción de la jornada laboral diaria o semanal, cambios de turnos o en los periodos de descanso;
- Disminución de las cadencias o ritmos de trabajo o de los objetivos de productividad;
- Disminución de las comunicaciones directas con los clientes;
- Obtención de ayuda de los colegas;
- Capacitación por ejemplo, formación en el servicio y formación profesional.

## **Referentes Teóricos**

### ***Teorías de las Necesidades de Maslow: un enfoque hacia la calidad de vida.***

La Teoría de las Necesidades de Maslow, citado por Angarita (2012), destaca que todas las necesidades del ser humano están jerarquizadas de forma tal, que se van cubriendo desde aquellas orientadas hacia la supervivencia, hacia las que se orientan hacia el desarrollo. En la medida que la persona satisface las necesidades de un nivel inferior, pretende luego aspirar a satisfacer las necesidades del nivel superior, de esta manera creciendo como persona.

Esta jerarquía se modela identificando cinco categorías de necesidades y se construye considerando un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación.

De acuerdo a este modelo, a medida que el hombre satisface sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento del mismo; considerando que solo cuando una necesidad está “razonablemente” satisfecha, se disparará una nueva necesidad.

Según Maslow, cuando el ser humano ha logrado encontrar a una pareja, ser parte de un grupo de amigos, o ha entrado y pertenece a una empresa, es decir, si ya es parte de algo, empieza a nacer una nueva necesidad, denominada necesidad de estima que es cuando el individuo quiere ser reconocido por aquello que hace, apreciado y valorado.

Las cinco categorías de necesidades son: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y de auto-realización; siendo las necesidades fisiológicas las de más bajo nivel. Maslow también distingue estas necesidades en “deficitarias” (fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima) y de “desarrollo del ser” (auto-realización). La diferencia distintiva entre una y otra se debe a que las “deficitarias” se refieren a una carencia, mientras que las de “desarrollo del ser” hacen referencia al quehacer del individuo

Esta teoría hace referencia al contenido de la investigación pues cuando se habla de inclusión laboral de las personas con discapacidad, se debe tomar en cuenta que dicha persona por sus condiciones especiales necesita sentirse aceptado y estimado, esto la va a ayudar a lograr la autorrealización de los sueños que tiene, además de sentir que pertenece a un grupo y sentirse valioso y productivo le va a generar satisfacción personal, encontrando un sentido a la vida mediante el desarrollo de su potencial en una actividad.

## ***Teoría de la Motivación de Murray***

Murray (2007), es uno de los autores fundamentales que desarrollo las teorías motivacionales a partir del estudio de las necesidades de los sujetos humanos. Partía de que la necesidad es un constructo mental que representa una fuerza, que organiza la percepción, la apercepción, la connacion y la acción de manera que la situación insatisfactoria existe sea modificada según una determinada dirección. Hace referencia a necesidades de tipo viscerogénicas, ligadas a los hechos orgánicos, y psicogénicas que, presumiblemente, se derivan de las anteriores pero que se caracterizan por su carencia de conexión focal con cualquiera de los procesos orgánicos específicos.

El autor antes mencionado partía de la existencia de un número relativamente amplio de necesidades específicas que impulsaban la conducta humana. Entre ellas señalaban las siguientes: necesidad de degradación, de logro, afiliación, agresión, autonomía, contracción, defensa, diferencia, dominación, exhibición, evitación del daño, evitación de la vergüenza, protección, orden, juego, rechazo, sexo, consolación y comprensión. De ellas tres han sido investigadas con mayor detenimiento: la necesidad de logro, la necesidad de poder o dominación y la necesidad de afiliación.

Estas necesidades se relacionan con la temática abordada acerca de la inclusión laboral de las personas con discapacidad y son especialmente relevantes en el contexto organizacional. Las necesidades de logro impulsan a los sujetos con discapacidad a superar las normas y estándar establecidos al realizar sus actividades y a mejorar, constantemente, sus propias realizaciones. Los sujetos con elevada necesidad de logro prefieren tareas

de dificultad intermedia, que ofrezcan por una parte, una buena probabilidad de éxito pero que ofrezcan también cierta dificultad para que el éxito tenga también un significado real. Prefieren además tareas con retroalimentación rápida que les permita conocer los resultados de su ejecución y mejorarla, además buscan situaciones en las que puedan asumir responsabilidades en la solución de los problemas en la medida de sus posibilidades.

### **Bases Legales**

De acuerdo con Palacios (2008), la mayor parte de los ordenamientos jurídicos se encuentran fundados sobre la base de los valores de dignidad, autonomía, igualdad y en mayor o menor medida solidaridad, en el mundo del Derecho dichos valores no son fácilmente reflejados a la hora de asumir políticas destinadas a las personas con discapacidad. Ello probablemente se encuentre relacionado con el rol que han ocupado las personas con discapacidad a lo largo de la historia, y en particular con la exclusión a la que se vieron sometidas en la mayor parte de las sociedades. En función de esta realidad, a continuación se presentan las siguientes bases legales:

### **Tratados de Derechos Humanos aplicables a la persona con discapacidad**

El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia o Unicef es un programa de la Organización de las Naciones Unidas (UNICEF, 2010) señala que los Tratados mencionados abarcan, por su propia definición, a todos los seres humanos, sólo uno de ellos contiene una mención expresa a las personas con discapacidad. La primera es que los seis Tratados de derechos humanos ofrecen grandes posibilidades para la protección jurídica de las personas con discapacidad, y sin embargo, expertos en la materia sostienen

que hasta la fecha no se ha obtenido el suficiente provecho. Los instrumentos del marco internacional de derechos humanos son la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948) y los seis tratados fundamentales sobre derechos humanos: el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966); el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966); la Convención sobre los Derechos del Niño (1989); la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles (1984), Inhumanos o Degradantes; la Convención internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial (1965); y la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (1979). Todos los países del mundo han ratificado por lo menos uno de estos tratados, y muchos han ratificado la mayoría de ellos. Estos tratados son documentos importantes para responsabilizar a los gobiernos del respeto, la protección y la realización de los derechos de los individuos de sus países.

Es por ello que la Comisión de Derechos Humanos de las Naciones Unidas ha instado a los órganos de vigilancia a tener en cuenta los derechos de las personas con discapacidad en sus actividades relacionadas con cada uno de los seis Tratados principales en materia de derechos humanos.

### **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 1999)**

En Venezuela, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 1999) en su Artículo 81 establece el derecho de las personas con discapacidad o necesidades especiales a la integración social, familiar, laboral y comunitaria a fin de respetar su dignidad humana al brindarles iguales oportunidades, de allí que las condiciones laborales deben brindarse de acuerdo a cada caso en particular. La inclusión de los derechos de las

personas con discapacidad en La Constitución Nacional es muy importante, porque obliga por principio jurídico al resto de la legislación venezolana a respetar y cumplir con las garantías en cuanto a formación, capacitación y accesibilidad a emplearse en el trabajo.

### **Ley Orgánica del Trabajo, de las Trabajadoras y Trabajadores (2012)**

En la Ley Orgánica del Trabajo, de las Trabajadoras y Trabajadores (2012) en su Artículo 289 también se expresa que el estado Venezolano es garante de la plena inclusión de los trabajadores y trabajadoras con discapacidad, incorporándolos e incorporándolas al trabajo digno y productivo, a su vez debe brindarle las condiciones más idóneas para su desempeño.

Desde el punto de vista empresarial, la inserción laboral de personas con discapacidad presenta grandes barreras, como la cultural, pero en esencia esa barrera puede irse rompiendo en la medida que el empleo de tales personas se convierta en una realidad que refleje las obligaciones legales. Por tanto el Estado está en el deber de crear las condiciones propicias para alcanzar la plena inclusión de los trabajadores y trabajadoras con discapacidad.

### **Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005)**

La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005), esta ley tiene como objeto garantizar a los trabajadores, permanentes y ocasionales, condiciones de seguridad, salud y bienestar, en un medio ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio de sus

facultades físicas y mentales. Fue publicada en Venezuela según Gaceta Oficial N° 38.236.

En materia de discapacidad establece en el artículo 15, que en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo se deberá incluir, entre otros, los siguientes aspectos: La protección de trabajadores y trabajadoras con discapacidad de manera que se garantice el pleno desarrollo de sus capacidades de acuerdo a su condición. Elaborar los criterios de evaluación de discapacidad a consecuencia de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales. Dictaminar el grado de discapacidad del trabajador o de la trabajadora. Esta misma ley establece en el Artículo 54 que son deberes de los trabajadores y trabajadoras: Recibir, en los lapsos previstos por esta Ley y su Reglamento, los reembolsos de los pagos realizados a los trabajadores y trabajadoras en caso de prestaciones diarias por discapacidad temporal.

### **Ley de Régimen Prestacional de Empleo (2005)**

Asimismo, en la Ley de Régimen Prestacional de Empleo (2005) se establece en su Artículo 27: Las medidas de inserción en una ocupación productiva deben regirse por los principios de igualdad de oportunidades y de resultado donde no debe existir discriminación alguna para el caso de las personas con discapacidad. Este artículo resalta el Régimen prestacional de empleo, el cual se hace extensivo a las personas con discapacidad, además dice que los proyectos de creación de empleo, públicos y privados, promovidos o apoyados por el Estado, deben incorporar personas en situación de desempleo que pertenezcan a los colectivos de población con dificultades especiales definidas por esta Ley

## **Ley para Personas con Discapacidad (2007)**

Adicionalmente, el Estado Venezolano cuenta con la Ley para Personas con Discapacidad (2007) que establece: Artículo 1. La presente Ley tiene el objeto de establecer las disposiciones, para alcanzar el desarrollo integral de las personas con discapacidad, donde se tome en consideración los entes públicos y políticas públicas para prevenir la discapacidad, promover, proteger y asegurar los derechos humanos de estas personas a través de la integración social e inclusión laboral de acuerdo con lo dispuesto en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y los Tratados, Pactos y Convenios suscritos y ratificadas por la República.

Por su parte, el Artículo 27 señala el deber que tienen las instituciones nacionales, estatales, municipales y parroquiales, así como las empresas públicas, privadas o mixtas, deberán incorporar a sus planteles de trabajo no menos de un cinco por ciento (5%) de personas con discapacidad permanente, de su nómina total, indistintamente de que se trate de ejecutivos, empleados u obreros.

Todo este marco legal configura una serie de oportunidades para las personas con discapacidad para su inserción laboral, teniendo en cuenta la obligación establecida para todas las organizaciones de incluir en su nómina total un 5% de trabajadores con discapacidad permanente, bajo los criterios de igualdad y equidad establecidos en la CRBV de 1999, de acuerdo con los convenios suscritos ante la OIT en materia de trabajo y de discapacidad.

Esta disposición ha causado grandes expectativas del lado de los empleadores y de los futuros empleados. Por ende se hace necesario realizar jornadas de inducción para que este derecho no se convierta en letra

muerta y las dos partes puedan llevar satisfactoriamente este proceso de inclusión que busca reivindicar los derechos de casi 3 millones de venezolanos y venezolanas que viven la discapacidad.

La Ley para las Personas con Discapacidad indica que la población venezolana que vive la discapacidad ha luchado durante décadas por la obtención de puestos de trabajo dignos, que les permitan obtener una mayor calidad de vida y hoy, el Gobierno Bolivariano, a través del Consejo Nacional para Personas con Discapacidad (CONAPDIS) y de diversas Instituciones Públicas y Organizaciones de y para Personas con Discapacidad, establece este tipo de encuentros para orientar y coordinar esfuerzos en pro de la construcción de un país para todos.

**Norma Venezolana Entorno Urbano y Edificaciones Accesibilidad para las Personas. FONDONORMA, 2733:2004 (1ra Revisión) citada por Franco, Rivas y Velásquez (2010).**

Esta norma establece los principios generales para el diseño, proyecto, construcción, remodelación y adecuación de edificaciones y el medio urbanístico en el ámbito nacional, para evitar las barreras físicas y que dichos espacios sean completamente accesibles y transitables con autonomía, comodidad y seguridad por las personas. La adecuación de las edificaciones existentes anteriormente mencionada, involucra el estudio y/o proyecto a ser implementado conforme a criterios de funcionalidad y viabilidad técnicas y económicas.

Esta norma define Discapacidad, como un término genérico que incluye déficit, limitaciones en la actividad y restricciones de participación. Indica los aspectos negativos de la interacción entre un individuo (con una condición de

salud) y sus factores ambientales. Indica también que persona con Discapacidad, es aquella que presenta limitación en sus actividades, restricciones de participación, como consecuencia de alteraciones de las estructuras y/o funciones corporales o condiciones de salud diferentes. De la misma manera, indica de manera bien específica los Pictogramas que deben emplearse para señalización conforme a esta norma, los cuales son: a) Persona con discapacidad motora (Símbolo Internacional de Accesibilidad), b) Persona con discapacidad auditiva, c) Persona con discapacidad intelectual, d) Persona con discapacidad visual.

Desde el punto de vista internacional, y según La Consejería de Programas Especiales (CPPE, 2009), en especial desde los organismos del Sistema de Naciones Unidas (ONU) y organismos dependientes como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización Mundial de la Salud (OMS) entre otras, se han promulgado convenios, declaraciones, recomendaciones, convenciones que contienen planteamientos específicos en relación con los derechos de las personas con discapacidad o que desarrollan principios universales, aplicables para la toda la humanidad pero que cobran especial relevancia para las personas más vulnerables.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En este capítulo se desarrollarán los aspectos metodológicos de la presente investigación, buscando dejar sin lugar a dudas las razones por las cuales se selecciona la metodología planteada y su adecuación al problema de estudio para el desarrollo de la investigación dirigida a Analizar la Inclusión laboral de personas con discapacidad en una empresa de transporte público en Valencia estado Carabobo desde la perspectivas del profesional de Relaciones Industriales.

#### **1.-Naturaleza de la Investigación**

En concordancia con el planteamiento del problema de investigación y los objetivos propuestos, este trabajo se clasifica como descriptivo, de acuerdo con lo planteado por Hurtado, (2007:101) “es aquel que tiene por objetivo la descripción precisa del objeto de estudio. Identifica y describe las características del fenómeno estudiado sin establecer relaciones de causalidad”.

Del mismo modo, de acuerdo a los objetivos y naturaleza de este trabajo, el diseño de la investigación se enmarca dentro de un trabajo de campo, de acuerdo con lo expresado por Hurtado, (2007:148) al mencionar que una investigación de campo es “aquella en que el mismo objeto de estudio sirve como fuente de información para el investigador. Consiste en la observación, directa y en vivo, de cosas, comportamiento de personas, circunstancia en que ocurren ciertos hechos”.

## **2.- Estrategia Metodológica**

Tomando en cuenta los objetivos de la presente investigación, los cuales van dirigidos a analizar el proceso de Inclusión laboral de personas con discapacidad en una empresa de transporte público en Valencia estado Carabobo desde la perspectivas del profesional de Relaciones Industriales, a los fines de evidenciar aquellos aspectos que requieren mejoras, fue necesario la operacionalización de los objetivos específicos, para poder lograr su cumplimiento mediante las técnicas e instrumentos de recolección de datos que de tal proceso se deriven, en tal sentido se elaboró un Cuadro Técnico Metodológico para este fin, que en palabras de Delgado, Colombo y Orfila (2002:109) se concibe como “una buena herramienta de apoyo que contiene todos los objetivos específicos”. Los pasos cumplidos fueron:

1. Indagación inicial para determinar la problemática en la unidad de estudio. Luego de detectar la presencia de un problema, es necesario plantearlo; plantear el problema es estructurar formalmente la propuesta del estudio requerido para resolver una necesidad. Luego, el investigador a partir de su propia formación, intentará establecer el marco teórico-conceptual desde el cual parte la investigación.

2. Selección de la metodología: Como actividades de esta etapa, corresponde planificar las actuaciones respecto al diseño de la investigación, lo cual dará como resultado la definición de las estrategias metodológicas más apropiadas para el estudio según su naturaleza, la selección de la población y la muestra y la definición de las técnicas e instrumentos de recolección de datos en concordancia con cada uno de los objetivos específicos planteados.

2. Aplicación de los instrumentos de recolección de datos: describir el proceso de inclusión laboral de las personas con discapacidad en una empresa de transporte público, mediante la aplicación de una entrevista semiestructurada; diagnosticar la opinión de los trabajadores en relación a su proceso de inclusión laboral en la empresa y determinar la opinión de los supervisores inmediatos con el proceso de inclusión laboral de las personas con discapacidad, a través de un cuestionario.

Es importante destacar que los métodos de recolección de datos, se puede definir como al medio a través del cual el investigador se relaciona con los participantes para obtener la información necesaria que le permita lograr los objetivos de la investigación. De modo que para recolectar la información hay que tener presente los siguientes elementos: seleccionar un instrumento de medición el cual debe ser válido y confiable para poder aceptar los resultados.

5. Análisis comparativo de los resultados mediante un cuadro de fortalezas y debilidades, para identificar los aspectos positivos y los que requieren mejoras en relación al proceso de inserción laboral de personas con discapacidad. Esto representa el resultado final del largo proceso de investigación. Su articulación estructural constituye ser el modo de como el investigador ordena, clasifica y presenta los datos y sus resultados.

Además, ningún proceso de investigación se considera completo hasta que se prepara el informe de investigación, por lo que el proceso de la investigación culmina con la presentación y difusión de los resultados. En este sentido, esta estrategia permitió a la investigadora agrupar de forma resumida los aspectos más importantes de la investigación y un acercamiento asertivo a la realidad objeto de estudio.

*Limitaciones de la Investigación:*

Durante el proceso de investigación se evidenciaron las siguientes limitaciones:

- La persona entrevistada facilitó de manera restringida la información solicitada, siendo en muchos casos incongruente con las respuestas suministradas y los comentarios fuera de la entrevista.
- Las personas con discapacidad se encontraban en muchos de los casos presionadas por sus supervisores inmediatos ya que los observaban durante el proceso del llenado del cuestionario, por lo que los encuestados no podían responder con tranquilidad y confianza el mismo. (Véase Cuadro Técnico Metodológico No. 1).

**Cuadro 1. Cuadro Técnico Metodológico – Operacionalización de las variables**

<b>Objetivo general:</b> Analizar el proceso de Inclusión laboral de personas con discapacidad en una empresa de transporte público en Valencia estado Carabobo desde la perspectivas del profesional de Relaciones Industriales, a los fines de evidenciar aquellos aspectos que requieren mejoras.			<b>Técnica:</b> Entrevista		
			<b>Instrumentos:</b> Guía de entrevista semiestructurada		
			<b>Fuente:</b> Jefe de Personal en una empresa de transporte público		
Objetivo específico	Variable	Definición		Indicadores	Ítems
		Conceptual	Operacional		
<b>Objetivo 1.</b> Describir el proceso de inclusión laboral de las personas con discapacidad en una empresa de transporte público ubicada en Valencia estado Carabobo desde las perspectivas del profesional de Relaciones Industriales	Proceso de inclusión laboral	Es el proceso a través del cual una persona con discapacidad es insertada dentro del ámbito laboral de acuerdo con las normativas legales vigentes, garantizando su contratación, inducción, desarrollo, seguridad y satisfacción laboral. Conapdis (2011).	Inicio del Proceso	Inicio del proceso de inducción Descripción del Proceso Filosofía empresarial Responsables Interés de inclusión Basamento de Ley	1 2 3 4 5 6
			Reclutamiento y Selección	Ubicación de candidatos Medios de ubicación Estudio de cargos Tipo de Puestos Requisitos Condiciones Entrevista de selección Encargado de entrevista Aspectos evaluados Idoneidad para el cargo	7 8 9 10 11 12 13 14 15 16
			Seguridad y salud	Evaluación médica Riesgos Responsable Pruebas médicas Información Inducción	17 18 19 20 21,22 23

**Cuadro 1. Cuadro Técnico Metodológico – Operacionalización de las variables (Cont.)**

<b>Objetivo general:</b> Analizar el proceso de Inclusión laboral de personas con discapacidad en una empresa de transporte público en Valencia estado Carabobo desde la perspectivas del profesional de Relaciones Industriales, a los fines de evidenciar aquellos aspectos que requieren mejoras.				<b>Técnica:</b> Entrevista	
				<b>Instrumentos:</b> Guía de entrevista semiestructurada	
				<b>Fuente:</b> Jefe de Personal en una empresa de transporte público	
Objetivo específico	Variable	Definición		Indicadores	Ítems
		Conceptual	Operacional		
<b>Objetivo 1.</b> Describir el proceso de inclusión laboral de las personas con discapacidad en una empresa de transporte público ubicada en Valencia estado Carabobo desde las perspectivas del profesional de Relaciones Industriales	Proceso de inclusión laboral	Es el proceso a través del cual una persona con discapacidad es insertada dentro del ámbito laboral de acuerdo con las normativas legales vigentes, garantizando su contratación, inducción, desarrollo, seguridad y satisfacción laboral. Conapdis (2011).	Adecuación a las instalaciones	Aspectos de interés para adecuaciones Adecuación de instalaciones Apoyo de expertos Normativa aplicada Accesibilidad Puestos de estacionamiento	24 25 26 27 28 29
			Inducción	Tipo de inducción Responsable de inducción Suministro de herramientas Programas de formación Tiempo Número de participantes Contenido del programa Información suministrada por el personal Información de condiciones laborales Periodicidad de los programas Formación a insertados Impacto organizacional Importancia de Programas	30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42
			Desarrollo y Planes de carrera	Incorporación de planes de carrera Trabajadores y planes de carrera Idoneidad para el nuevo cargo	43 44 45

**Cuadro 1. Cuadro Técnico Metodológico – Operacionalización de las variables (Cont.)**

<b>Objetivo general:</b> Analizar el proceso de Inclusión laboral de personas con discapacidad en una empresa de transporte público en Valencia estado Carabobo desde la perspectivas del profesional de Relaciones Industriales, a los fines de evidenciar aquellos aspectos que requieren mejoras.			<b>Técnica:</b> Encuesta		
			<b>Instrumentos:</b> Cuestionario.		
			<b>Fuente:</b> Trabajadores con discapacidad.		
Objetivo específico	Variable	Definición		Indicadores	Ítems
		Conceptual	Operacional		
<b>Objetivo 2.</b> Diagnosticar la opinión de los trabajadores en relación a su proceso de inclusión laboral en la empresa.	Opinión de los trabajadores acerca de su proceso de inclusión	Juicio o concepto que una persona con discapacidad tiene o se forma acerca de su proceso de inclusión laboral donde están presentes sus expectativas, valoraciones. (Brito, 2010).	Reclutamiento y Selección	Entrevista de selección Responsable de la entrevista Cargo ofrecido Puesto de trabajo ocupado	1 2 3 4
			Evaluación Médica	Evaluación médica aplicada Comodidad durante la evaluación Persona encargada de la evaluación	5 6 7
			Sensibilización y Formación	Actividad de sensibilización Contribución de actividad Actividad de formación Actividad de integración	8 9 10 11
			Ambiente laboral	Lenguaje comprensible Relación laboral Cooperación Conducta demostrada Apoyo y motivación del supervisor Respeto recibido Flexibilidad del supervisor Actividades extra-laborales Importancia dentro del equipo	12 13 14 15 16 17 18 19 20

**Cuadro 1. Cuadro Técnico Metodológico – Operacionalización de las variables (Cont.)**

<b>Objetivo general:</b> Analizar el proceso de Inclusión laboral de personas con discapacidad en una empresa de transporte público en Valencia estado Carabobo desde la perspectivas del profesional de Relaciones Industriales, a los fines de evidenciar aquellos aspectos que requieren mejoras.			<b>Técnica:</b> Encuesta		
			<b>Instrumentos:</b> Cuestionario		
			<b>Fuente:</b> Trabajadores con discapacidad.		
Objetivo específico	Variable	Definición		Indicadores	Ítems
		Conceptual	Operacional		
<b>Objetivo 2.</b> Diagnosticar la opinión de los trabajadores en relación a su proceso de inclusión laboral en la empresa.	Opinión de los trabajadores acerca de su proceso de inclusión	Juicio o concepto que una persona con discapacidad tiene o se forma acerca de su proceso de inclusión laboral donde están presentes sus expectativas, valoraciones. (Brito, 2010).	Accesibilidad y Transitabilidad	Accesibilidad a puesto de Trabajo Distribución del Puesto Distribución de baños Distribución de pasillos Comodidad percibida Adecuación de instalaciones	21 22 23 24 25 26
			Condiciones laborales	Beneficios recibidos Satisfacción con remuneración recibida	27 28
			Inducción General al Puesto	Inducción general recibida Inducción en salud y seguridad Conocimientos de riesgos existentes Equipos de protección Inducción al puesto Conocimiento de tareas Equipos y herramientas de trabajo	29 30 31 32 33 34 35
			Evaluación de desempeño	Periodicidad de evaluación Información de Resultados Retroalimentación recibida Comparación de desempeño	36 37 38 39

**Cuadro 1. Cuadro Técnico Metodológico – Operacionalización de las variables (Cont.)**

<b>Objetivo general:</b> Analizar el proceso de Inclusión laboral de personas con discapacidad en una empresa de transporte público en Valencia estado Carabobo desde la perspectivas del profesional de Relaciones Industriales, a los fines de evidenciar aquellos aspectos que requieren mejoras.			<b>Técnica:</b> Encuesta		
			<b>Instrumentos:</b> Cuestionario		
			<b>Fuente:</b> Trabajadores con discapacidad.		
Objetivo específico	Variable	Definición		Indicadores	Ítems
		Conceptual	Operacional		
<b>Objetivo 2.</b> Diagnosticar la opinión de los trabajadores en relación a su proceso de inclusión laboral en la empresa.	Opinión de los trabajadores acerca de su proceso de inclusión	Juicio o concepto que una persona con discapacidad tiene o se forma acerca de su proceso de inclusión laboral donde están presentes sus expectativas, valoraciones. (Brito, 2010).	Desarrollo y Planes de Carrera	Percepción de estabilidad laboral	40
				Oportunidades ofrecidas	41
				Exclusión ante oportunidades	42
				Mejoras en empleabilidad	43
			Productividad	Productividad	44
				Comparación de producción propia	45
				Impacto en la vida	46
			Calidad de vida	Crecimiento y Desarrollo	47
				Mejora en calidad de vida	48
	Satisfacción con trabajo y ambiente	49			

**Fuente:** Fuente: Reyes (2014), a partir de León y Hernández (2012)

**Cuadro 1. Cuadro Técnico Metodológico – Operacionalización de las variables (Cont.)**

<b>Objetivo general:</b> Analizar el proceso de Inclusión laboral de personas con discapacidad en una empresa de transporte público en Valencia estado Carabobo desde la perspectivas del profesional de Relaciones Industriales, a los fines de evidenciar aquellos aspectos que requieren mejoras.			<b>Técnica:</b> Encuesta		
			<b>Instrumentos:</b> Cuestionario.		
			<b>Fuente:</b> Supervisores de los Trabajadores con discapacidad.		
Objetivo específico	Variable	Definición		Indicadores	Ítems
		Conceptual	Operacional		
<b>Objetivo 3.</b> Determinar la opinión de los supervisores inmediatos con el proceso de inclusión laboral de las personas con discapacidad.	Opinión de los Supervisores	Se refiere a la opinión de los supervisores inmediatos con el proceso de inclusión laboral de las personas con discapacidad.	Inserción	Conocimiento Satisfacción con inserción Conocimiento de Ley Experiencia	1 2 3 4
			Sensibilización y Formación	Charlas de sensibilización Periodicidad de Programas Información recibida Contribución de Programas	5 6 7 8
			Ambiente Laboral	Comunicación Recepción de Instrucciones Trabajo en equipo Actitud positiva Relaciones Laborales Sociabilidad Integración	9 10 11 12 13 14 15
			Ausentismo y puntualidad	Constancia en el Trabajo Índice de ausentismo Puntualidad Compromiso e identificación con la organización	16 17 18 19

**Cuadro 1. Cuadro Técnico Metodológico – Operacionalización de las variables (Cont.)**

<b>Objetivo general:</b> Analizar el proceso de Inclusión laboral de personas con discapacidad en una empresa de transporte público en Valencia estado Carabobo desde la perspectivas del profesional de Relaciones Industriales, a los fines de evidenciar aquellos aspectos que requieren mejoras.				<b>Técnica:</b> Encuesta			
				<b>Instrumentos:</b>			
				<b>Fuente:</b> Supervisores de los Trabajadores con discapacidad.			
Objetivo específico	Variable	Definición		Indicadores	Ítems		
		Conceptual	Operacional				
<b>Objetivo 3.</b> Determinar la opinión de los supervisores inmediatos con el proceso de inclusión laboral de las personas con discapacidad.	Opinión de los Supervisores	Se refiere a la opinión de los supervisores inmediatos con el proceso de inclusión laboral de las personas con discapacidad.	Evaluación de desempeño	Aplicación de Evaluación Resultados Información de Trabajadores Comparación de resultados Retroalimentación	20 21 22 23 24		
			Productividad	Productividad	Productividad Comparación de productividad Tiempo de ejecución de tareas Conformidad con la tarea Impacto en la productividad	25 26 27 28 29	
				Repercusiones en la organización	Influencia en capital humano	Influencia en capital humano	30
					Transmisión de valores	Transmisión de valores	31
					Mejoras en clima laboral	Mejoras en clima laboral	32
				Impacto organizacional	Impacto organizacional	33	

**Elaborado por:** Reyes (2014), a partir de León y Hernández (2012)

### **3.-Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

#### ***Técnicas***

En la presente investigación se utilizó como técnicas la encuesta y la entrevista. La encuesta es un procedimiento para la recogida de información en una población concreta y a su vez la técnica que se utiliza para guiar la recogida de la misma. Aravena (2006:28) la define como “una estrategia de investigación basada en las declaraciones verbales de una población concreta, a la que se realiza una consulta para conocer determinadas circunstancias políticas, sociales o económicas, o el estado de opinión sobre un tema en particular”.

Por otra parte, Lázaro y Asensi (2007:287) definen la entrevista como "Una comunicación interpersonal a través de una conversación estructurada que configura una relación dinámica y comprensiva desarrollada en un clima de confianza y aceptación, con la finalidad de informar y orientar".

#### ***Instrumentos***

Como instrumentos se utilizaron dos modalidades: la guía de entrevista semiestructurada, para ser aplicada a la Jefe de Personal de la empresa y dos cuestionarios (uno dirigido a los supervisores y otro dirigido a las personas con discapacidad que laboran en la empresa antes mencionada”. Aravena (2006:33) expresa que el cuestionario “es el instrumento, que tiene forma material impresa o digital, utilizado para registrar la información que proviene de personas que participan en una encuesta”.

Para ello se tomó como base tres de los cuatro instrumentos de Información elaborados por las autoras León y Fernández (2012) en su investigación titulada “Evaluación del Proceso de Inserción e Integración Social y Laboral de las Personas con Discapacidad insertadas en la empresa productora de Lubricantes ubicada en Valencia, Estado Carabobo”. Trabajo de grado para optar al título de Licenciadas en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Bárbula, quienes llevaron a cabo un estudio con las mismas características de la presente investigación.

#### **4.-Población y Muestra**

##### ***Población***

La población se refiere a los elementos que se pretende investigar, sean estas personas, cosas u objetos, constituyendo el universo de estudio finito o infinito. Balestrini (2006:137) define la población como: “conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos, que presentan características comunes”, por lo cual para lograr los objetivos de este proyecto se tomó como unidad de análisis a los ocho (8) trabajadores con discapacidad que laboran en la empresa de transporte, el Jefe de Personal y tres (3) supervisores inmediatos de personas con discapacidad.

##### ***Muestra***

Por otra parte la muestra constituye la parte representativa de una población cuyas características deben reproducirse lo más exactamente posible, como señala Sierra (2005:226), “el tamaño de la muestra ha de alcanzar determinadas proporciones mínimas, fijadas estadísticamente

según las leyes experimentales de la probabilidad”, todo dependerá de la amplitud del universo y del procedimiento que se ejecute. .

Sin embargo, por tratarse de un relativamente pequeño y accesible de personas, para la muestra se tomó en consideración a la totalidad de la población a los ocho (8) trabajadores con discapacidad que laboran en la empresa de transporte, el Jefe de Personal y tres (3) supervisores inmediatos de personas con discapacidad con la finalidad de obtener información de interés desde diferentes perspectivas, permitiendo de esta manera analizar la situación objeto de estudio.

## **Validez y Confiabilidad del Instrumento**

### **Validez del Instrumento**

De acuerdo con Balestrini (2008), la validez del instrumento:

Es el grado en que realmente se mide la variable que pretende medir, es decir, la validez establece relación entre lo anterior y, la validez de construcción que relaciona los ítems del cuestionario aplicado; con los basamentos teóricos y los objetivos de la investigación para que exista consistencia y coherencia técnica (p. 73)

En relación a la validez, no fue necesario en esta oportunidad aplicar los criterios establecidos para el mismo, ya que fueron utilizados los instrumentos elaborados por León y Hernández (2012) en su investigación, los cuales en su momento pasaron por la referida revisión, sirviendo los mismos para responder a los objetivos planteados.

## **Confiabilidad**

De acuerdo con Ruiz (2002:57), la confiabilidad “es la exactitud con que un instrumento mide lo que pretende medir”. En este sentido, la confiabilidad es el ingrediente necesario para la determinación de la validez total de un experimento científico y el aumento de la fuerza de los resultados, es decir, mide el grado de repetitividad o reproducibilidad de los resultados obtenidos en el estudio bajo iguales condiciones, a través de indicadores estadísticos. Por ello, implica equivalencia, estabilidad, precisión y consistencia interna del instrumento en la recolección de datos, siendo uno de ellos el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual de acuerdo con Tamayo (2007)

El coeficiente Alfa de Cronbach es una medida de fiabilidad de consistencia interna con las opciones no dicotómicas o continuas. Por ello, un Alfa de Cronbach de alto coeficiente (por ejemplo, > 0,90) indica una prueba homogénea. (p. 160)

En concordancia con lo anterior, los valores pueden variar desde 0,00 hasta 1,00 (a veces expresada como 0 a 100), con valores altos que indican que el examen es probable que se correlacionen con las formas alternativas (una característica deseable). Para el cálculo de la confiabilidad, se contó con el apoyo del profesor Bruno Valera, de la cátedra de Estadística de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, el cual realizó el cálculo bajo el ya mencionado coeficiente Alfa de Cronbach, el cual se trata de un índice de consistencia interna que toma valores entre 0 y 1 y que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y por tanto conduciría a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes. La aplicación de los cálculos necesarios para

determinar los índices de confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos desarrollados para el estudio, arrojó los siguientes resultados:

- a) Para el cuestionario de 49 ítems, desarrollado para diagnosticar la opinión de los trabajadores en relación a su proceso de inclusión laboral en la empresa, se obtuvo un índice de confiabilidad de 0,8517 (85,17%), la cual se considera un grado de confiabilidad muy alto.
  
- b) Para el cuestionario de 33 ítems, desarrollado para determinar la opinión de los supervisores inmediatos con el proceso de inclusión laboral de las personas con discapacidad, se obtuvo un índice de confiabilidad de 0,6154 (61,54%), la cual se considera un grado de confiabilidad alto (Ver detalles en Anexo D)

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

En este capítulo se presentan los resultados de la tabulación y el análisis de los datos obtenidos, en correspondencia con la aplicación de los instrumentos y de las técnicas seleccionadas. Dichos resultados se van a presentar a través del diseño de cuadros estadísticos que permitan una visión más precisa del análisis. De esta forma, la aplicación de la metodología de la investigación seleccionada inicialmente por la autora de este Trabajo de Grado permitió obtener resultados específicos, que van a ser analizados, interpretados y confrontados con la información manejada en el marco documental con el fin de llegar a presentar las conclusiones y recomendaciones posteriores. En los instrumentos seleccionados, se consideraron los aspectos más importantes vinculados a los objetivos específicos, y a los resultados que persigue la investigación:

- a) La descripción del proceso de inclusión laboral de las personas con discapacidad en una empresa de transporte público ubicada en Valencia estado Carabobo desde las perspectivas del profesional de Relaciones Industriales.
- b) El diagnóstico de la opinión de los trabajadores en relación a su proceso de inclusión laboral en la empresa.
- c) La determinación de la opinión de los supervisores inmediatos con el proceso de inclusión laboral de las personas con discapacidad.
- d) La identificación de los aspectos positivos y los que requieren mejoras en relación al proceso de inserción laboral de personas con discapacidad.

## **Resultados de la entrevista realizada para describir el proceso de inclusión laboral de las personas con discapacidad en una empresa de transporte público ubicada en Valencia estado Carabobo desde las perspectivas del profesional de Relaciones Industriales.**

En esta sección del estudio se presenta los resultados de la entrevista realizada al Jefe de Personal de la empresa respecto a la descripción del proceso a través del cual una persona con discapacidad es insertada dentro del ámbito laboral de acuerdo con las normativas legales vigentes, garantizando su contratación, inducción, desarrollo, seguridad y satisfacción laboral. Para tal fin, se identificaron seis dimensiones de análisis: inicio del proceso, reclutamiento y selección, seguridad y salud, adecuación a las instalaciones, inducción, desarrollo y planes de carrera. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

### **Inicio del Proceso**

En lo que respecta al inicio del proceso, la persona entrevistada indicó que la inserción de personas con discapacidad en la empresa comenzó cuando fue promulgada la Ley en el año 2007, para dar cumplimiento al nuevo orden legal. En lo que corresponde con el proceso de inserción laboral de personas con discapacidad, el mismo es similar al resto del personal, por lo que contempla tras cumplir las etapas de reclutamiento y selección, entrevista, inducción y llenado de planillas. Es de hacer notar que a partir de la promulgación de la Ley para las Personas con Discapacidad (2007), la empresa ha incorporado dentro de su filosofía empresarial, la inclusión de personas con discapacidad. En cuanto a la responsabilidad del proceso, ésta recae precisamente sobre el departamento de Personal, la cual está encabezada por la persona entrevistada.

Respecto a las razones que han incidido para que las empresas hoy en día estén más interesadas en incluir personas con discapacidad en su plantilla de trabajadores, la Jefe de Personal de la empresa lo atribuye al actual sistema socioeconómico, basado en la igualdad de condiciones sociales, fomentar el interés de la sociedad, la comunidad y por cumplimiento de la ley, por lo que la empresa actualmente cuentan con el porcentaje que exige la Ley para las Personas con Discapacidad en la empresa, siendo ocho (8) trabajadores con discapacidad incorporados en la nómina.

### **Reclutamiento y selección**

La siguiente dimensión a estudiar fue el proceso de reclutamiento y selección. Cuando las empresas deciden ingresar nuevo personal, ya sea con algún tipo de discapacidad, lo hacen con el objetivo de dar cumplimiento al artículo 28 de la Ley para las Personas con Discapacidad (2007). Sin embargo, analizan dónde buscarán a estas personas, es decir, cuáles serán sus fuentes de reclutamiento, tanto externas como internas. Al respecto se obtuvo que el proceso de ubicación de los cargos ofertados fue mediante el reclutamiento y selección de personas que se postularon por iniciativa propia, por lo que no fue necesario recurrir a medios externos, tales como agencias de empleo, talleres laborales o las redes sociales, entre otros. Una vez recibidas las postulaciones, se realizó un estudio de cargos que pudieran ocupar personas con discapacidad, basado en sus características, para luego determinar el tipo y cantidad de puestos que finalmente fueron asignados a personas con discapacidad.

En cuanto a los requisitos que debía poseer una persona con discapacidad, la entrevistada indicó que los mismos que el resto del personal, ya se les exigía lo mismo que un trabajador que no posee esta

condición, por lo que una vez contratada la persona se le ofrecieron las mismas condiciones de trabajo en comparación con los demás empleados.

Vale destacar que la Jefe de Personal consultada afirmó que la entrevista de selección previa que se le realizó al trabajador con discapacidad tuvo una adecuación en vista de la condición de la persona, y fue llevada a cabo por un profesional que contrastara las competencias y habilidades necesarias para estimar la potencialidad de las personas, los cuales fueron los Coordinadores de Áreas de Reclutamiento y Selección de Personal. Los aspectos que fueron evaluados en la entrevista incluyeron la condición física intelectual de los candidatos y sus habilidades. Los resultados de la evaluación realizada mediante la entrevista fueron los criterios mediante los cuales se determinó que la persona era idónea o no para el cargo al cual aspiraba.

## **Seguridad y Salud**

Como tercera dimensión de estudio, se incluyeron los aspectos relacionados con seguridad y salud. En relación con esta, se obtuvo que el tipo de tipo de evaluación médica que se le realizó al trabajador con discapacidad fue de exámenes de laboratorio y evaluación física, acorde con las políticas de la empresa para todo el personal, además fueron tomados en consideraciones los riesgos presentes en el cargo y su relación con la discapacidad para ejecutar las tareas previstas. Este proceso fue llevado a cabo por la persona entrevistada, es decir, la Jefe de Personal de la empresa objeto de estudio, quien informó a los trabajadores con discapacidad de los riesgos a los que estarían sometidos en su puesto de trabajo, además de facilitarle la inducción en normas de salud y seguridad.

## **Adecuación de las Instalaciones**

La siguiente dimensión de estudio fue la adecuación a las instalaciones. Con respecto a los espacios y condiciones de las instalaciones y puestos de trabajo para las personas con discapacidad, los aspectos que se tomaron en cuenta para que estos fueran apropiados incluyeron los accesos a las áreas del edificio, entradas y salidas en las estaciones, amplitud de las puertas, y unidades de transporte adecuadas al personal con discapacidad.

Respecto a si se realizó algún tipo de adecuación a las instalaciones como las oficinas, la persona entrevistada respondió que no fue necesario ya que al tratarse de una empresa de transporte público, las instalaciones fueron diseñadas tomando en cuenta los accesos a personas con discapacidad. Esto fue realizado con asesoría de representantes del Consejo Nacional de las Personas con Discapacidad (CONAPDIS), y se cumplió con las normas de la Comisión Venezolana de Normas Industriales (COVENIN), así como las reglamentaciones técnicas sobre la materia, provenientes de los organismos respectivos, relativas a la accesibilidad y transitabilidad de las personas con discapacidad, por lo que considera que las instalaciones son accesibles y transitables para las personas. Sin embargo, indicó que los puestos de estacionamiento no están señalizado y manifiesta no saber si éstos cumplen con el número establecido en las Normas Covenin.

## **Inducción**

El siguiente factor evaluado fue el proceso de inducción. En relación con esta dimensión, se obtuvo mediante la entrevista a la Jefe de Personal, que el tipo de inducción que se le realizó al nuevo trabajador en cuanto a las

funciones básicas que debería desempeñar era la que corresponde según su cargo a ocupar y el área donde va a desempeñar sus funciones, y fue llevada a cabo por la Gerencia de Talento Humano. En este proceso de inducción se le suministró a los insertados todas las herramientas necesarias para ejecutar su trabajo, además de realizar periódicamente charlas concientizadoras para preparar o sensibilizar a los nuevos trabajadores, la cual es una charla informativa, que incluye estrategias para mejorar la condición del trabajador con discapacidad.

Otro elemento incluido en esta sección de la entrevista es si se les informó a los demás empleados sobre las capacidades y limitaciones de las personas con discapacidad. En este sentido, la Jefe de Personal indicó que esto no se hace si no es necesario; ya que si no es visible la discapacidad y si así lo amerita siempre evitando manifestaciones de diferencias para no herir sensibilidades en el personal. También afirmó que le fueron explicadas las condiciones de contrato de los nuevos trabajadores, se realizan capacitaciones cuando el trabajo lo requiere, pero no hay una planificación al respecto. Además, se realizó formación para los insertados para que estos puedan socializar con el resto de los compañeros, con el objeto de favorecer el clima organizacional de la empresa, y crear en el ambiente laboral condiciones favorables para las personas con discapacidad.

### **Desarrollo y planes de carrera**

La última de las variables desarrolladas fue la relacionada con el desarrollo y planes de carrera, al respecto se obtuvo que la empresa tiene incorporado los planes de carrera para personas con discapacidad dentro de su planificación; se toman en cuenta a los trabajadores con discapacidad en la promoción para ocupar puestos de exigencias mayores, y los aspectos

que toman en cuenta para determinar que el trabajador con discapacidad es idóneo para ocupar un nuevo cargo, son las destrezas, habilidades y la formación académica.

En líneas generales se obtuvo que en la empresa de transporte objeto de estudio se tienen una serie de procedimientos iniciales y procedimientos durante la inserción laboral. Los iniciales son aquellos que se aplican antes de insertar al campo laboral a una persona con discapacidad, tales como: el análisis del trabajo, el diseño y análisis de tareas. Los procedimientos durante la inserción laboral, son aquellos que se aplican mientras la persona con discapacidad física presta sus servicios laborales, incluyen: el entrenamiento de precisión, autonomía y el afrontamiento de conductas problemáticas. Por otra parte, la Jefe de Personal de la empresa objeto de estudio suministró la información referente a las características de las personas con discapacidad en la empresa, las cuales son mostradas en el cuadro 2.

**Cuadro 2.****Características del personal con discapacidad en la empresa de transporte objeto de estudio.**

Nro.	Sexo	Edad	Condición de los insertados	Tipo de Discapacidad			Certificado	Tipo
				Congénita	Adquirida Común	Adquirida Accidente		
1	M	45	Motora inferior – uso de silla de ruedas	X			SI	Músculo esquelética moderado (2)
2	M	43	Motora inferior – uso de silla de ruedas	X			SI	Músculo esquelética moderado (2)
3	M	38	Visual parcial por retinitis pigmentosa	X			SI	Visual moderada (3)
4	M	39	Motora inferior – uso de muletas			X	SI	Músculo esquelética moderado (2)
5	M	35	Voz y habla	X			SI	Voz y habla moderado (2)
6	M	40	Motora inferior – dificultad para la marcha		X		NO	
7	M	39	Visual parcial – disminución de visión en ambos ojos		X		NO	
8	F	35	Síndrome de Guillain Barre – neurológico y músculo esquelético	X			NO	

**Fuente:** Reyes (2014), a partir de entrevista a Jefe de Personal de la empresa objeto de estudio.

## **Resultados de los cuestionarios realizados para diagnosticar la opinión de los trabajadores y sus supervisores en relación al proceso de inclusión laboral en la empresa**

El segundo y tercer instrumento de recolección de datos fueron aplicados con el propósito de conocer los juicios o conceptos que las personas con discapacidad y sus supervisores, respectivamente, que laboran actualmente en una empresa de transporte público en Valencia, tienen o se forman acerca de su proceso de inclusión laboral donde están presentes sus expectativas, valoraciones y opiniones. Para obtener una valoración cuantitativa de los resultados obtenidos, Para ello, se le asigna a cada opción de respuesta un valor numérico, tal como se muestra a continuación:

5. Totalmente de acuerdo
4. De acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
2. En desacuerdo
1. Totalmente en desacuerdo

Luego, se procede a obtener los siguientes valores, para calcular el puntaje total ideal, el puntaje total real y sus respectivos índices:

Puntaje Total Ideal (PTI): Número de sujetos encuestados x número de ítems x 5.

Puntaje total Real (PTR): sumatoria de los valores obtenidos con la aplicación del instrumento.

$$\text{Índice ideal} = \frac{PTI}{Nro.Suj} \times 100$$

$$\text{Índice real} = \frac{PTR}{Nro.Suj} \times 100$$

$$\text{Valor real} = \frac{IREAL}{IIDEAL} \times 100$$

De esta forma, se pudo obtener una evaluación cuantitativa por cada indicador incluido en la dimensión de estudio, que permita obtener información para identificar los aspectos positivos y los que requieren mejoras en relación al proceso de inserción laboral de personas con discapacidad en la organización. Los rangos determinados para evaluar los resultados son los siguientes, a partir de la propuesta metodológica de Diez y Romero (2011), quienes presentan una escala referencial de comparación de instrumentos cuantitativos (Ver Cuadro 3):

**Cuadro 3. Referentes comparativos de instrumentos cuantitativos**

Escala de Valoración	Significado o categoría	Debilidad/Fortaleza
Entre 20 y 26	Actitud muy negativa	Debilidad
Entre 36.01 y 52	Actitud negativa	Debilidad
Entre 52.01 y 68	Actitud neutra	Neutral
Entre 68.01 y 84	Actitud positiva	Fortaleza
Entre 84.01 y 100	Actitud muy positiva	Fortaleza

**Elaborado por:** Reyes (2015), a partir de Diez y Romero (2011), desde Delgado y Colombo (2011).

Una vez que se ha recopilado la información correspondiente, a través del cuestionario propuesto en el apartado de instrumentos de recolección de datos, no sólo debe disponer de una forma de organización para analizar los resultados sino para presentarlos. Por tratarse de una investigación que contiene un cuestionario, se va a hacer uso de tablas y gráficos, se hace su

representación gráfica, para luego mostrar los resultados de las pruebas estadísticas, utilizando las estrategias del análisis de frecuencias. Los resultados se muestran a continuación, agrupados por dimensiones e indicadores:

### Dimensión Reclutamiento y Selección

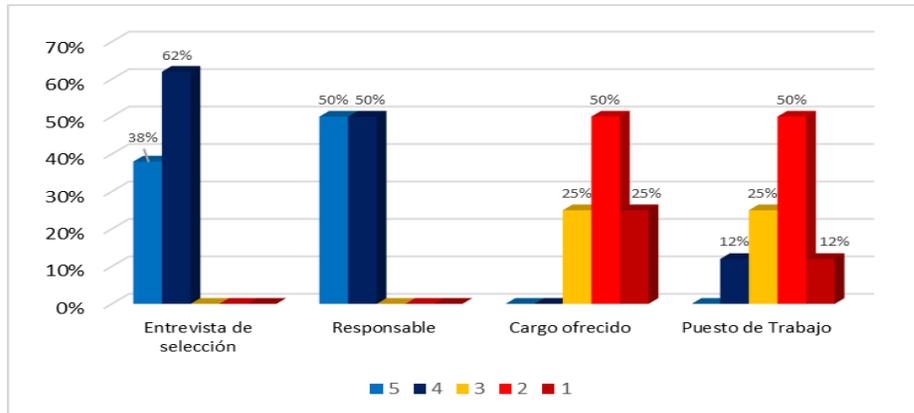
Este indicador fue aplicado a los trabajadores con discapacidad, y estuvo compuesto por cuatro ítems, con los cuales se buscaba obtener información respecto a la realización de entrevista de selección, la cordialidad del responsable de la entrevista, si el cargo ofrecido está adecuado para mi condición de discapacidad y el nivel de satisfacción con relación al puesto de trabajo ocupado (Ver Tabla 1 y Gráfico 1).

Ítem 1. Me sentí a gusto con la entrevista de selección.
Ítem 2. La persona que me entrevistó fue agradable y cordial.
Ítem 3. El cargo que me ofrecieron está adecuado para mi condición de discapacidad.
Ítem 4. Me siento satisfecho con el puesto de trabajo que ocupo.

**Tabla 1.**  
**Frecuencia de resultados relacionados con el reclutamiento y selección de trabajadores con discapacidad.**

5. Totalmente de acuerdo; 4. De acuerdo; 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2. En desacuerdo; 1. Totalmente en desacuerdo.												
Indicador	Frecuencias absolutas					Frecuencias relativas					Valoración	
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
1. Entrevista	3	5	-	-	-	38%	62%	-	-	-	Fortaleza	
2. Responsable	4	4	-	-	-	50%	50%	-	-	-	Fortaleza	
3. Cargo ofrecido	-	-	2	4	2	-	-	25%	50%	25%	Debilidad	
4. Puesto de trabajo	-	1	2	4	1	-	12%	25%	50%	12%	Debilidad	
Índice Ideal	160											
Índice Real	106											
Valor Real	66,25%					NEUTRA						

Fuente: Reyes (2014)



**Gráfico 1.** Resultados de la dimensión reclutamiento y selección de trabajadores con discapacidad.

**Fuente:** Reyes (2014).

**Análisis de resultados:** En los resultados obtenidos mediante la recolección de las opiniones del personal con discapacidad en la empresa objeto de estudio se puede apreciar en líneas generales un valor neutro de la dimensión, manifestado en un índice de 66,25% de aprobación y en dos indicadores que manifestaron fortalezas y dos con debilidades. En cuanto a las fortalezas, destaca el hecho de que, en relación a si la persona contratada se sintió a gusto en la entrevista de selección, 62% de los consultados estuvo de acuerdo y el 38% totalmente de acuerdo, lo que indica buen nivel de conocimiento por parte de las personas que llevan a cabo la actividad de contacto inicial. Relacionado directamente con este indicador, también se quiso conocer si la persona que entrevistó fue agradable y cordial, 50% estuvo totalmente de acuerdo y otro 50% de acuerdo.

Sin embargo, también se manifiestan debilidades en esta dimensión. En lo que respecta al hecho de si el cargo ofrecido está adecuado para la condición de discapacidad del encuestado, un 50% estuvo en desacuerdo y 25% totalmente en desacuerdo, mientras el 25% restante se mantuvo neutral. Asimismo, en relación con la satisfacción del trabajador con el puesto que ocupa, 50% estuvo en desacuerdo y 12% totalmente en desacuerdo,

mientras 25% se manifestó neutral y sólo 12% estuvo de acuerdo. Esto arroja importante información para la organización en cuanto a la adecuación de los puestos ofrecidos al personal con discapacidad y las acciones que se deben tomar para incrementar el valor del trabajo realizado, y por ende la satisfacción del trabajador.

Estos resultados en gran parte concuerdan con la opinión de la Jefe de Personal, quien en la entrevista manifestó que la inserción de personas con discapacidad en la empresa comenzó cuando fue promulgada la Ley en el año 2007, para dar cumplimiento al nuevo orden legal. En lo que corresponde con el proceso de inserción laboral de personas con discapacidad, el mismo es similar al resto del personal, por lo que contempla tras cumplir las etapas de reclutamiento y selección, entrevista, inducción y llenado de planillas, por lo que la empresa actualmente cuentan con el porcentaje que exige la Ley para las Personas con Discapacidad en la empresa.

En cuanto a los requisitos que debía poseer una persona con discapacidad, la entrevistada indicó que los mismos que el resto del personal, ya se les exigía lo mismo que un trabajador que no posee esta condición, por lo que una vez contratada la persona se le ofrecieron las mismas condiciones de trabajo en comparación con los demás empleados.

Vale destacar que la Jefe de Personal consultada afirmó que la entrevista de selección previa que se le realizó al trabajador con discapacidad tuvo una adecuación en vista de la condición de la persona, y fue llevada a cabo por un profesional que contrastara las competencias y habilidades necesarias para estimar la potencialidad de las personas, los cuales fueron los Coordinadores de Áreas de Reclutamiento y Selección de Personal.

Desde esta perspectiva, el desarrollo del subproceso de reclutamiento y selección de personal es importante desde dos puntos de vista: por una parte, cumplir con lo establecido en la Ley para las Personas con Discapacidad (2007), y por otra, proveer los recursos humanos idóneos para la organización. En este sentido, Domenichelli (2008:21), expresa que “el reclutamiento y selección de personal es un proceso por el cual las empresas contratan al personal adecuado para ocupar un puesto, el programa de reclutamiento y selección de personal debe estar dentro de la planeación estratégica de la empresa”, para que se encamine a cumplir los objetivos de la empresa. Este proceso cuenta con cuatro pasos básicos: análisis de necesidades de la empresa, reclutamiento, selección e incorporación a la organización.

### **Dimensión Evaluación Médica**

Este indicador fue aplicado a los trabajadores y estuvo compuesto por tres ítems, con los cuales se buscaba obtener información respecto a la evaluación médica aplicada, la comodidad durante la evaluación y la persona encargada de la evaluación. A continuación se muestran los resultados obtenidos.

**Ítem 5.** Estoy satisfecho con la evaluación médica que me practicaron.

**Ítem 6.** Me sentí cómodo y a gusto durante la evaluación médica que se me realizó.

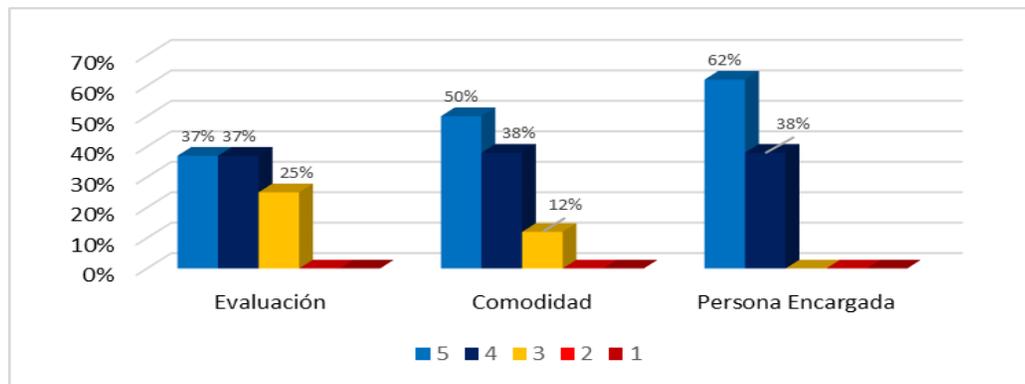
**Ítem 7.** La persona que me realizó la evaluación médica actuó enmarcado en el profesionalismo.

### **Tabla 2.**

**Frecuencia de resultados relacionados con la evaluación médica de trabajadores con discapacidad.**

5. Totalmente de acuerdo; 4. De acuerdo; 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo; 1. Totalmente en desacuerdo.											
Indicador	Frecuencias absolutas					Frecuencias relativas					Valoración
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
5. Evaluación aplicada	3	3	2	-	-	37%	37%	25%	-	-	Fortaleza
6. Comodidad	4	3	1	-	-	50%	38%	12%	-	-	Fortaleza
7. Persona encargada	5	3	-	-	-	62%	38%	-	-	-	Fortaleza
Índice Ideal	120										<b>MUY POSITIVA</b>
Índice Real	105										
Valor Real	87,5%										

**Fuente:** Reyes (2014)



**Gráfico 2.** Resultados de la dimensión evaluación médica de trabajadores con discapacidad.  
**Fuente:** Reyes (2014).

**Análisis de resultados:** En los resultados obtenidos se aprecia un valor muy positivo en cuanto al cumplimiento de las evaluaciones médicas, de lo cual se obtuvo un valor real de 87,5%. De esta forma los encuestados manifestaron satisfacción con la evaluación médica realizada (37% totalmente de acuerdo, 37% de acuerdo y 25% neutral), manifestó comodidad durante la evaluación aplicada (50% totalmente de acuerdo, 38% de acuerdo y 12% neutral), además de considerar que la persona que realizó la evaluación médica actuó enmarcado en el profesionalismo (62% totalmente de acuerdo y 38% de acuerdo).

Las percepciones del personal encuestado coinciden con los de la entrevista a la Jefe de Personal, quien manifestó que el tipo de evaluación médica que se le realizó al trabajador con discapacidad fue de exámenes de laboratorio y evaluación física, acorde con las políticas de la empresa para todo el personal, además fueron tomados en consideraciones los riesgos presentes en el cargo y su relación con la discapacidad para ejecutar las tareas previstas.

En líneas generales, se debe dar importancia especial al proceso de evaluaciones médicas que tienen como objetivo, de acuerdo con Donnelly (2007:102), “identificar trastornos de la salud, en especial alteraciones del aparato locomotor, en los aspirantes a incorporarse a la organización”. La finalidad de las evaluaciones médicas es poder prevenir y detectar a tiempo las diferentes enfermedades ocupacionales, así como establecer si una lesión es debida o no a una determinada actividad laboral, dando así cumplimiento a la Ley Orgánica de Prevención, Condición y Medio ambiente de Trabajo (2005).

### **Dimensión Sensibilización y Formación**

Esta dimensión fue estudiada tanto en los trabajadores como en sus supervisores. En el caso de los trabajadores con discapacidad, estuvo compuesto por cuatro ítems, con los cuales se buscaba obtener información respecto a la realización de actividades de sensibilización, contribución de actividad, actividad de formación y actividades de integración. A continuación se muestran los resultados obtenidos.

**Ítem 8.** La empresa facilitó alguna actividad de adiestramiento para sensibilizar al personal en cuanto al tema del trato adecuado para las personas con discapacidad.

**Ítem 9.** La actividad de sensibilización para el personal contribuyó notablemente en su integración dentro de la organización.

**Ítem 10.** Ha participado en alguna actividad de formación relacionada con el tema de personas con discapacidad.

**Ítem 11.** La empresa realiza actividades de integración de los trabajadores con discapacidad con sus compañeros de trabajo.

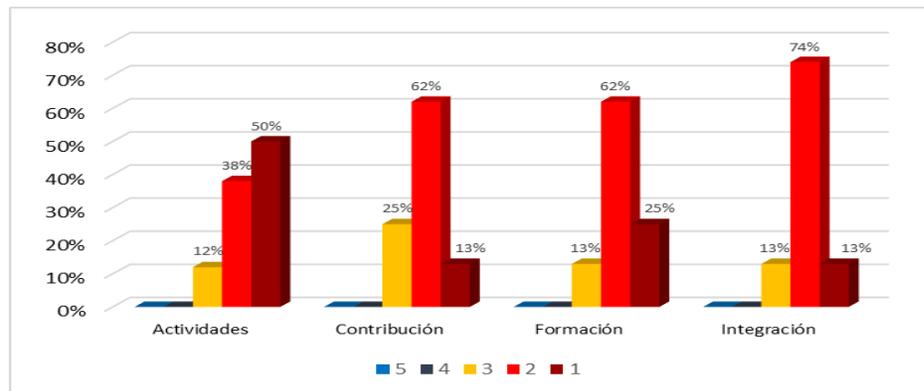
**Tabla 3.**

**Frecuencia de resultados relacionados con la sensibilización y formación aplicada a los trabajadores con discapacidad.**

5. Totalmente de acuerdo; 4. De acuerdo; 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo; 1. Totalmente en desacuerdo.

Indicador	Frecuencias absolutas					Frecuencias relativas					Valoración
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
8. Actividades	-	-	1	3	4	-	-	12%	38%	50%	Debilidades
9. Contribución	-	-	2	5	1	-	-	25%	62%	13%	Debilidades
10. Formación	-	-	1	5	2	-	-	13%	62%	25%	Debilidades
11. Integración	-	-	1	6	1	-	-	13%	74%	13%	Debilidades
Índice Ideal	160										
Índice Real	61										
Valor Real	38,12%					<b>NEGATIVA</b>					

**Fuente:** Reyes (2014)



**Gráfico 3.** Resultados de la dimensión sensibilización y formación de trabajadores con discapacidad.

**Fuente:** Reyes (2014).

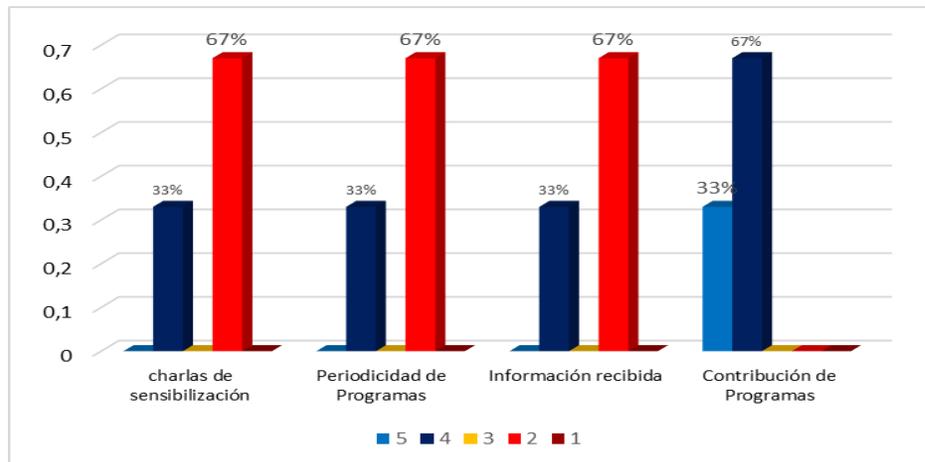
En los que respecta a los supervisores, esta dimensión estuvo compuesta por cuatro ítems, con los cuales se buscaba obtener información respecto de las charlas de sensibilización, la periodicidad, la información recibida y la contribución de programas (Ver Tabla 4 y Gráfico 4).

<p><b>Ítem 5.</b> La empresa me ofrece charlas de sensibilización y concienciación para la inclusión de los trabajadores con discapacidad.</p> <p><b>Ítem 6.</b> Los programas de sensibilización y formación se dan periódicamente y de forma oportuna.</p> <p><b>Ítem 7.</b> Recibí información oportuna y clara sobre las capacidades y limitaciones individuales de las personas con discapacidad que se incorporarán al Departamento.</p> <p><b>Ítem 8.</b> Los Programas de sensibilización y formación han contribuido en mi interacción con mis subordinados con discapacidad.</p>
--

**Tabla 4.**  
**Frecuencia de resultados relacionados con la sensibilización y formación aplicada a los supervisores.**

5. Totalmente de acuerdo; 4. De acuerdo; 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo; 1. Totalmente en desacuerdo.											
Indicador	Frecuencias absolutas					Frecuencias relativas					Valoración
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
5. Charlas de sensibilización	-	1	-	2	-	-	33%	-	67%	-	Debilidad
6. Periodicidad de Programas	-	1	-	2	-	-	33%	-	67%	-	Debilidad
7. Información recibida	-	1	-	2	-	-	33%	-	67%	-	Debilidad
8. Contribución de Programas.	1	2	-	-	-	33%	67%	-	-	-	Fortaleza
Índice Ideal	60					<b>NEUTRA</b>					
Índice Real	37										
Valor Real	61,66%										

**Fuente:** Reyes (2014)



**Gráfico 4.** Resultados de la dimensión sensibilización y formación de acuerdo con los supervisores.

**Fuente:** Reyes (2014).

**Análisis de resultados:** Los datos recolectados en los trabajadores, permite hacer una evaluación negativa de los procesos de sensibilización y formación al personal orientados a la inclusión de personal con discapacidad, de lo cual se obtuvo un valor de 38,12%. Estos resultados se aprecian mejor en forma detallada, al notar que las opiniones manifiestan debilidades, y están orientadas hacia el hecho de que la empresa no facilitó alguna actividad de adiestramiento para sensibilizar al personal en cuanto al tema del trato adecuado para las personas con discapacidad (50% totalmente en desacuerdo, 38% en desacuerdo y 12% ni de acuerdo ni en desacuerdo); por tanto, la actividad de sensibilización para el personal no contribuyó notablemente en su integración dentro de la organización (62% en desacuerdo, 13% totalmente en desacuerdo y 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo).

Además, el personal consultado no ha participado en alguna actividad de formación relacionada con el tema de personas con discapacidad (62% en desacuerdo, 25% totalmente en desacuerdo y 13% ni de acuerdo ni en

desacuerdo) y la empresa no realiza actividades de integración de los trabajadores con discapacidad con sus compañeros de trabajo (74% en desacuerdo, 13% totalmente en desacuerdo y 13% ni de acuerdo ni en desacuerdo).

En lo que respecta a los supervisores, los resultados permiten hacer una valoración neutral de la dimensión estudiada, manifestado en tres debilidades y una fortaleza. Las debilidades encontradas fueron: La empresa no ofrece charlas de sensibilización y concienciación para la inclusión de los trabajadores con discapacidad, de los que se obtuvo 67% en desacuerdo frente a 33% de acuerdo. En cuanto al hecho de si los programas de sensibilización y formación se dan periódicamente y de forma oportuna, se obtuvo un 67% en desacuerdo frente a 33% de acuerdo; se infiere que el personal no ha recibido información oportuna y clara sobre las capacidades y limitaciones individuales de las personas con discapacidad que se incorporarán al Departamento, ya que se obtuvo un 67% en desacuerdo frente a 33% de acuerdo. La única fortaleza manifestada es que los Programas de sensibilización y formación han contribuido en mi interacción con mis subordinados con discapacidad.

A partir de estos resultados se comprende que la empresa objeto de estudio, como entidad de servicio público de transporte colectivo debe estar consciente del rol que le corresponde desempeñar para el logro de la inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad, considera de suma importancia y relevancia concebir este proyecto como un instrumento mediador para la sensibilización de la comunidad en general hacia la inclusión de las personas con discapacidad en todos sus ámbitos: familiar, académico, laboral y cultural fin de contribuir al ideal de tener ciudadanos

capaces de entender su propia realidad circundante, vencerla y transformarla.

Asimismo, se debe cumplir con lo propuesto por Núñez (2007), en el sentido de que se debe participar en la promoción del desarrollo de las calificaciones y las oportunidades de empleo para las personas con discapacidad, basándose en los principios de igualdad de oportunidades e igualdad de trato, y procurando su integración en los programas de rehabilitación profesional y servicios de empleo, así como fomentando su participación en actividades comunitarias. Cada vez se hace más hincapié en el principio de la no discriminación, a medida que los temas relativos a la discapacidad comienzan a ser considerados como parte de la temática de los derechos humanos.

### **Dimensión Ambiente Laboral**

Al igual que en la dimensión anterior, fue aplicado tanto a los trabajadores con discapacidad como a los supervisores. En el caso de los trabajadores con discapacidad, este indicador estuvo compuesto por nueve ítems, con los cuales se buscaba obtener información respecto al uso de lenguaje comprensible, la relación laboral, cooperación, conducta demostrada, apoyo y motivación del supervisor, respeto recibido, flexibilidad del supervisor, actividades extra-laborales e importancia dentro del equipo. A continuación se muestran los resultados obtenidos (Ver Tabla 5 y Gráfico 5).

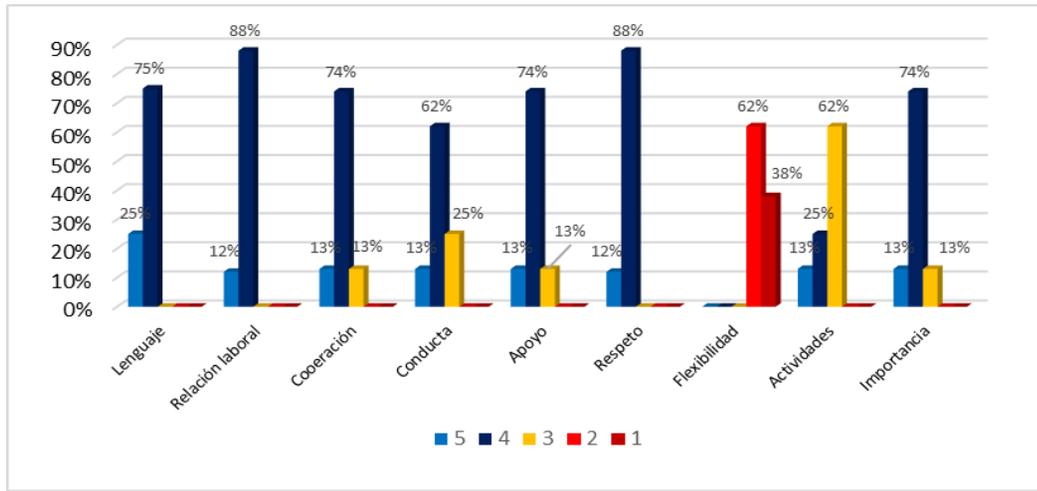
- Ítem 12. Mis compañeros de trabajo utilizan un lenguaje comprensible y adecuado.
- Ítem 13. Mi relación con mis compañeros de trabajo es adecuada.
- Ítem 14. Mis compañeros de trabajo siempre cooperan y colaboran con mis funciones laborales.
- Ítem 15. Mis compañeros de trabajo tienen una conducta adecuada con respecto a mi condición.
- Ítem 16. Mi supervisor inmediato me apoya y motiva constantemente.
- Ítem 17. Mi supervisor inmediato mantiene una relación basada en el respeto hacia mi persona.
- Ítem 18. Mi supervisor comprende mi condición de vida y flexibiliza en caso de no poder cumplir con alguna tarea.
- Ítem 19. Me siento incluido en actividades extra laborales como cumpleaños, fiestas, compartir entre otros.
- Ítem 20. Me siento parte importante del equipo de trabajo.

**Tabla 5.**  
**Frecuencia de resultados relacionados con el ambiente laboral en los trabajadores con discapacidad.**

5. Totalmente de acuerdo; 4. De acuerdo; 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo; 1. Totalmente en desacuerdo.

Indicador	Frecuencias absolutas					Frecuencias relativas					Valoración
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
12. Lenguaje comprensible	2	6	-	-	-	25%	75%	-	-	-	Fortaleza
13. Relación laboral	1	7	-	-	-	12%	88%	-	-	-	Fortaleza
14. Cooperación	1	6	1	-	-	13%	74%	13%	-	-	Fortaleza
15. Conducta demostrada	1	5	2	-	-	13%	62%	25%	-	-	Fortaleza
16. Apoyo y motivación del supervisor	1	6	1	-	-	13%	74%	13%	-	-	Fortaleza
17. Respeto recibido	1	7	-	-	-	12%	88%	-	-	-	Fortaleza
18. Flexibilidad	-	-	-	5	3	-	-	-	62%	38%	Debilidad
19. Actividades extra-laborales	1	2	5	-	-	13%	25%	62%	-	-	Neutral
20. Importancia dentro del equipo	1	6	1	-	-	13%	74%	13%	-	-	Fortaleza
Índice Ideal	360										
Índice Real	268										
Valor Real	74,44%										<b>POSITIVA</b>

**Fuente:** Reyes (2014)



**Gráfico 5.** Resultados de la dimensión ambiente laboral de trabajadores con discapacidad.  
**Fuente:** Reyes (2014).

En lo que respecta a los supervisores, esta dimensión estuvo compuesta por siete ítems, con los cuales se buscaba obtener información respecto a la comunicación, recepción de instrucciones, trabajo en equipo, actitud positiva, relaciones laborales, sociabilidad e integración (Ver Tabla 6 y Gráfico 6).

**Ítem 9.** La comunicación de las personas con discapacidad hacia mi persona es efectiva y recíproca.

**Ítem 10.** Los trabajadores con discapacidad están siempre abiertos a recibir instrucciones en sus puestos de trabajo.

**Ítem 11.** Los trabajadores con discapacidad siempre están dispuestos a trabajar en equipo.

**Ítem 12.** Los trabajadores con discapacidad tienen una actitud positiva hacia mi persona y hacia sus compañeros de trabajo.

**Ítem 13.** Los trabajadores con discapacidad mantienen buenas relaciones laborales con sus compañeros de trabajo.

**Ítem 14.** Los trabajadores con discapacidad son sociables.

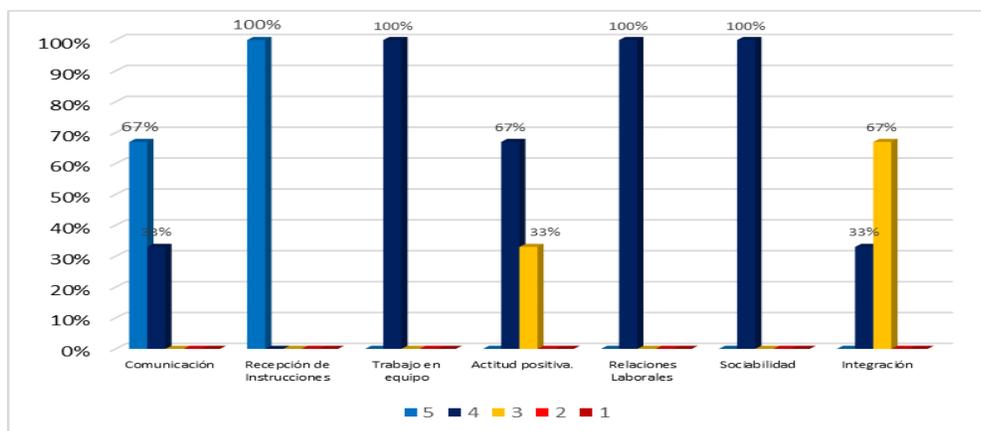
**Ítem 15.** La inclusión de los Trabajadores con discapacidad no es percibida como perjudicial por sus compañeros de trabajo.

**Tabla 6.**

**Frecuencia de resultados relacionados con el ambiente laboral de acuerdo con los supervisores.**

5. Totalmente de acuerdo; 4. De acuerdo; 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo; 1. Totalmente en desacuerdo.											
Indicador	Frecuencias absolutas					Frecuencias relativas					Valoración
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
9. Comunicación	2	1	-	-	-	67%	33%	-	-	-	Fortaleza
10. Instrucciones	3	-	-	-	-	100%	-	-	-	-	Fortaleza
11. Trabajo en equipo	-	3	-	-	-	-	100%	-	-	-	Fortaleza
12. Actitud positiva.	-	2	1	-	-	-	67%	33%	-	-	Fortaleza
13. Relaciones Laborales	-	3	-	-	-	-	100%	-	-	-	Fortaleza
14. Sociabilidad	-	3	-	-	-	-	100%	-	-	-	Fortaleza
15. Integración	-	1	2	-	-	-	33%	67%	-	-	Neutral
Índice Ideal	105					<b>POSITIVA</b>					
Índice Real	86										
Valor Real	81,90%										

**Fuente:** Reyes (2014)



**Gráfico 6.** Resultados de la dimensión ambiente laboral de acuerdo con sus supervisores.  
**Fuente:** Reyes (2014).

**Análisis de resultados:** Los resultados obtenidos entre los trabajadores con discapacidad arrojan una valoración positiva de 74,4%, que

se manifiesta particularmente en apreciaciones de fortalezas en siete de los nueve indicadores incluidos:

- Los consultados opinan que los compañeros de trabajo utilizan un lenguaje comprensible y adecuado (75% de acuerdo y 25% totalmente de acuerdo).
- La mayoría de las respuestas permiten inferir que la relación de la persona con discapacidad y sus compañeros de trabajo es adecuada (88% de acuerdo y 12% totalmente de acuerdo).
- Las personas con discapacidad consultadas perciben que sus compañeros de trabajo siempre cooperan y colaboran con sus funciones laborales (74% de acuerdo y 13% totalmente de acuerdo, mientras 13% se manifestó neutral).
- Se tiene la opinión mayoritaria de que el supervisor inmediato mantiene una relación basada en el respeto hacia el personal con discapacidad (88% de acuerdo y 12% totalmente de acuerdo).
- Se obtuvo además que los compañeros de trabajo tienen una conducta adecuada con respecto a mi condición (62% de acuerdo y 13% totalmente de acuerdo, mientras 25% se manifestó neutral).
- Se considera que el supervisor inmediato apoya al personal con discapacidad y lo motiva constantemente (74% de acuerdo y 13% totalmente de acuerdo, mientras 13% se manifestó neutral).
- En líneas generales, el personal con discapacidad de la empresa objeto de estudio se siente parte importante del equipo de trabajo (74% de acuerdo y 13% totalmente de acuerdo, mientras 13% se manifestó neutral).

Por el contrario, se obtuvieron resultados desfavorables en dos de los indicadores incluidos, una debilidad en relación con el hecho de que el supervisor comprende mi condición de vida y flexibiliza en caso de no poder cumplir con alguna tarea (62% en desacuerdo y 38% totalmente en desacuerdo). Además, el personal con discapacidad no se siente incluido en actividades extra laborales como cumpleaños, fiestas, compartir entre otros, ya que a pesar de que 13% estuvo totalmente de acuerdo y 25% de acuerdo, 62% se manifestó neutral. Lo anterior denota la necesidad de integrar al personal con discapacidad a las actividades extra laborales de la organización para promover su inclusión.

En los que respecta a los puntos de vista de los supervisores, se manifiesta una valoración positiva, con un índice de 81,90%. Esto se detalla en la presencia de seis fortalezas y un elemento neutral, según se detalla a continuación:

- La comunicación de las personas con discapacidad hacia mi persona es efectiva y recíproca, con 67% totalmente de acuerdo y 33% de acuerdo.
- Los trabajadores con discapacidad están siempre abiertos a recibir instrucciones en sus puestos de trabajo, con un 100% totalmente de acuerdo.
- Los trabajadores con discapacidad siempre están dispuestos a trabajar en equipo, con un 100% de acuerdo.
- Los trabajadores con discapacidad tienen una actitud positiva hacia mi persona y hacia sus compañeros de trabajo, con 67% de acuerdo y 33% neutral.
- Los trabajadores con discapacidad mantienen buenas relaciones laborales con sus compañeros de trabajo, con un 100% totalmente de acuerdo.

- Los trabajadores con discapacidad son sociables, con un 100% totalmente de acuerdo.
- El único elemento neutral fue el hecho de si la inclusión de los Trabajadores con discapacidad no es percibida como perjudicial por sus compañeros de trabajo, con 33% de acuerdo y 67% neutral.

Los resultados obtenidos muestran una situación favorable en la organización relacionada con el ambiente laboral para las personas con discapacidad, lo cual es importante, pues según Chiavenato (2002), el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales y los reglamentos internos.

Agrega el autor que, tomando en cuenta los principios de la Escuela de la Gestalt, los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo, además, las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, a su vez influyen en la conducta de los otros trabajadores. Es así que el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que él mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno. Por otro lado, la escuela funcionalista formula que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.

## Dimensión Accesibilidad y Transitabilidad

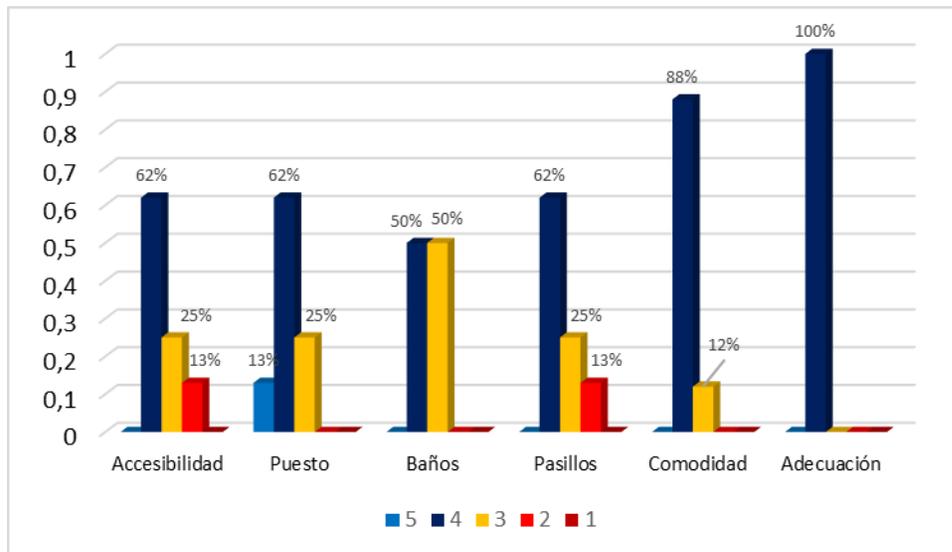
Este indicador está compuesto por nueve ítems, aplicados solamente a los trabajadores con discapacidad, con los cuales se buscaba obtener información relacionada con la accesibilidad al puesto de trabajo, distribución del puesto, distribución de los baños, distribución de los pasillos, comodidad percibida por el trabajador y adecuación de instalaciones. A continuación se muestran los resultados obtenidos (Ver Tabla 7 y Gráfico 7).

- Ítem 21.** Me resulta fácil y accesible llegar a mi puesto de trabajo.  
**Ítem 22.** Estoy a gusto con la distribución de mi lugar de trabajo.  
**Ítem 23.** Los baños y accesorios son cómodos y están adecuados.  
**Ítem 24.** La iluminación de los pasillos en mi área de trabajo es adecuada.  
**Ítem 25.** El sitio de trabajo es adecuado y cómodo para realizar las tareas.  
**Ítem 26.** La empresa ha adecuado las instalaciones para las personas con discapacidad.

**Tabla 7.**  
**Frecuencia de resultados relacionados con la accesibilidad y transitabilidad de los trabajadores con discapacidad.**

Indicador	Frecuencias absolutas					Frecuencias relativas					Valoración
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	21. Accesibilidad	-	5	2	1	-	-	62%	25%	13%	
22. Distribución del Puesto	1	5	2	-	-	13%	62%	25%	-	-	Fortaleza
23. Distribución de baños	-	4	4	-	-	-	50%	50%	-	-	Fortaleza
24. Dist. de pasillos	-	5	2	1	-	-	62%	25%	13%	-	Fortaleza
25. Comodidad percibida	-	7	1	-	-	-	88%	12%	-	-	Fortaleza
26. Adecuación de inst.	-	8	-	-	-	-	100%	-	-	-	Fortaleza
Índice Ideal	240										
Índice Real	178										
Valor Real	74,16%					<b>POSITIVA</b>					

**Fuente:** Reyes (2014)



**Gráfico 7.** Resultados de la dimensión Accesibilidad y Transitabilidad de trabajadores con discapacidad.

**Fuente:** Reyes (2014).

**Análisis de resultados:** Los resultados obtenidos en relación con la accesibilidad y transitabilidad son en líneas generales positivos, con la valoración de 74,16%. En este sentido vale destacar que la gráfica 5 que acompaña a la frecuencia de resultados muestra valoraciones de fortalezas en cuanto a cada una de los seis indicadores incluidos en la dimensión. Por tanto, se considera que:

- Al trabajador con discapacidad le resulta fácil y accesible llegar a su puesto de trabajo (62% de acuerdo, 25% neutral y solamente 13% en desacuerdo).
- Asimismo, los consultados manifiestan estar a gusto con la distribución del lugar de trabajo (62% de acuerdo y 13% totalmente de acuerdo, con 25% neutral).
- Por su parte, los baños y accesorios son cómodos y están adecuados (50% de acuerdo y 50% neutral).
- La iluminación de los pasillos en el área de trabajo es adecuada (62% de acuerdo, 25% neutral y solamente 13% en desacuerdo).

— El sitio de trabajo es adecuado y cómodo para realizar las tareas (88% de acuerdo y solamente 12% neutral). y la empresa ha adecuado las instalaciones para las personas con discapacidad, de lo cual se obtuvo un 100% de personas totalmente de acuerdo.

Si se comparan estos resultados con los obtenidos en la entrevista, se pueden apreciar coincidencias en las opiniones, ya que la persona entrevistada respondió en relación al hecho de realizar algún tipo de adecuación a las instalaciones, no fue necesario ya que al tratarse de una empresa de transporte público, las instalaciones fueron diseñadas tomando en cuenta los accesos a personas con discapacidad. Esto fue realizado con asesoría de representantes del Consejo Nacional de las Personas con Discapacidad (CONAPDIS), y se cumplió con las normas de la Comisión Venezolana de Normas Industriales (COVENIN), así como las reglamentaciones técnicas sobre la materia, provenientes de los organismos respectivos, relativas a la accesibilidad y transitabilidad de las personas con discapacidad, por lo que considera que las instalaciones son accesibles y transitables para las personas.

Al respecto de las percepciones de los empleados con discapacidad respecto a sus condiciones de accesibilidad, Núñez (2007) explica que que toda organización que busque integrar la diversidad y la inclusión laboral como parte de su visión organizacional, deberá también comenzar a crear los espacios físicos y adecuar sus instalaciones y accesos de acuerdo a lo que plantean los estándares de la normativa de acceso universal. El acceso universal es un estándar internacional que no afecta sólo a las personas con discapacidad. Implica una adecuación de las instalaciones para que todos tengan las mismas oportunidades de acceso y que las infraestructuras no sean una limitación. El consenso apunta a considerar siempre la interacción

entre alguna condición personal con las variables sociales, como infraestructura o actitudes, que limitarían el acceso y funcionamiento de las personas

### Dimensión Condiciones Laborales

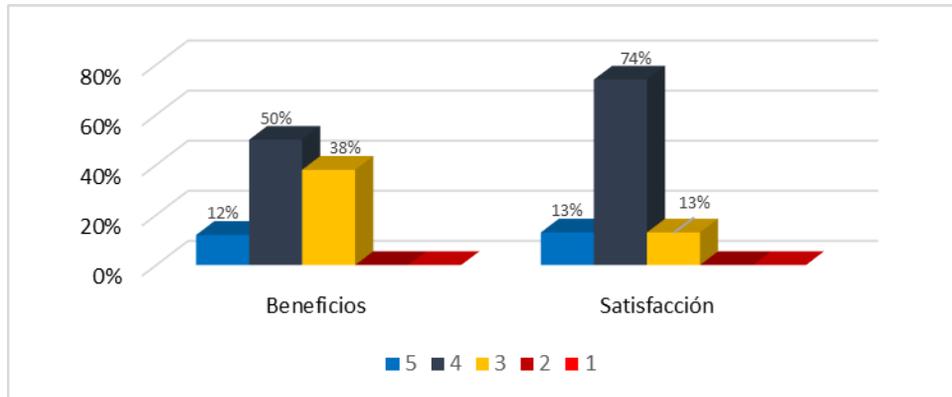
Este indicador está compuesto únicamente por dos ítems, con los cuales se buscaba obtener las percepciones de los trabajadores con discapacidad relacionada con los beneficios recibidos y la satisfacción con la remuneración recibida. A continuación se muestran los resultados obtenidos (Ver Tabla 8 y Gráfico 8).

<p><b>Ítem 27.</b> Recibo los mismos beneficios que el resto de los trabajadores.</p> <p><b>Ítem 28.</b> Estoy satisfecho con la remuneración que recibo por mi trabajo.</p>
--

**Tabla 8.**  
**Frecuencia de resultados relacionados con las condiciones laborales de los trabajadores con discapacidad.**

Indicador	Frecuencias absolutas					Frecuencias relativas					Valoración
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	27. Beneficios recibidos	1	4	3	-	-	12%	50%	38%	-	
28. Satisfacción con la remuneración	1	6	1	-	-	13%	74%	13%	-	-	Fortaleza
Índice Ideal	80										
Índice Real	178										
Valor Real	77,50%					<b>POSITIVA</b>					

Fuente: Reyes (2014)



**Gráfico 8.** Resultados de la dimensión condiciones laborales de trabajadores con discapacidad.

**Fuente:** Reyes (2014).

**Análisis de resultados:** Tomando en cuenta los resultados obtenidos, se aprecia una valoración altamente positiva de las condiciones laborales de los trabajadores con discapacidad en la empresa objeto de estudio, con un valor de 77,5%. Estos resultados se corroboran con los obtenidos en cada indicador, ya que los consultados consideran que reciben los mismos beneficios que el resto de los trabajadores (50% de acuerdo, 12% totalmente de acuerdo y 38% ni de acuerdo ni en desacuerdo). Asimismo, manifiestan estar satisfechos con la remuneración que recibo por su trabajo (74% de acuerdo, 13% totalmente de acuerdo y 13% ni de acuerdo ni en desacuerdo).

Estos resultados se pueden comparar con lo expresado con Palacios (2008), quien describe que que la integración laboral de las personas con discapacidad es un proceso en el cual se debe tener un objetivo finalista, el empleo integrado en empresas normalizadas, es decir, empleo exactamente igual y en las mismas condiciones de tareas, sueldos y horarios que el de cualquier otro trabajador sin discapacidad, en empresas donde la proporción mayoritaria de empleados no tenga discapacidad alguna.

## Dimensión Inducción General al Puesto

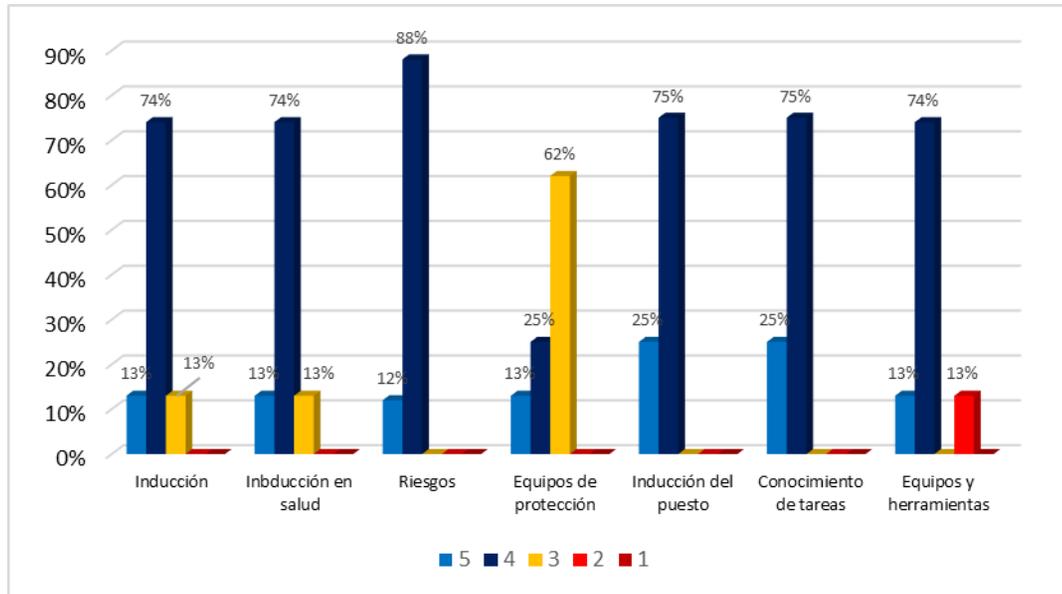
Este indicador está compuesto por siete ítems, con los cuales se buscaba obtener los puntos de vista de los trabajadores con discapacidad respecto a la inducción general recibida, inducción en salud y seguridad, conocimientos de riesgos existentes, equipos de protección, inducción al puesto, conocimiento de tareas, y equipos y herramientas de trabajo. A continuación se muestran los resultados obtenidos (Ver Tabla 9 y Gráfico 9).

- Ítem 29.** Recibí la inducción general a la empresa.  
**Ítem 30.** Recibí la inducción de salud y seguridad.  
**Ítem 31.** Estoy claro en los riesgos a los que estoy sometido en mi sitio de trabajo.  
**Ítem 32.** Cuento con los equipos de protección personal.  
**Ítem 33.** Recibí una inducción en el puesto de trabajo.  
**Ítem 34.** Tengo conocimientos de las tareas que debo desempeñar.  
**Ítem 35.** Cuento con los equipos de trabajo y herramientas adecuadas para

**Tabla 9.**  
**Frecuencia de resultados relacionados con la Inducción General al Puesto de los trabajadores con discapacidad.**

Indicador	Frecuencias absolutas					Frecuencias relativas					Valoración
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
29. Inducción general	1	6	1	-	-	13%	74%	13%	-	-	Fortaleza
30. Inducción en salud	1	6	1	-	-	13%	74%	13%	-	-	Fortaleza
31. Riesgos	1	7	-	-	-	12%	88%	-	-	-	Fortaleza
32. Equipos de protección	1	2	5	-	-	13%	25%	62%	-	-	Neutral
33. Inducción del puesto	2	6	-	-	-	25%	75%	-	-	-	Fortaleza
34. Conocimiento	2	6	-	-	-	25%	75%	-	-	-	Fortaleza
35. Herramientas	1	6	-	1	-	13%	74%	-	13%	-	Fortaleza
Índice Ideal	360										
Índice Real	268										
Valor Real	80,00%					POSITIVA					

**Fuente:** Reyes (2014)



**Gráfico 9.** Resultados de la dimensión Inducción General al Puesto de trabajadores con discapacidad.

**Fuente:** Reyes (2014).

**Análisis de resultados:** En relación con la dimensión relacionada con la inducción general del puesto, se obtiene una valoración positiva, expresada en un 80%. Esto se comprueba al obtener respuestas favorables en seis de los siete indicadores que conforman la dimensión, de los cual se obtuvo lo siguiente:

- El personal con discapacidad de la empresa considera haber recibido la inducción general a la empresa (74% de acuerdo, 13% totalmente de acuerdo y 13% ni de acuerdo ni en desacuerdo).
- Igualmente, ha recibido la inducción de salud y seguridad (74% de acuerdo, 13% totalmente en desacuerdo y 13% ni de acuerdo ni en desacuerdo).
- Además, manifiesta estar claro en los riesgos a los que está sometido en su sitio de trabajo, lo que indica buen manejo de la información

suministrada por la empresa el respecto (88% de acuerdo y 12% totalmente de acuerdo).

- El personal con discapacidad de la empresa opina que ha recibido una inducción en el puesto de trabajo (75% de acuerdo y 25% totalmente de acuerdo).
- Asimismo, considera poseer conocimientos de las tareas que debe desempeñar (75% de acuerdo y 25% totalmente de acuerdo).
- Finalmente, cuenta con los equipos de trabajo y herramientas adecuadas para realizar las tareas (74% de acuerdo y 13% totalmente de acuerdo, mientras 13% se manifestó en desacuerdo).
- Asimismo, se manifestó neutralidad en cuanto a si el equipo cuenta con los equipos de protección personal (En este ítem se obtuvieron resultados que no permiten evidenciar la situación a evaluar, pues aunque 25% estuvo de acuerdo y 13% totalmente de acuerdo, 62% se manifestó neutral).

De igual forma, la información obtenida en el cuestionario a los trabajadores coincide con los resultados de la entrevista, quien expresó que este proceso fue llevado a cabo por la persona entrevistada, es decir, la Jefe de Personal de la empresa objeto de estudio, quien informó a los trabajadores con discapacidad de los riesgos a los que estarían sometidos en su puesto de trabajo, además de facilitarle la inducción en normas de salud y seguridad.

Además, en relación con esta dimensión, se obtuvo mediante la aplicación de la entrevista, que el tipo de inducción que se le realizó al nuevo trabajador en cuanto a las funciones básicas que debería desempeñar era la que corresponde según su cargo a ocupar y el área donde va a desempeñar

sus funciones, y fue llevada a cabo por la Gerencia de Talento Humano. En este proceso de inducción se le suministró a los insertados todas las herramientas necesarias para ejecutar su trabajo, además de realizar periódicamente charlas concientizadoras para preparar o sensibilizar a los nuevos trabajadores, la cual es una charla informativa, que incluye estrategias para mejorar la condición del trabajador con discapacidad.

Estos resultados revelan la importancia de la inducción y el análisis del trabajo, el cual de acuerdo con Chiavenato (2002), permite mediante la recopilación de información y una observación continuada y estructurada, determinar cuáles son los elementos fundamentales del empleo que se está analizando, los procedimientos de la empresa, sus políticas de personal, los servicios disponibles en el lugar de trabajo y su configuración física. Esta tarea debe ser desarrollada con la colaboración de algún trabajador de la empresa que sin duda conocerá y dominará mucho mejor que el profesional que evalúa todo lo anteriormente mencionado. La responsabilidad del profesional será la de saber solicitar la información necesaria e indicar al trabajador que va a obtenerla la manera de recopilarla.

### **Dimensión Evaluación de Desempeño**

Esta dimensión formó parte de los cuestionarios aplicados tanto a los trabajadores con discapacidad como a sus supervisores. En el caso de los trabajadores, estuvo compuesto por cuatro ítems, con los cuales se buscaba obtener información respecto a la periodicidad de evaluación, información de los resultados, retroalimentación recibida y comparación de desempeño. A continuación se muestran los resultados obtenidos (Ver Tabla 10 y Gráfico 10).

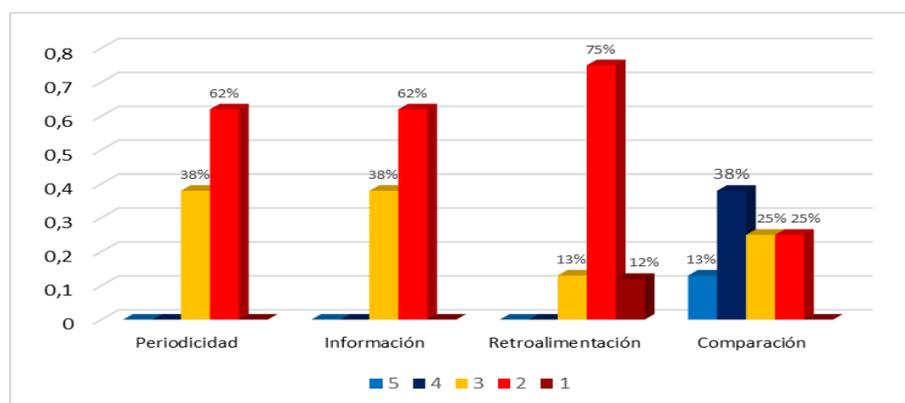
- Ítem 36.** Me realizan frecuentemente evaluaciones de desempeño.
- Ítem 37.** Se me informan los resultados de la evaluación de desempeño.
- Ítem 38.** Recibo retroalimentación oportuna de parte de mi supervisor luego de la evaluación.
- Ítem 39.** Considero que mi desempeño es similar al del resto de mis compañeros.

**Tabla 10.**  
**Frecuencia de resultados relacionados con la evaluación de desempeño de los trabajadores con discapacidad.**

5. Totalmente de acuerdo; 4. De acuerdo; 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo; 1. Totalmente en desacuerdo.

Indicador	Frecuencias absolutas					Frecuencias relativas					Evaluación
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
36. Periodicidad	-	-	3	5	-	-	-	38%	62%	-	Debilidad
37. Información	-	-	3	5	-	-	-	38%	62%	-	Debilidad
38. Retroalimentación	-	-	1	6	1	-	-	13%	75%	12%	Debilidad
39. Comparación	1	3	2	2	-	13%	38%	25%	25%	-	Neutral
Índice Ideal	160										
Índice Real	79										
Valor Real	49,37%					<b>NEGATIVA</b>					

**Fuente:** Reyes (2014)



**Gráfico 10.** Resultados de la dimensión evaluación de desempeño de trabajadores con discapacidad.

**Fuente:** Reyes (2014).

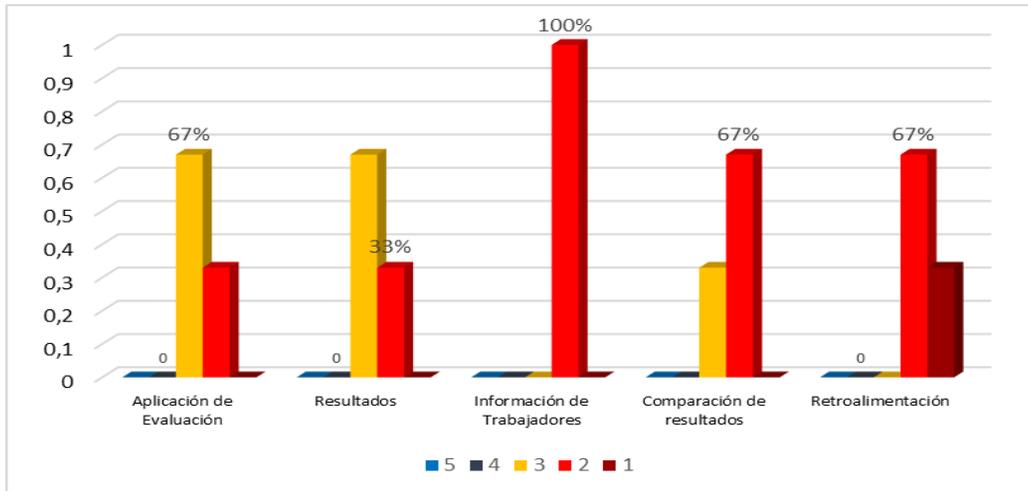
Por su parte, en el caso de los supervisores, la dimensión estuvo compuesta por cinco ítems, con los cuales se buscaba obtener información respecto a la aplicación de evaluación, resultados, información de trabajadores, comparación de resultados y retroalimentación (Ver Tabla 11 y Gráfico 11).

<b>Ítem 20.</b> Realizo frecuentemente evaluaciones de desempeño a mis subordinados.
<b>Ítem 21.</b> En la evaluación de desempeño los trabajadores con discapacidad obtienen buenos resultados.
<b>Ítem 22.</b> Informo de los resultados de la evaluación de desempeño a mis trabajadores con discapacidad.
<b>Ítem 23.</b> Los resultados de la evaluación de desempeño de los trabajadores con discapacidad son similares al del resto de sus compañeros.
<b>Ítem 24.</b> Doy retroalimentación oportuna luego de la evaluación de desempeño.

**Tabla 11.**  
**Frecuencia de resultados relacionados con la evaluación de desempeño de acuerdo con los supervisores.**

5. Totalmente de acuerdo; 4. De acuerdo; 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo											
2. En desacuerdo; 1. Totalmente en desacuerdo.											
Indicador	Frecuencias absolutas					Frecuencias relativas					Evaluación
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
20. Aplicación de Evaluación	-	-	2	1	-	-	-	67%	33%	-	Neutral
21. Resultados	-	-	2	1	-	-	-	67%	33%	-	Neutral
22. Información de Trabajadores	-	-	-	3	-	-	-	-	100%	-	Debilidad
23. Comparación de resultados	-	-	1	2	-	-	-	33%	67%	-	Debilidad
24. Retroalimentación	-	-	-	2	1	-	-	-	67%	33%	Debilidad
Índice Ideal	75										
Índice Real	34										
Valor Real	45,33%					<b>NEGATIVO</b>					

**Fuente:** Reyes (2014)



**Gráfico 11.** Resultados de la dimensión evaluación de desempeño según supervisores.  
**Fuente:** Reyes (2014).

**Análisis de resultados:** Los indicadores relacionados con la variable evaluación de desempeño arrojan en general una valoración negativa expresada en un índice de 49,37%. Esto se manifiesta en resultados desfavorables en tres de cuatro de los indicadores, con lo que se manifiesta que no se realizan frecuentemente evaluaciones de desempeño (62% en desacuerdo y 38% ni de acuerdo ni en desacuerdo), en consecuencia no se informan los resultados de la evaluación de desempeño (62% en desacuerdo y 38% ni de acuerdo ni en desacuerdo), no se produce retroalimentación oportuna de parte del supervisor luego de la evaluación (75% en desacuerdo y 12% totalmente en desacuerdo, con 12% ni de acuerdo ni en desacuerdo). La única variable donde se aprecian resultados neutrales es la que considera si su desempeño es similar al del resto de sus compañeros, donde se obtuvo 38% de acuerdo y 13% totalmente de acuerdo, frente a 25% neutral y 25% en desacuerdo).

Asimismo, los indicadores relacionados con la variable evaluación de desempeño desde la perspectiva de los supervisores, también arrojan en

general una valoración negativa expresada en un índice de 45,33%. Esto se manifiesta en resultados desfavorables en tres de cinco de los indicadores, y apreciaciones neutrales en dos de ellos. Entre las debilidades se encuentran las siguientes: El supervisor no informa de los resultados de la evaluación de desempeño a mis trabajadores con discapacidad (100% en desacuerdo), los resultados de la evaluación de desempeño de los trabajadores con discapacidad son similares al del resto de sus compañeros (67% en desacuerdo y 33% neutral) y el supervisor no da retroalimentación oportuna luego de la evaluación de desempeño (67% en desacuerdo y 33% totalmente en desacuerdo).

En lo que respecta a los elementos neutrales evidenciados en los resultados, se encuentran los siguientes: se realizan frecuentemente evaluaciones de desempeño a los subordinados (67% neutral y 33% en desacuerdo), y en la evaluación de desempeño los trabajadores con discapacidad obtienen buenos resultados (67% neutral y 33% en desacuerdo).

En conclusión, tanto los puntos de vista de los trabajadores con discapacidad como de sus supervisores manifiestan las notables debilidades que existen en la organización en el manejo de la evaluación al personal y su proceso de retroalimentación, lo cual es un proceso clave en el desarrollo organizacional. En este sentido, Chiavenato (2002), expresa que la evaluación del desempeño implica considerar una serie de características que propician la calidad en el desempeño del trabajador en su puesto a través de la retroalimentación. Estas características pueden ser, entre otras muchas la aplicación del criterio, la iniciativa para hacer las cosas, la cantidad y calidad de trabajo producido, el sentido de responsabilidad y entusiasmo manifestado, el sentido de urgencia y colaboración.

## Dimensión Desarrollo y Planes de Carrera

Esta dimensión fue estudiada solamente en los trabajadores con discapacidad, y estuvo compuesto por cuatro ítems, con los cuales se buscaba obtener información respecto a la percepción de estabilidad laboral, oportunidades ofrecidas, exclusión ante oportunidades y mejoras en empleabilidad. A continuación se muestran los resultados obtenidos (Ver Tabla 12 y Gráfico 12).

**Ítem 40.** Percibo estabilidad laboral en la organización.

**Ítem 41.** Se me ofrecen las mismas oportunidades de crecimiento y desempeño que el resto de mis compañeros.

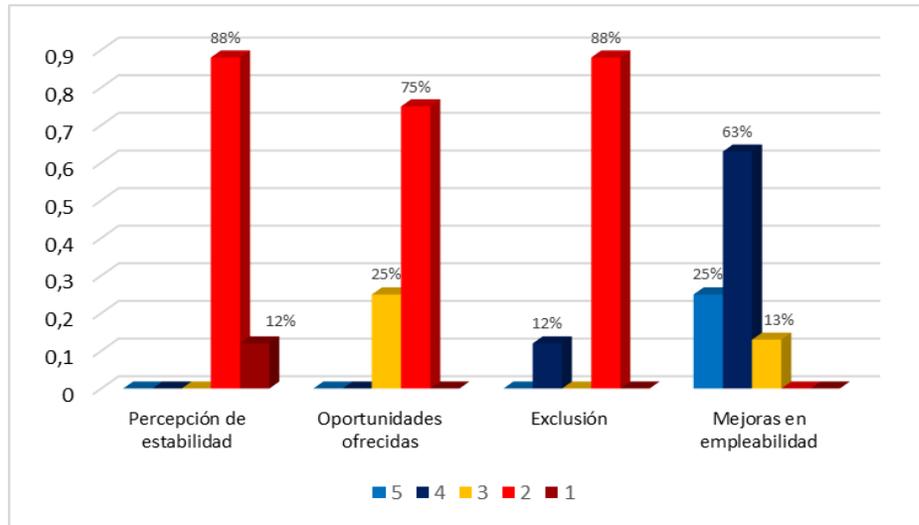
**Ítem 42.** Me siento incluido ante las oportunidades de desarrollo que surgen en la organización.

**Ítem 43.** Considero que se mejora la empleabilidad de mis funciones dentro de la organización.

**Tabla 12.**  
**Frecuencia de resultados relacionados con el desarrollo y planes de carrera en las personas con discapacidad.**

Indicador	Frecuencias absolutas					Frecuencias relativas					Evaluación
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
40. Percepción de estabilidad	-	-	-	7	1	-	-	-	88%	12%	Debilidad
41. Oportunidades	-	-	2	6	-	-	-	25%	75%	-	Debilidad
42. Exclusión	-	1	-	7	-	-	12%	-	88%	-	Debilidad
43. Mejoras en empleabilidad	2	5	1	-	-	25%	63%	13%	-	-	Fortaleza
Índice Ideal	160										
Índice Real	79										
Valor Real	49,37%										<b>NEGATIVA</b>

**Fuente:** Reyes (2014)



**Gráfico 12.** Resultados de la dimensión desarrollo y planes de carrera de trabajadores con discapacidad.  
**Fuente:** Reyes (2014).

**Análisis de resultados:** En el Gráfico 12 se aprecia claramente que se obtuvo una valoración negativa de los indicadores que componen esta dimensión, con un índice de 49,37%. Al respecto, en las respuestas de los trabajadores con discapacidad de la empresa se orientan debilidades hacia los siguientes aspectos: no se percibe estabilidad laboral en la organización (88% en desacuerdo y 12% totalmente en desacuerdo), no se les ofrecen las mismas oportunidades de crecimiento y desempeño que el resto de sus compañeros (75% en desacuerdo y 25% neutral), y estos trabajadores no se sienten incluidos ante las oportunidades de desarrollo que surgen en la organización (88% en desacuerdo y solo 12% de acuerdo). Por el contrario, se manifiesta una percepción favorable en cuanto al hecho de que se mejora la empleabilidad de sus funciones dentro de la organización (63% de acuerdo y 25% totalmente de acuerdo, frente a 12% neutral).

Estos resultados manifiestan que no se cumple con un plan de desarrollo de carrera, a pesar de que la Jefe de Personal en la entrevista

manifestó que la empresa tiene incorporado los planes de carrera para personas con discapacidad dentro de su planificación; se toman en cuenta a los trabajadores con discapacidad en la promoción para ocupar puestos de exigencias mayores. Sin embargo, hay que acotar lo expresado por Verdugo y Jenaro (2006), en el sentido de que las tendencias actuales en el manejo de los recurso humanos indican que es responsabilidad de cada persona desarrollar su propia carrera utilizando las herramientas que la empresa le provea para comunicar sus expectativas y asumir la iniciativa de disminuir las brechas que tenga para lograr lo que desea para sí mismo a nivel profesional.

Asimismo, Verdugo y Jenaro (2006) indican el plan de desarrollo y línea de carrera de una organización sirve para planear las necesidades futuras que una empresa puede tener a nivel de talento. Es la anticipación de los movimientos naturales de una organización y cómo deberían ir calzando las piezas para que la empresa conserve su competitividad y las personas que la componen también se desarrollen dentro de la misma. Al establecer líneas de carrera para ciertas posiciones estratégicas de la empresa, los colaboradores tienen más clara la dirección de su potencial crecimiento, si adicionalmente a estas líneas de carrera se añade un perfil definido y competencias necesarias para cada rol el proceso es aún más transparente para aquellos que aspiran un crecimiento.

### **Dimensión Productividad**

Esta dimensión formó parte de los cuestionarios aplicados tanto a los trabajadores con discapacidad como a sus supervisores. En el caso de los trabajadores, esta dimensión estuvo compuesto por tres ítems, con los

cuales se buscaba obtener información respecto a la productividad, comparación de producción propia e impacto en la vida. A continuación se muestran los resultados obtenidos (Ver Tabla 13 y Gráfico 13).

**Ítem 44.** Soy productivo en la organización.

**Ítem 45.** Me siento tan productivo como mis compañeros de trabajo.

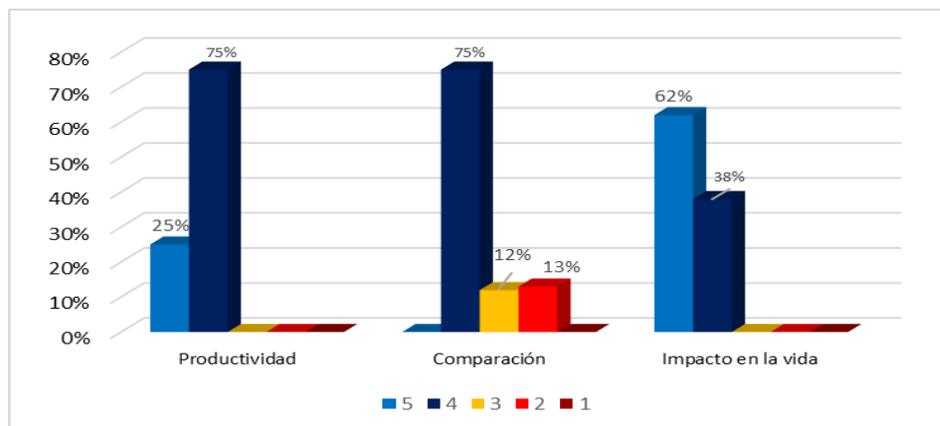
**Ítem 46.** El estar trabajando le da sentido a mi vida.

**Tabla 13.**

**Frecuencia de resultados relacionados con la productividad de los trabajadores con discapacidad.**

Indicador	Frecuencias absolutas					Frecuencias relativas					Evaluación
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
44. Productividad	2	6	-	-	-	25%	75%	-	-	-	Fortaleza
45. Comparación	-	6	1	1	-	-	75%	12%	13%	-	Fortaleza
46. Impacto en la vida	5	3	-	-	-	62%	38%	-	-	-	Fortaleza
Índice Ideal	120										<b>POSITIVA</b>
Índice Real	100										
Valor Real	75,00%										

**Fuente:** Reyes (2014)



**Gráfico 13.** Resultados de la dimensión productividad de trabajadores con discapacidad.

**Fuente:** Reyes (2014).

En lo que respecta a los supervisores, este indicador estuvo compuesto por cinco ítems, con los cuales se buscaba obtener información respecto a la productividad, comparación de productividad, tiempo de ejecución de tareas, conformidad con la tarea e impacto en la productividad (Ver Tabla 14 y Gráfico 14).

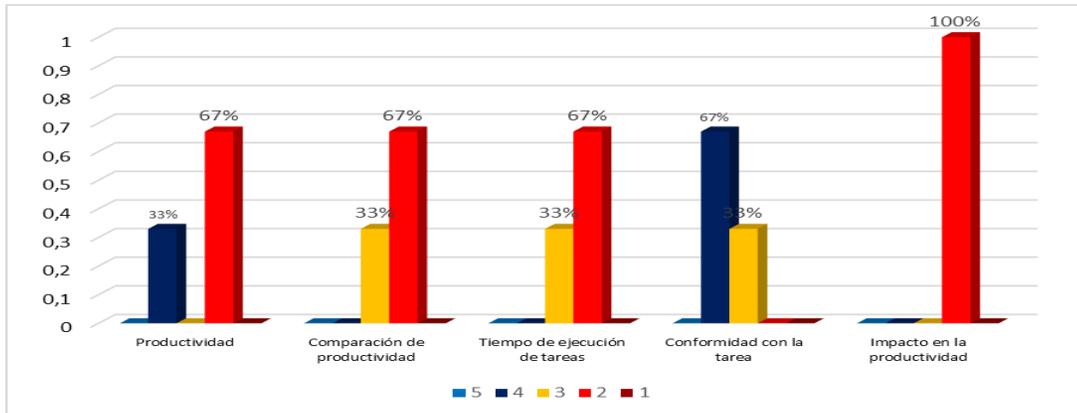
<p><b>Ítem 25.</b> Los trabajadores con discapacidad son productivos.</p> <p><b>Ítem 26.</b> La productividad de las personas con discapacidad es similar a la del resto de los trabajadores.</p> <p><b>Ítem 27.</b> Los trabajadores con discapacidad son capaces de realizar una tarea por períodos determinados de tiempo de forma eficaz y eficiente.</p> <p><b>Ítem 28.</b> Estoy conforme con el trabajo que realizan mis subordinados con discapacidad.</p> <p><b>Ítem 29.</b> La condición de los trabajadores con discapacidad no disminuye la productividad de la empresa.</p>
--

**Tabla 14.**

**Frecuencia de resultados relacionados con la productividad de los trabajadores con discapacidad, según sus supervisores.**

5. Totalmente de acuerdo; 4. De acuerdo; 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo											
2. En desacuerdo; 1. Totalmente en desacuerdo.											
Indicador	Frecuencias absolutas					Frecuencias relativas					Evaluación
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
25. Productividad	-	1	-	2	-	-	33%	-	67%	-	Debilidad
26. Comparación de productividad	-	-	1	2	-	-	-	33%	67%	-	Debilidad
27. Tiempo de ejecución de tareas	-	-	1	2	-	-	-	33%	67%	-	Debilidad
28. Conformidad con la tarea	-	2	1	-	-	-	67%	33%	-	-	Fortaleza
29. Impacto en la productividad	-	-	-	3	-	-	-	-	100%	-	Debilidad
Índice Ideal	75					<b>NEGATIVO</b>					
Índice Real	37										
Valor Real	49,33%										

**Fuente:** Reyes (2014)



**Gráfico 14.** Resultados de la dimensión productividad según supervisores.  
**Fuente:** Reyes (2014).

**Análisis de resultados:** En los resultados representados en el Gráfico 13 se aprecia claramente que se obtuvo una valoración positiva de los tres indicadores que componen esta dimensión, con un índice de 75%. Al respecto, las respuestas de los trabajadores con discapacidad de la empresa se orientan hacia los siguientes aspectos: consideran ser productivos en la organización (75% de acuerdo y 25% totalmente de acuerdo), se sienten tan productivos como sus compañeros de trabajo (75% de acuerdo y 12% en desacuerdo, con 13% que se manifestó ni de acuerdo ni en desacuerdo) y el estar trabajando le da sentido a sus vidas (38% de acuerdo y 62% totalmente de acuerdo).

Por el contrario, desde la perspectiva de los supervisores se obtuvo una apreciación negativa de la dimensión relacionada con la productividad, con una valoración negativa de 49,33%. En este sentido, cinco de los seis indicadores incluidos en el estudio de la productividad fueron evaluados como debilidades, concluyendo que: los trabajadores con discapacidad no son productivos (67% en desacuerdo y 33% de acuerdo), la productividad de las personas con discapacidad difiere a la del resto de los trabajadores (67% en desacuerdo y 33% neutral), los trabajadores con discapacidad no son

capaces de realizar una tarea por períodos determinados de tiempo de forma eficaz y eficiente (67% en desacuerdo y 33% neutral), y la condición de los trabajadores con discapacidad no disminuye la productividad de la empresa (100% en desacuerdo). El único elemento considerado como fortaleza fue que, a pesar de los resultados obtenidos, los supervisores manifiestan estar conformes con el trabajo que realizan sus subordinados con discapacidad (67% de acuerdo y 33% neutral),

En relación con la importancia de la productividad, Chiavenato (2002) menciona que es esencial el diseño y análisis de tareas, que permite descomponer aquellas tareas en las que el trabajador encuentre especial dificultad, en pequeños elementos, que faciliten la estructuración de un entrenamiento específico para la realización de las mismas. En su caso, si se considera conveniente y es factible, se puede incluso rediseñar aquellas tareas cuyo diseño original no sea lo suficientemente funcional o parezca inadecuado para el trabajador con discapacidad. Hay que ser sin embargo especialmente cuidadosos en este aspecto para no remarcar las diferencias sobre el resto de trabajadores y compañeros.

### **Dimensión Calidad de Vida**

Este indicador está compuesto por tres ítems aplicados únicamente a los trabajadores con discapacidad, con los cuales se buscaba obtener información respecto al crecimiento y desarrollo, mejora en calidad de vida, y satisfacción con trabajo y ambiente. A continuación se muestran los resultados obtenidos (Ver Tabla 15 y Gráfico 15).

**Ítem 47.** Mi trabajo me permite crecer y desarrollarme como ser humano.

**Ítem 48.** Mi calidad de vida ha mejorado producto de mi trabajo.

**Ítem 49.** Estoy satisfecho de realizar una actividad remunerada en un ambiente de equidad.

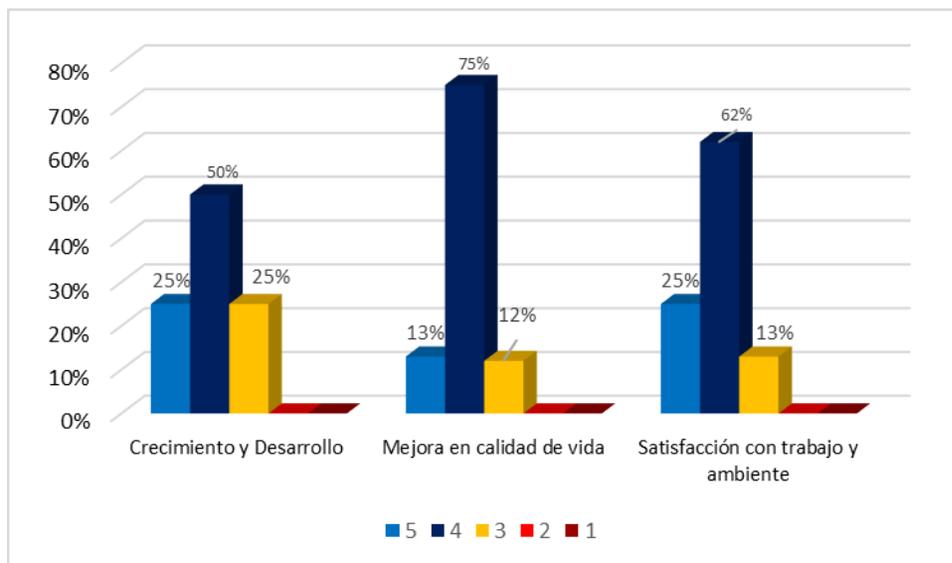
**Tabla 15.**

**Frecuencia de resultados relacionados con la calidad de vida de los trabajadores con discapacidad.**

5. Totalmente de acuerdo; 4. De acuerdo; 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2. En desacuerdo; 1. Totalmente en desacuerdo.

Indicador	Frecuencias absolutas					Frecuencias relativas					Evaluación
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	47. Crecimiento y Desarrollo	2	4	2	-	-	25%	50%	25%	-	
48. Mejora en calidad de vida	1	6	1	-	-	13%	75%	12%	-	-	Fortaleza
49. Satisfacción con trabajo y ambiente	2	5	1	-	-	25%	62%	13%	-	-	Fortaleza
Índice Ideal	120										
Índice Real	97										
Valor Real	80,83%					<b>POSITIVA</b>					

**Fuente:** Reyes (2014)



**Gráfico 15.** Resultados de la dimensión calidad de vida de trabajadores con discapacidad.  
**Fuente:** Reyes (2014).

**Análisis de resultados:** En los resultados representados en el Gráfico 15 se aprecia claramente que se obtuvo una valoración altamente positiva de los tres indicadores que componen esta dimensión, con un índice de 80,83%. Al respecto, las respuestas de los trabajadores con discapacidad de la empresa en relación con su calidad de vida se orientan hacia los siguientes

aspectos: el trabajo que realizan les permite crecer y desarrollarse como ser humano (50% de acuerdo y 25% totalmente de acuerdo, frente a 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo), la calidad de vida ha mejorado producto de su trabajo (75% de acuerdo y 13% totalmente de acuerdo, frente a 12% ni de acuerdo ni en desacuerdo) y están satisfechos de realizar una actividad remunerada en un ambiente de equidad (62% de acuerdo y 25% totalmente de acuerdo, frente a 13% ni de acuerdo ni en desacuerdo).

En general, los trabajadores con discapacidad han de hacer frente, al igual que cualquier otro trabajador, a factores psicosociales presentes en su entorno laboral. El desequilibrio entre las demandas laborales y los recursos de que disponen sitúa a los trabajadores en una posición de riesgo y reduce su calidad de vida en el trabajo. En teso sentido, Chiavenato (2002) explica que el concepto de calidad de vida laboral tiene que ver con la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador, y también con todo lo relacionado con su entorno laboral. Es un concepto que pretende reconciliar aspectos del trabajo que tienen que ver con las experiencias individuales y con los objetivos organizacionales. Es, por tanto, un concepto multidimensional, formado por indicadores objetivos y subjetivos que tienen en cuenta tanto al individuo como el contexto en el que se desenvuelve.

### **Dimensión Inserción**

Esta dimensión fue evaluada únicamente en los supervisores, y estuvo compuesta por cuatro ítems, con los cuales se buscaba obtener información respecto al conocimiento, la satisfacción con inserción, el conocimiento de la ley y la experiencia (Ver Tabla 16 y Gráfico 16).

**Ítem 1.** Tengo información respecto a las personas con discapacidad.

**Ítem 2.** Me siento satisfecho con la inserción de personas con discapacidad en el área de trabajo.

**Ítem 3.** Tengo conocimiento sobre el contenido de la Ley en cuanto a la inserción de personas con discapacidad en el campo laboral.

**Ítem 4.** He laborado anteriormente con personas con discapacidad.

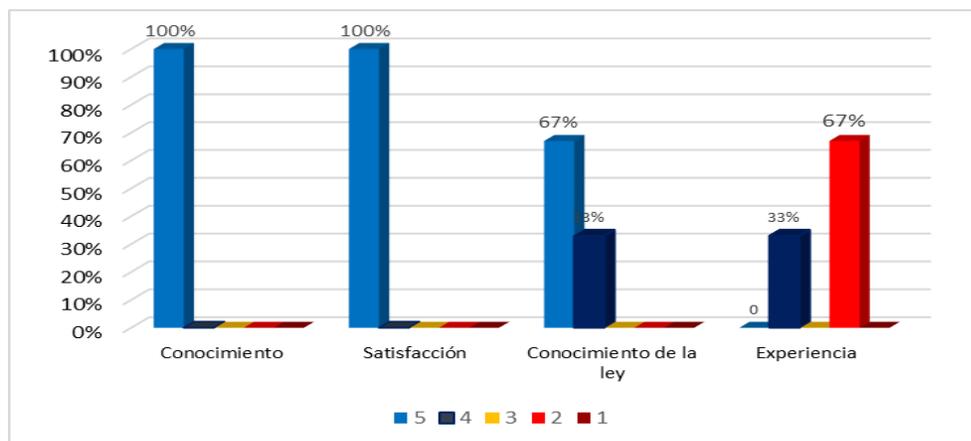
**Tabla 16.**

**Frecuencia de resultados relacionados con la inserción de los trabajadores con discapacidad según sus supervisores.**

5. Totalmente de acuerdo; 4. De acuerdo; 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2. En desacuerdo; 1. Totalmente en desacuerdo.

Indicador	Frecuencias absolutas					Frecuencias relativas					Evaluación
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1. Conocimiento	3	-	-	-	-	100%	-	-	-	-	Fortaleza
2. Satisfacción	3	-	-	-	-	100%	-	-	-	-	Fortaleza
3. Conocimiento de la ley	2	1	-	-	-	67%	33%	-	-	-	Fortaleza
4. Experiencia.	-	1	-	2	-	-	33%	-	67%	-	Debilidad
Índice Ideal	60					<b>MUY POSITIVA</b>					
Índice Real	52										
Valor Real	86,66%										

**Fuente:** Reyes (2014)



**Gráfico 16.** Resultados de la dimensión inserción de trabajadores con discapacidad según sus supervisores.

**Fuente:** Reyes (2014).

**Análisis de resultados:** En los resultados representados en el Gráfico 16 se aprecia claramente que se obtuvo una valoración altamente positiva, con tres indicadores que componen esta dimensión señalados como fortalezas y una debilidad, con un índice de 86,66%. Al respecto, las respuestas de los supervisores trabajadores con discapacidad de la empresa en relación con la inserción se orientan hacia los siguientes aspectos: el supervisor tiene información respecto a las personas con discapacidad (100% totalmente de acuerdo), el supervisor se siente satisfecho con la inserción de personas con discapacidad en el área de trabajo (100% totalmente de acuerdo), el supervisor tiene conocimiento sobre el contenido de la Ley en cuanto a la inserción de personas con discapacidad en el campo laboral (67% totalmente de acuerdo y 33% de acuerdo). La única debilidad manifestada es que los supervisores consultados no han laborado anteriormente con personas con discapacidad (67% en desacuerdo y 33% de acuerdo).

Los resultados obtenidos en el instrumento corroboran lo expresado por Pacheco y Barrios (2013), quienes indican que, desde el punto de vista empresarial, la inserción laboral de personas con discapacidad presenta grandes barreras, como la cultural, pero en esencia esa barrera puede irse rompiendo en la medida que el empleo de tales personas se convierta en una realidad que refleje las obligaciones legales. Otra barrera importante es la de los requisitos legales, ya que toda persona con discapacidad en Venezuela debe estar debidamente certificada para acceder a un empleo, es posible que esta barrera sea causada por la falta de promoción de las políticas gubernamentales en materia de inclusión laboral de personas con discapacidad.

## Dimensión Ausentismo y Puntualidad

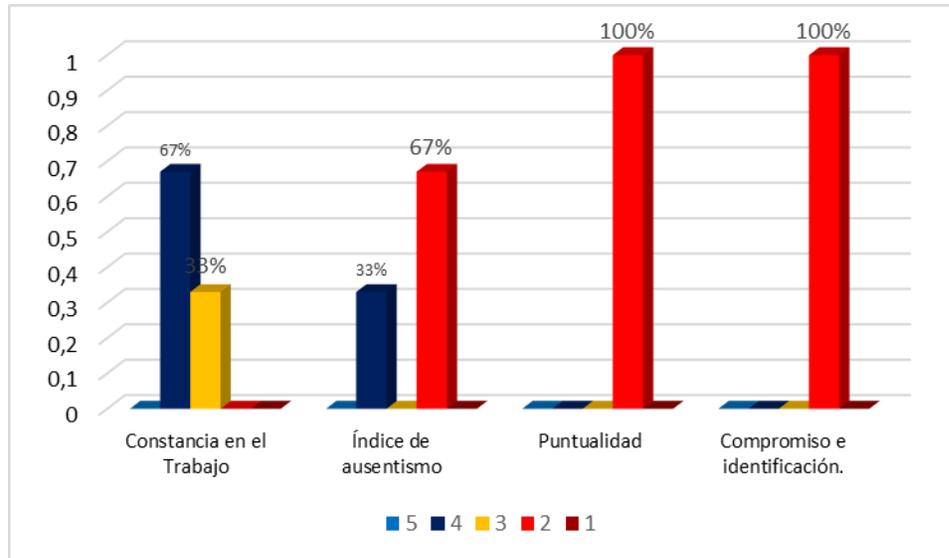
Esta dimensión fue evaluada únicamente en los supervisores, y estuvo compuesta por cuatro ítems, con los cuales se buscaba obtener información respecto a la constancia en el trabajo, índice de ausentismo, la puntualidad y el compromiso e identificación con la organización (Ver Tabla 17 y Gráfico 17).

- Ítem 16.** Los trabajadores con discapacidad son constantes en su trabajo.
- Ítem 17.** Los trabajadores con discapacidad tienen un índice de ausentismo muy bajo.
- Ítem 18.** Los trabajadores con discapacidad suelen ser puntuales y responsables.
- Ítem 19.** Los trabajadores con discapacidad demuestran compromiso e identificación con la organización.

**Tabla 17.**  
**Frecuencia de resultados relacionados con el ausentismo y la puntualidad de los trabajadores con discapacidad según sus supervisores.**

Indicador	Frecuencias absolutas					Frecuencias relativas					Evaluación
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
16. Constancia en el Trabajo	-	2	1	-	-	-	67%	33%	-	-	Fortaleza
17. Índice de ausentismo	-	1	-	2	-	-	33%	-	67%	-	Debilidad
18. Puntualidad	-	-	-	3	-	-	-	-	100%	-	Debilidad
19. Compromiso e identificación.	-	-	-	3	-	-	-	-	100%	-	Debilidad
Índice Ideal	60										<b>NEGATIVA</b>
Índice Real	29										
Valor Real	48,33%										

**Fuente:** Reyes (2014)



**Gráfico 17.** Resultados de la dimensión ausentismo y puntualidad según supervisores.  
**Fuente:** Reyes (2014).

**Análisis de resultados:** En los resultados representados en el Gráfico 17 se aprecia claramente que se obtuvo una valoración negativa, con tres indicadores que componen esta dimensión señalados como debilidades y una fortaleza, con un índice de 48,33%. Al respecto, las respuestas de los supervisores trabajadores con discapacidad de la empresa en relación con la dimensión ausentismo y puntualidad, se orientan hacia los siguientes aspectos: Los trabajadores con discapacidad tienen un alto índice de ausentismo (67% desacuerdo y 33% de acuerdo), los trabajadores con discapacidad no suelen ser puntuales y responsables (100% en desacuerdo), y los trabajadores con discapacidad no demuestran compromiso e identificación con la organización (100% en desacuerdo). Por el contrario, y a manera de fortaleza, consideran que los trabajadores con discapacidad son constantes en su trabajo (67% de acuerdo y 33% neutral).

Esta situación debe mejorar a través de programas de sensibilización y prevención, que den a entender la importancia de la asistencia y la

puntualidad en el entorno laboral, pues de lo contrario, se vería afectado el entorno organizacional, los resultados esperados y la imagen de los trabajadores con discapacidad. Esta sensibilización incluye un análisis de las causas del ausentismo o falta de puntualidad, para diferenciar aquellas que definen de modo estricto el ausentismo como ausencia física del lugar de trabajo, y aquellas que, atendiendo a un criterio más amplio, incluyen en el ausentismo tanto la ausencia física como la mental.

En este sentido, Domenichelli (2008) indica que el ausentismo o la falta de puntualidad se produce, en última instancia, como fruto de una decisión individual: el trabajador decide "ausentarse" física o mentalmente de su puesto de trabajo. Sobre tal decisión influyen multitud de factores, sobre los que es preciso actuar. La decisión individual divide temporalmente el análisis en dos campos de actuación: la prevención (antes de la decisión, con el fin de evitarla) y la sanción (una vez tomada la decisión). Sin embargo, el mayor potencial de eficacia se encuentra en el terreno de la prevención.

### **Dimensión Repercusiones en la Organización**

Esta dimensión fue evaluada únicamente en los supervisores, y estuvo compuesta por cuatro ítems, con los cuales se buscaba obtener información respecto a la Influencia en capital humano, transmisión de valores, mejoras en clima laboral e impacto organizacional.

**Ítem 30.** El comportamiento social y laboral de los trabajadores con discapacidad revitaliza el capital humano de la organización.

**Ítem 31.** Los trabajadores con discapacidad logran transmitir al resto de sus compañeros los valores de responsabilidad, puntualidad, mayor calidad y de desempeño laboral.

**Ítem 32.** Ha mejorado el clima laboral con la inclusión de personas con discapacidad.

**Ítem 33.** El desempeño laboral de los trabajadores con discapacidad impacta positivamente en la empresa.

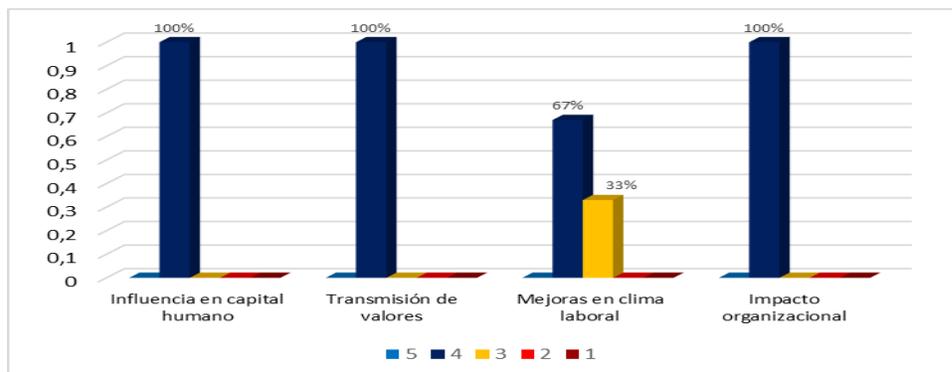
**Tabla 18.**

**Frecuencia de resultados relacionados con las repercusiones en la organización de la inclusión de trabajadores con discapacidad según sus supervisores.**

5. Totalmente de acuerdo; 4. De acuerdo; 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2. En desacuerdo; 1. Totalmente en desacuerdo.

Indicador	Frecuencias absolutas					Frecuencias relativas					Evaluación
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
30. Influencia en capital humano	-	3	-	-	-	-	100%	-	-	-	Fortaleza
31. Transmisión de valores	-	3	-	-	-	-	100%	-	-	-	Fortaleza
32. Mejoras en clima laboral	-	2	1	-	-	-	67%	33%	-	-	Fortaleza
33. Impacto organizacional	-	3	-	-	-	-	100%	-	-	-	Fortaleza
Índice Ideal	60										
Índice Real	47										
Valor Real	78,33%					<b>POSITIVA</b>					

**Fuente:** Reyes (2014)



**Gráfico 18.** Resultados de la dimensión repercusiones en la organización de la inclusión de trabajadores con discapacidad, según sus supervisores.

**Fuente:** Reyes (2014).

**Análisis de resultados:** En los resultados representados en el Gráfico 18 se aprecia claramente que se obtuvo una valoración positiva, con los cuatro indicadores que componen esta dimensión señalados como fortalezas, con un índice de 78,33%. Al respecto, las respuestas de los supervisores trabajadores con discapacidad de la empresa en relación con la dimensión repercusiones en la organización, se orientan hacia los siguientes aspectos: el comportamiento social y laboral de los trabajadores con discapacidad revitaliza el capital humano de la organización (100% de acuerdo), los trabajadores con discapacidad logran transmitir al resto de sus compañeros los valores de responsabilidad, puntualidad, mayor calidad y de desempeño laboral (100% de acuerdo); Ha mejorado el clima laboral con la inclusión de personas con discapacidad (67% de acuerdo y 33% neutral), y el desempeño laboral de los trabajadores con discapacidad impacta positivamente en la empresa (100% de acuerdo). En tal sentido, es importante destacar que existe una incongruencia en los resultados ya que los Supervisores en la tabla 17 mostraron su inconformidad en cuanto al ausentismo y puntualidad de los trabajadores, por lo respecta no se puede ser irresponsable, impuntual y al mismo tiempo transmitir valores positivos a la empresa.

Estos resultados son importantes, ya que Para Carbonell (2008), la inserción laboral consiste en ofrecer un acompañamiento a personas que están en situación de exclusión laboral y social, con el objetivo de incorporarse en el mercado laboral, con repercusiones en la estructura de la organización. La inserción laboral apuesta por la incorporación en el mercado de trabajo, puesto que considera que un trabajo permite a la persona acceder a la esfera económica de la sociedad, lo que facilita el acceso a otro tipo de esferas (social, política, cultural...). La inserción laboral se desarrolla dentro

de un entorno productivo, con funcionamiento de empresa, que resulta educativo para la persona. Igualmente, De acuerdo a Verdugo y Jenaro (2006) un sistema de inserción laboral de personas con discapacidad física es aquel proceso que consiste en ofrecer un acompañamiento a personas que están en situación de exclusión laboral y social, con el objetivo de incorporarse en el mercado laboral.

Asimismo, Schalock (2009), indica que por muchas razones, las empresas contratan a personas con discapacidad y tienen en cuenta sus necesidades en los productos y servicios, así como en las iniciativas de responsabilidad social empresarial. Con respecto a la contratación, uno de los motivos para emplear a personas con discapacidad es su viabilidad comercial. Por ello, en lo que se refiere a las repercusiones en la organización de la inclusión de trabajadores con discapacidad, la viabilidad indica que contar con una fuerza de trabajo diversa, que incluya a personas con discapacidad, puede ser beneficioso.

### **Análisis General de las Debilidades y Fortalezas relacionadas con el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad en una empresa de transporte público en Valencia estado Carabobo.**

Con la finalidad de identificar los aspectos positivos y a mejorar el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad en una empresa de transporte público en Valencia estado Carabobo, se presenta un cuadro resumen donde se exponen cada una de las debilidades y fortalezas considerando los resultados obtenidos en los cuestionarios aplicados a los trabajadores con discapacidad de la empresa objeto de estudio y sus supervisores inmediatos, conjuntamente con las respuestas suministradas por la Jefe de Personal (Ver Cuadro 4).

**Cuadro 4. Debilidades y Fortalezas relacionadas con el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad en una empresa de transporte público en Valencia estado Carabobo**

<b>Dimensión</b>	<b>Referente de comparación</b>	<b>Fortalezas</b>	<b>Precauciones</b>	<b>Debilidades</b>
<b>Reclutamiento y Selección</b>	66,25% Neutra	<p>El trabajador con discapacidad (TCD) se sintió a gusto con la entrevista de selección.</p> <p>La persona que entrevistó fue agradable y cordial.</p> <p>La empresa cuenta con el porcentaje de trabajadores con discapacidad que establece la Ley.</p> <p>La entrevista de selección se realiza tomando en cuenta las condiciones de la persona a evaluar.</p>		<p>El cargo ofrecido no está adecuado para mi condición de discapacidad.</p> <p>El personal no se siente satisfecho con el puesto de trabajo que ocupa.</p>
<b>Evaluación Médica</b>	87,5% Muy positiva	<p>El TCD se mostró satisfecho con la evaluación médica que le fue practicada.</p> <p>Se sintió cómodo y a gusto durante la evaluación médica que se le realizó.</p> <p>La persona que realizó la evaluación médica actuó enmarcado en el profesionalismo.</p> <p>El tipo de evaluación médica que se le realizó al trabajador con discapacidad fue de exámenes de laboratorio y evaluación física</p>		

Dimensión	Referente de comparación	Fortalezas	Precauciones	Debilidades
<b>Sensibilización y Formación</b>	<p>38,12 Negativa (trabajadores con discapacidad)</p> <p>61,66 Neutra (Supervisores)</p>			<p>La empresa no facilitó alguna actividad de adiestramiento para sensibilizar al personal en cuanto al tema del trato adecuado para las personas con discapacidad.</p> <p>La empresa no ofrece charlas de sensibilización y concienciación para la inclusión de los trabajadores con discapacidad</p> <p>Los programas de sensibilización y formación no se dan periódicamente y de forma oportuna.</p> <p>No se brinda información oportuna y clara sobre las capacidades y limitaciones individuales de las personas con discapacidad que se incorporarán al Departamento.</p> <p>La actividad de sensibilización para el personal no contribuye en su integración dentro de la organización.</p> <p>El personal no ha participado en alguna actividad de formación relacionada con el tema de personas con discapacidad.</p> <p>La empresa no realiza actividades de integración de los trabajadores con discapacidad con sus compañeros de trabajo</p>

Dimensión	Referente de comparación	Fortalezas	Precauciones	Debilidades
<b>Ambiente Laboral</b>	<p>74,44 Positiva (trabajadores con discapacidad)</p> <p>81,90 Muy positiva (Supervisores)</p>	<p>Los compañeros de trabajo utilizan un lenguaje comprensible y adecuado.</p> <p>La relación de los TCD con sus compañeros de trabajo es adecuada.</p> <p>Los compañeros de trabajo siempre cooperan y colaboran con sus funciones laborales.</p> <p>Los compañeros de trabajo tienen una conducta adecuada con respecto a la condición del TCD.</p> <p>El supervisor inmediato del TCD lo apoya y motiva constantemente.</p> <p>El supervisor inmediato del TCD mantiene una relación basada en el respeto hacia su persona.</p> <p>Los trabajadores con discapacidad están siempre abiertos a recibir instrucciones en sus puestos de trabajo.</p>	<p>El TCD no se siente del todo incluido en actividades extra laborales como cumpleaños, fiestas, compartir entre otros.</p> <p>La inclusión de los Trabajadores con discapacidad no es percibida como perjudicial por sus compañeros de trabajo.</p>	<p>El supervisor del TCD comprende su condición de vida y flexibiliza en caso de no poder cumplir con alguna tarea</p>

Dimensión	Referente de comparación	Fortalezas	Precauciones	Debilidades
<b>Accesibilidad y Transitabilidad</b>	74,16% Positiva	<p>Al trabajador con discapacidad le resulta fácil y accesible llegar a su puesto de trabajo</p> <p>Los consultados manifiestan estar a gusto con la distribución del lugar de trabajo</p> <p>Los baños y accesorios son cómodos y están adecuados</p> <p>La iluminación de los pasillos en el área de trabajo es adecuada</p> <p>El sitio de trabajo es adecuado y cómodo para realizar las tareas</p>		
<b>Condiciones Laborales</b>	77,50% Positiva	<p>Los consultados consideran que reciben los mismos beneficios que el resto de los trabajadores</p> <p>Manifiestan estar satisfechos con la remuneración que recibo por su trabajo</p>		

Dimensión	Referente de comparación	Fortalezas	Precauciones	Debilidades
<p><b>Inducción General al Puesto</b></p>	<p>80,00% Positiva</p>	<p>El TCD de la empresa considera haber recibido la inducción general a la empresa.</p> <p>Igualmente, ha recibido la inducción de salud y seguridad</p> <p>Manifiesta estar claro en los riesgos a los que está sometido en su sitio de trabajo.</p> <p>El TCD de la empresa opina que ha recibido una inducción en el puesto de trabajo.</p> <p>Considera poseer conocimientos de las tareas que debe desempeñar.</p> <p>Cuenta con los equipos de trabajo y herramientas adecuadas para realizar las tareas.</p>	<p>Se manifestó neutralidad en cuanto a si el equipo cuenta con los equipos de protección personal</p>	

<b>Dimensión</b>	<b>Referente de comparación</b>	<b>Fortalezas</b>	<b>Precauciones</b>	<b>Debilidades</b>
<b>Evaluación de Desempeño</b>	<p>49,37% Negativa (Trabajadores con discapacidad)</p> <p>45,33% Negativa (Supervisores)</p>		<p>Se aprecian resultados neutrales es la que considera si su desempeño es similar al del resto de sus compañeros.</p> <p>Igualmente, en lo que se refiere a si se realizan frecuentemente evaluaciones de desempeño a los subordinados</p>	<p>No se realizan frecuentemente evaluaciones de desempeño.</p> <p>En consecuencia no se informan los resultados de la evaluación de desempeño.</p> <p>No se produce retroalimentación oportuna de parte del supervisor luego de la evaluación</p>
<b>Desarrollo y planes de carrera</b>	<p>49,37% Negativa</p>	<p>Se manifiesta una percepción favorable en cuanto al hecho de que se mejora la empleabilidad de sus funciones dentro de la organización.</p>		<p>No se cumple con un plan de desarrollo de carrera.</p> <p>No se percibe estabilidad laboral en la organización.</p> <p>No se les ofrecen las mismas oportunidades de crecimiento y desempeño que el resto de sus compañeros.</p> <p>Los trabajadores no se sienten incluidos ante las oportunidades de desarrollo que surgen en la organización.</p>

Dimensión	Referente de comparación	Fortalezas	Precauciones	Debilidades
<b>Productividad</b>	<p>75,00% Positiva (Trabajadores con discapacidad)</p> <p>49,33% Negativa (Supervisores)</p>	<p>Los trabajadores con discapacidad consideran ser productivos en la organización</p> <p>Los TCD se sienten tan productivos como sus compañeros de trabajo</p> <p>El estar trabajando le da sentido a sus vidas</p> <p>Los supervisores manifiestan estar conformes con el trabajo que realizan sus subordinados con discapacidad.</p>		<p>Los supervisores consideran que los TCD no son productivos.</p> <p>La productividad de las personas con discapacidad difiere a la del resto de los trabajadores</p> <p>Los TCD no son capaces de realizar una tarea por períodos determinados de tiempo de forma eficaz y eficiente</p> <p>La condición de los TCD disminuye la productividad de la empresa</p>
<b>Calidad de Vida</b>	<p>80,83% Positiva</p>	<p>El trabajo que realizan los TCD les permite crecer y desarrollarse como ser humano</p> <p>La calidad de vida ha mejorado producto de su trabajo</p> <p>Los TCD están satisfechos de realizar una actividad remunerada en un ambiente de equidad</p>		

<b>Dimensión</b>	<b>Referente de comparación</b>	<b>Fortalezas</b>	<b>Precauciones</b>	<b>Debilidades</b>
<b>Inserción</b>	86,66% Muy Positiva	<p>El supervisor tiene información respecto a los TCD</p> <p>El supervisor se siente satisfecho con la inserción de TCD en el área de trabajo</p> <p>El supervisor tiene conocimiento sobre el contenido de la ley en cuanto a la inserción de TCD en el campo laboral.</p>		Los supervisores consultados no han laborado anteriormente con personas con discapacidad
<b>Ausentismo y Puntualidad</b>	48,33% Negativa	Los trabajadores con discapacidad son constantes en su trabajo		<p>Los TCD tienen un alto índice de ausentismo</p> <p>Los TCD no suelen ser puntuales y responsables</p> <p>Los TCD no demuestran compromiso e identificación con la organización</p>
<b>Repercusiones en la Organización</b>	78,33% Positiva	<p>El comportamiento social y laboral de los TCD revitaliza el capital humano de la organización.</p> <p>Los TCD logran transmitir valores al resto de sus compañeros los</p> <p>Ha mejorado el clima laboral con la inclusión de TCD</p> <p>El desempeño laboral de los trabajadores con discapacidad impacta positivamente en la empresa.</p>		

Elaborado por: Reyes (2015)

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

La visión y la estrategia que desarrollan los líderes de las empresas, dictan el camino hacia el que deben encaminarse los esfuerzos individuales y colectivos de la organización. En vista de ello y dada la importancia de su aplicación, el desarrollo de acciones que garanticen la inclusión de personas con discapacidad en los puestos de trabajo es complicada de por sí, pero la implementación de la misma representa el mayor obstáculo en la mayoría de las ocasiones. El reto corresponde en identificar exactamente las medidas que deben implementarse, para comunicar en todos los niveles de la empresa, si se están alcanzando las estrategias a través de acciones muy puntuales

Como parte de estas iniciativas, y a partir del diagnóstico inicial realizado en la empresa, el objetivo principal de la presente investigación consistió en analizar el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad desde la perspectiva del profesional de Relaciones Industriales, a los fines de evidenciar aquellos aspectos que requieren mejoras. Con este propósito, se definieron tres objetivos específicos, los cuales en forma ordenada y secuencial, y mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos adecuados, permitieron el logro de las metas trazadas inicialmente.

Asimismo, en atención a los objetivos propuestos y considerando los aportes teóricos utilizados como marco conceptual para la revisión de los hechos observados, a continuación se presentan las conclusiones más importantes a las que se arribó al culminar la investigación. El primero de los objetivos específicos consistió en describir el proceso de inclusión laboral de las personas con discapacidad en una empresa de transporte público ubicada en Valencia estado Carabobo desde las perspectivas del profesional de Relaciones Industriales. Para tal fin, se aplicó una entrevista al Jefe de personal de la empresa objeto de estudio, de lo cual se extraen las siguientes conclusiones:

En líneas generales se obtuvo que en la empresa de transporte objeto de estudio se tienen una serie de procedimientos iniciales y procedimientos durante la inserción laboral. En lo que corresponde con el proceso de inserción laboral de personas con discapacidad, el mismo es similar al resto del personal, por lo que contempla tras cumplir las etapas de reclutamiento y selección. En cuanto a la responsabilidad del proceso, ésta recae precisamente sobre el departamento de Personal, la cual está encabezada por la persona entrevistada. El proceso de ubicación de los cargos ofertados fue mediante la selección y reclutamiento de personas que se postularon por iniciativa propia, por lo que no fue necesario recurrir a medios externos. Igualmente, el Jefe de Personal consultado afirmó que la entrevista de selección previa que se le realizó al trabajador con discapacidad tuvo una adecuación en vista de la condición de la persona, y fue llevada a cabo por un profesional que contrastara las competencias y habilidades necesarias para estimar la potencialidad de las personas.

Respecto a si se realizó algún tipo de adecuación a las instalaciones como las oficinas, la persona entrevistada respondió que no fue necesario ya

que al tratarse de una empresa de transporte público, las instalaciones fueron diseñadas tomando en cuenta los accesos a personas con discapacidad. En relación con la inducción, se obtuvo que el tipo de inducción que se le realizó al nuevo trabajador en cuanto a las funciones básicas que debería desempeñar era la que corresponde según su cargo a ocupar y el área donde va a desempeñar sus funciones, y fue llevada a cabo por la Gerencia de Talento Humano

El segundo objetivo específico consistió en diagnosticar la opinión de los trabajadores en relación a su proceso de inclusión laboral en la empresa. En líneas generales, se aprecia una valoración positiva del proceso de inclusión, especialmente en lo relacionado con los siguientes aspectos: condiciones en las cuales se lleva a cabo la entrevista inicial, los encuestados manifestaron satisfacción y comodidad, con la evaluación médica realizada, las personas con discapacidad consultadas perciben que sus compañeros de trabajo siempre cooperan y colaboran con sus funciones laborales, Se tiene la opinión mayoritaria de que el supervisor inmediato mantiene una relación basada en el respeto hacia el personal con discapacidad, las condiciones de transitabilidad y accesibilidad son idóneas, se aprecia una valoración altamente positiva de las condiciones laborales de los trabajadores con discapacidad, el proceso de inducción cumplió sus expectativas, y en general, consideran que la experiencia laboral influye positivamente sobre su calidad de vida.

Sin embargo se detectaron debilidades que limitan el desarrollo del proceso de inclusión laboral en la empresa de los trabajadores con discapacidad. Tales aspectos son: los cargos ofrecidos no están adecuado para la condición de discapacidad del encuestado, la empresa no facilitó alguna actividad de adiestramiento para sensibilizar al personal en cuanto al

tema del trato adecuado para las personas con discapacidad, no se realizan frecuentemente evaluaciones de desempeño, en consecuencia no se informan los resultados de la evaluación de desempeño, no se percibe estabilidad laboral en la organización ni se les ofrecen las mismas oportunidades de crecimiento y desempeño que el resto de sus compañeros.

El tercero de los objetivos específicos consistió en determinar la opinión de los supervisores inmediatos con el proceso de inclusión laboral de las personas con discapacidad. Al respecto, se detectaron los siguientes elementos favorables: los trabajadores con discapacidad están siempre abiertos a recibir instrucciones en sus puestos de trabajo, los trabajadores con discapacidad mantienen buenas relaciones laborales con sus compañeros de trabajo, el supervisor se siente satisfecho con la inserción de personas con discapacidad en el área de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores con discapacidad impacta positivamente en la empresa.

Por el contrario, mediante la opinión de los supervisores se identifican las siguientes fallas: la empresa no ofrece charlas de sensibilización y concienciación para la inclusión de los trabajadores con discapacidad, los resultados de la evaluación de desempeño de los trabajadores con discapacidad son similares al del resto de sus compañeros, el supervisor no da retroalimentación oportuna luego de la evaluación de desempeño, los trabajadores con discapacidad no son productivos, los trabajadores con discapacidad no son capaces de realizar una tarea por períodos determinados de tiempo de forma eficaz y eficiente, Los trabajadores con discapacidad tienen un alto índice de ausentismo, y los trabajadores con discapacidad no demuestran compromiso e identificación con la organización.

Como último objetivo se propuso identificar los aspectos positivos y los que requieren mejoras en relación al proceso de inserción laboral de personas con discapacidad. Entre los aspectos positivos destacan los siguientes: proceso de reclutamiento y selección adecuado, evaluación médica acorde con las expectativas del personal con discapacidad, ambiente laboral y condiciones laborales favorables, condiciones ideales de accesibilidad y transitabilidad, proceso de inducción general al puesto estandarizado, impacto positivo en la calidad de vida y el desempeño laboral de los trabajadores con discapacidad impacta positivamente en la empresa.

Finalmente, se identifican los aspectos que requieren mejoras en relación al proceso de inserción laboral de personas con discapacidad, los cuales son los siguientes: necesidad de desarrollar programas de sensibilización y formación al personal, necesidad de incorporar y comunicar evaluaciones de desempeño como estrategia de desarrollo organizacional, necesidad de desarrollar planes de carrera entre el personal con discapacidad, incrementar la productividad de las personas con discapacidad, necesidad de disminuir los índices de ausentismo e impuntualidad de personas con discapacidad.

## **Recomendaciones**

Como producto de la investigación realizada con el propósito de analizar el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad desde la perspectiva del profesional de Relaciones Industriales, se elaboran las siguientes recomendaciones, tanto a la empresa objeto de estudio como otras organizaciones de la región. En relación con las debilidades y precauciones detectadas, se recomienda lo siguiente:

En lo vinculado con el proceso de reclutamiento y selección, se recomienda ofrecer cargos que estén más adecuados a las condiciones de discapacidad de los aspirantes, de forma que se sienta satisfecho con el puesto que ocupa. Para ello, se sugiere además, aumentar las habilidades que den opciones al individuo con discapacidad como estrategia organizacional, de forma que las habilidades desarrolladas para el desempeño de un empleo concreto sean válidas y útiles en otros contextos de la comunidad o en otros posibles empleos. Asimismo, desarrollar empleos que ofrezcan roles positivos, asegurando que nos ofrezcan las suficientes garantías de que la persona no solamente va a recibir un sueldo por un trabajo, sino que además, va a tener la oportunidad de desarrollar relaciones sociales positivas, de jugar un papel valorable dentro de ese ambiente de trabajo y dentro de los ambientes en que se desenvuelve en la comunidad

En lo relacionado con el proceso de sensibilización y formación del personal, se recomienda desarrollar actividades de adiestramiento para sensibilizar al personal en cuanto al tema del trato adecuado para las personas con discapacidad periódicamente y en forma oportuna. Además, ofrecer información a todo el personal oportuna y clara respecto las capacidades y limitaciones individuales de las personas con discapacidad

que se incorporarán a la organización. Dentro de este contexto, se sugiere aumentar la participación de los compañeros de trabajo, favoreciendo la aceptación de la diversidad, haciendo ver la importancia de su papel en lo referente a prestar al trabajador la ayuda necesaria para que sea capaz de ejecutar sus tareas con el mayor grado de autonomía posible, invitándoles a implicar al trabajador en actividades sociales dentro y fuera del lugar de trabajo, haciéndoles ver que no deja de ser un compañero más, con las mismas aspiraciones, intereses, objetivos, necesidades y problemas, y favoreciendo la progresiva desaparición de la figura del profesional.

En los aspectos detectados en relación con el ambiente laboral, se recomienda aumentar las oportunidades de interacción social en actividades extra laborales como cumpleaños, fiestas o actividades sociales y deportivas en la organización, de manera que los ambientes de trabajo en los que se encuentra la persona con discapacidad y las tareas que desarrolle no le mantengan aislado, que tenga la oportunidad de establecer contactos con otros compañeros y que su trabajo implique en la medida de lo posible esas interacciones con compañeros, supervisores, clientes, entre otros. Además, se debe fortalecer las competencias de los supervisores de modo que comprenda las condiciones de vida del trabajador y lo apoye al logro de sus metas en la organización.

Relacionado con la inducción general al puesto, hacer una evaluación exhaustiva de los equipos de protección personal necesarios para garantizar la seguridad del personal con discapacidad, de acuerdo a lo establecido en la normativa legal. De igual modo, identificar los intereses y las capacidades de las personas con discapacidad, teniendo en cuenta siempre a la persona, permitiéndole expresarse y opinar en cada momento del proceso de integración, consensuando esto con la familia y las personas cercanas y

estando abiertos siempre a modificar nuestras estrategias para aproximarse en lo posible a tales intereses y capacidades.

En relación con los procesos de evaluación de desempeño, se debe hacer énfasis en la aplicación de esta herramienta de desarrollo organizacional, de forma tal que el trabajador se sienta informado respecto a sus logros y oportunidades de mejora en la empresa, y se produzca retroalimentación oportuna de parte del supervisor luego de la evaluación. Como producto de la evaluación, se recomienda desarrollar empleos que ofrezcan roles positivos, asegurando que nos ofrezcan las suficientes garantías de que la persona no solamente va a recibir un sueldo por un trabajo, sino que además, va a tener la oportunidad de desarrollar relaciones sociales positivas, de jugar un papel valorable dentro de ese ambiente de trabajo y dentro de los ambientes en que se desenvuelve en la comunidad.

En cuanto al desarrollo y planes de carrera, se recomienda apoyar el desarrollo de la carrera profesional de las personas con discapacidad, no solamente a la obtención y mantenimiento de un empleo concreto, de manera que tengamos en cuenta las expectativas y deseos del trabajador, valorando que al igual que nosotros puede tener aspiraciones de mejora, de evolución, puede aburrirse con el tiempo de un determinado empleo o simplemente desee tener nuevas experiencias. Asimismo, se sugiere incrementar las oportunidades de trabajo abriendo el mercado de trabajo para los trabajadores con discapacidad al mayor número y tipos de tareas diferentes dentro de las empresas, para difundir la capacidad y competencia de estos trabajadores. Con ello se evita restringir sus oportunidades a determinadas tareas, multiplicando sus posibilidades de desarrollo personal y social.

En relación con la productividad, se recomienda aumentar la variedad de puestos de trabajo con presencia de personas con discapacidad y que la productividad de las personas con discapacidad no difiera a la del resto de los trabajadores, de manera que no solamente se incrementen las posibles tareas a desarrollar, sino también los tipos de empresas en los que se pueda encontrar presencia de trabajadores en un rango cada vez más amplio de posibles empleos, de manera que los empresarios y la sociedad en general asuman que efectivamente las personas con discapacidad pueden desempeñar los mismos empleos que las personas sin discapacidad.

En relación con la inserción de las personas con discapacidad en el trabajo, Aumentar la participación del empleador, haciéndole ver la importancia que tiene la empresa en el desarrollo de los apoyos necesarios para que el trabajador mantenga su empleo, en la concienciación a otros empresarios sobre las posibilidades de los trabajadores con discapacidad, en la aceptación de la diversidad por parte de los trabajadores y el afrontamiento de la relación con un compañero de trabajo discapacitado. Asimismo, incrementar el apoyo del mundo laboral a las personas con discapacidad de forma que sean tomados en cuenta por las empresas, de manera natural al edificar instalaciones de trabajo, al desarrollar puestos, al establecer procesos de selección y al crear procedimientos de preparación o entrenamiento para el desempeño de un determinado puesto de trabajo.

Finalmente, en relación con el ausentismo y la puntualidad, se recomienda desarrollar las competencias personales, favorecido a través del trabajo, por las habilidades aprendidas en relación al desplazamiento al centro de trabajo, la ejecución de tareas, los comportamientos sociales en el lugar de trabajo y en los momentos de ocio fuera del mismo, la disponibilidad y administración de los bienes obtenidos por el propio trabajo, los niveles de

responsabilidad y autonomía desarrollados, y la mejora de la autoestima y del sentimiento de auto competencia, de manera que se incremente su sentido de responsabilidad y pertenencia a la organización.

## LISTA DE REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Angarita, José (2012) **Teoría de las Necesidades de Maslow**. Disponible en: <http://doctorado.josequintero.net> y en

Araujo, M., Manzanilla, M., y Yélamo, J. (2009) **inserción laboral de personas con discapacidad en el Área Administrativa de la Unidad de Atención Médica Integral (UAMI) de una universidad venezolana**. Trabajo Especial de Grado no publicado. Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela.

Aravena Mario., (2006) **Investigación educativa**. Compiación. Santiago de Chile; 2006.

Balestrini, Mirian (2006). **Como se elabora el proyecto de investigación**. Séptima edición. BL Consultores Asociados. Caracas.

Brito, María (2010). **Inserción Laboral de Personas con Discapacidad en una Empresa Manufacturera**. Trabajo Especial de Grado no publicado. Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela.

Carbonell, Joan (2008) **Inserción Laboral** Caracas: Editorial Eneva

Casado, A y Egea, R (2011) **El camino hacia la inclusión en España Una revisión de las estadísticas de Educación Especial** Revista de Educación, Vol 4, Nro. 11 - Madrid, España

Chiavenato, Idalberto. **Gestión del Talento Humano**. McGraw Hill, Ciudad de México.

Conapdis (2011). **Misión**. Documento en línea. Disponible en: <http://www.conapdis.gob.ve/index.php/conapdis/mision>. Consulta: Junio 15, 2014

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). **Gaceta Oficial N 36.860** de la República Bolivariana de Venezuela. 30 de Diciembre de 1999. Caracas. Venezuela.

**Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su Protocolo Facultativo** (2006) fueron aprobados el 13 de diciembre de 2006 en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York

**Convenio de las Naciones Unidas** a través de una visión amplia e integral para promover y proteger los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad (2008), Documento de trabajo presentado por México, A/AC.265/WP.1.

Convenio [Artículo en Línea], disponible en: [wwwilo.org/publns](http://wwwilo.org/publns)

Convenio [Artículo en Línea], disponible en: [wwwilo.org/publns](http://wwwilo.org/publns)

Convenio [Artículo en Línea], disponible en: [wwwilo.org/publns](http://wwwilo.org/publns)

**Convenio de las Naciones Unidas** a través de una visión amplia e integral para promover y proteger los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad (), Documento de trabajo presentado por México, A/AC/WP

Delgado, Yamile., Colombo, Leyda y Orfila, Rosmer (2002) **Conduciendo la investigación**. Editorial Comala.com. Venezuela.

Díaz, Rosa (2010) **La equidad y la inclusión social: uno de los desafíos de la escuela hoy** Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficiencia y Cambio en Educación (REICE) Vol .2, No 25

Diez, Elieth y Romero, María L. (2011). **¿Se pueden medir actitudes? Aproximaciones teórico – prácticas**. En: Relaciones industriales; reflexiones teóricas y prácticas. Biblioteca de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad de Carabobo, Valencia.

Domenichelli, Rogelio (2008) **Metodología para la planificación de los recursos humanos en las empresas** Consulta: Diciembre 2014, Disponible en línea en: <http://www.rrhhmagazine.com/articulo/rrhhahtm>

Donnelly, Ivancevich (2007) **Fundamentos de Dirección y Administración de Empresas** Octava Edición Ciudad de México

Franco, J Rivas y Velásquez, F (2010) **Evaluación de las condiciones de accesibilidad y transitabilidad para las personas con discapacidad en Alimentos Heinz, CA** Trabajo de grado para optar al título de Licenciadas en Relaciones Industriales Universidad de Carabobo Bárbula

Freites, Angel (2012) **Derechos Fundamentales de las personas con discapacidad en el ámbito venezolano** Trabajo de investigación en la Revista Caribeña de Ciencias Sociales presentado en la Defensoría Delegada Especial, con competencia nacional en el Área de Personas con Discapacidad, Caracas- Venezuela Publicada

Goering, S (2002). **Discapacidad e Inclusión Laboral**. Kennedy Institute of Ethics Journal, Vol. 2, N. 4, 373-388.

Hernández, M y León, J (2012), **Evaluación del Proceso de Inserción e Integración Social y Laboral de las Personas con Discapacidad insertadas en la Empresa Productora de Lubricantes Ubicada en Valencia, Estado Carabobo** Trabajo de grado para optar al título de Licenciadas en Relaciones Industriales Universidad de Carabobo Bárbula

Hernández, Rafael (2008) **Gerencia y Discapacidad en la empresa privada** Bogotá, Colombia

Hurtado, Jacqueline (2007) **Metodología de la Investigación Holística** Fundación Sypal Caracas, Venezuela

Lázaro, Alis y Asensi, Josué (2007): **La entrevista En Manual de orientación escolar y tutoría** Madrid: Narcea

Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras (2012) **Decreto N° 8.938**. Caracas, Venezuela.

Ley para las Personas con Discapacidad”. **Gaceta Oficial N° 38.598** (05 de enero de 2007).

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 38.236**, julio 26 de 2005. Caracas, Venezuela.

Murray, Henry (2007) **Teoría de la Motivación de Murray** Editorial Limusa México

Núñez, Beatriz (2007) **Conceptualización y Política de la Integración Social de las personas con necesidades especiales** Programa de Integración Social Caracas

O'Reilly, A. (2012) El derecho al trabajo decente de las personas con discapacidades Oficina Internacional del Trabajo. Ginebra [www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/.../wcms\\_091966](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/.../wcms_091966)

Organización Mundial de la Salud (2008). “**La discapacidad y la salud**” Disponible en, <http://www.oms.pag/princ/discapacidad.pdf>

Organización Internacional del Trabajo (2007). “**Discapacidad en el mundo del trabajo**” Disponible en <http://www.ilo.org/employment/disability.pdf>

Pacheco, Juan y Barrios, Rosa (2013) **Análisis de la integración en el entorno socio-laboral de las Personas con Discapacidad que laboran en una Agencia Financiera del estado Carabobo** Trabajo de grado para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales Universidad de Carabobo Bárbula

Palacios, A (2008) **El Modelo Social de Discapacidad** Libro en línea Disponible en: [www.cermies/ES/ES//Cermies//Elmodelosocialdediscapacidadpdf](http://www.cermies/ES/ES//Cermies//Elmodelosocialdediscapacidadpdf)

Rodríguez, Antonio (1999) **Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones** Madrid: Pirámide

Santos, Luis (2005) **Incapacitados y derechos de la personalidad: tratamientos médicos: honor, intimidad e imagen**, Escuela Libre, Madrid

Schalock, Robert (2009) **Integración Laboral de Personas con discapacidad en el sistema productivo local de regiones urbanas** Maestría en Desarrollo Local, Universidad Nacional de San Martín, Argentina

Sierra, Rodrigo (2005) **Técnicas de Investigación Social** Madrid, Paraninfo

Tamayo y Tamayo, Mario (2007) **El proceso de investigación científica** Editorial Mc GrawHill México

Unicef (2010) **Marco de los Derechos Humanos** Disponible en: [www.unicef.org/spanish/crc/index\\_framework.htm](http://www.unicef.org/spanish/crc/index_framework.htm)

Verdugo, M y Jenaro, C. (2006) **Una nueva posibilidad laboral para personas con discapacidad** Editorial Siglo Cero Caracas.

# **ANEXOS**

**Anexo A. Guía de Entrevista Semiestructurada para ser aplicada al Jefe de Personal de la empresa**

<b>Dimensión 1. Inicio del proceso</b>	
<b>Ítem</b>	<b>Contenido del Ítem</b>
<b>1</b>	¿Cuándo dieron inicio a la inserción de personas con discapacidad en la empresa, fue una vez promulgada la Ley?
<b>2</b>	Describa el proceso de inserción laboral de personas con discapacidad.
<b>3</b>	¿Dentro de la filosofía empresarial está la inclusión de personas con discapacidad?
<b>4</b>	¿Quién es el responsable del proceso?
<b>5</b>	¿Qué cree usted que haya incidido para que las empresas hoy en día estén más interesadas en incluir personas con discapacidad en su planilla de trabajadores?
<b>6</b>	¿Actualmente cuentan con el porcentaje (5%) que exige la Ley para las personas con discapacidad en la empresa? ¿Cuántos trabajadores con discapacidad tienen incorporados en la nómina de la empresa?
<b>Dimensión 2. Reclutamiento y Selección</b>	
<b>Ítem</b>	<b>Contenido del Ítem</b>
<b>7</b>	¿Cómo se ubicaron los candidatos para los cargos ofertados?
<b>8</b>	¿Utilizaron medios tales como agencias de empleo, talleres laborales, alguna red social, entre otros?
<b>9</b>	¿Se realizó algún estudio de cargos que pudieran ocupar personas con discapacidad?
<b>10</b>	¿Determinaron algún tipo y cantidad de puestos que pudieran ser asignados a personas con discapacidad?
<b>11</b>	¿Qué requisitos debía traer una persona con discapacidad, se les exigía lo mismo que un trabajador que no posee esta condición?
<b>12</b>	¿Una vez contratada la persona se le ofrecieron las mismas condiciones de trabajo en comparación con los demás?
<b>13</b>	¿La entrevista de selección previa que se le realizó al trabajador con discapacidad tuvo algún tipo de adecuación en vista de su condición?
<b>14</b>	¿La entrevista fue llevada a cabo por un profesional que contrastara las competencias y habilidades necesarias para estimar la potencialidad de las personas? ¿Quién? ¿Cargo?
<b>15</b>	¿Qué aspectos fueron evaluados en la entrevista?

**Anexo A. Guía de Entrevista Semiestructurada para ser aplicada al Jefe de Personal de la empresa (Cont.)**

<b>Ítem</b>	<b>Contenido del Ítem</b>
<b>16</b>	¿Cómo determinaron que la persona era idónea o no para el cargo al cual aspiraba?
<b>Dimensión 3. Salud y Seguridad</b>	
<b>Ítem</b>	<b>Contenido del Ítem</b>
<b>17</b>	¿Qué tipo de evaluación médica se le realizó al trabajador con discapacidad?
<b>18</b>	¿Fueron tomados en consideraciones los riesgos presentes en el cargo y su relación con la discapacidad para ejecutar las tareas?
<b>19</b>	¿Quién llevó a cabo el proceso?
<b>20</b>	¿Qué pruebas médicas le realizaron a los insertados con discapacidad?
<b>21</b>	¿Guardan la información que recogen?
<b>22</b>	¿Les fueron informados a los trabajadores con discapacidad de los riesgos a los que estarían sometidos en su puesto de trabajo?
<b>23</b>	¿Le fue facilitada la inducción de seguridad?
<b>Dimensión 4. Adecuación a las instalaciones</b>	
<b>Ítem</b>	<b>Contenido del Ítem</b>
<b>24</b>	Con respecto a los espacios y condiciones de las instalaciones y puestos de trabajo para las personas con discapacidad, ¿qué aspectos se tomaron en cuenta para que estos fueran apropiados?
<b>25</b>	¿Se realizó algún tipo de adecuación a las instalaciones como las oficinas, los baños, los pasillos, estacionamiento, comedor, servicio médico, entre otros?
<b>26</b>	¿Tuvieron apoyo de expertos en el tema?
<b>27</b>	¿En cuál norma basaron las adecuaciones?
<b>28</b>	¿Considera que las instalaciones son accesibles y transitables para las personas? Explique:
<b>29</b>	¿Los puestos de estacionamiento están señalizados? ¿Cumple con el número establecido en las Normas Covenin?
<b>Dimensión 4. Inducción</b>	
<b>Ítem</b>	<b>Contenido del Ítem</b>
<b>30</b>	¿Qué tipo de inducción se le realizó al nuevo trabajador en cuanto a las funciones básicas que debería desempeñar?
<b>31</b>	¿Quién la llevó a cabo?

**Anexo A. Guía de Entrevista Semiestructurada para ser aplicada al Jefe de Personal de la empresa (Cont.)**

<b>Ítem</b>	<b>Contenido del Ítem</b>
<b>32</b>	¿Se le suministró a los insertados todas las herramientas necesarias para ejecutar su trabajo?
<b>33</b>	¿Se le realizó algún programa de formación para preparar o sensibilizar a los nuevos trabajadores?
<b>34</b>	¿Con cuánto tiempo de antelación fue realizado?
<b>35</b>	¿Cuántas personas participaron?
<b>36</b>	¿Cuál fue el contenido de ese programa?
<b>37</b>	¿Se les informó a los demás empleados sobre las capacidades y limitaciones de las personas con discapacidad?
<b>38</b>	¿Le fueron explicadas las condiciones de contrato de los nuevos trabajadores?
<b>39</b>	¿Cada cuánto tiempo realizan una nueva capacitación?
<b>40</b>	¿Se realizó alguna formación para los insertados para que estos puedan socializar con el resto de los compañeros?
<b>41</b>	¿Cree usted que estos programas de sensibilización hacia este tema tienen algún impacto en el clima organizacional de la empresa?
<b>42</b>	¿Qué consecuencias cree usted traería la realización de dichos programas de formación y sensibilización?
<b>Dimensión 5. Desarrollo y Planes de Carrera</b>	
<b>Ítem</b>	<b>Contenido del Ítem</b>
<b>43</b>	¿La empresa tiene incorporado los planes de carrera para personas con discapacidad dentro de su planificación?
<b>44</b>	¿Se toman en cuenta a los trabajadores con discapacidad en la promoción para ocupar puestos de exigencias mayores?
<b>45</b>	¿Qué aspecto toman en cuenta para determinar que el trabajador con discapacidad es idóneo para ocupar un nuevo cargo?

### Características de los insertados

Trabajador	Edad		Sexo	Discapacidad Congénita	Discapacidad Adquirida Común	Discapacidad adquirida accidente
						Marque un (x) si es común
						Merque una (x) si es laboral
Certificado			Fecha Ingreso	Departamento	Cargo	Grado
Sí	No					( )
						( )

## Anexo B.

### Cuestionario para ser aplicado a las personas con discapacidad insertadas

A continuación se le presenta un cuestionario a fin de obtener información sobre su inducción, integración y satisfacción dentro de la empresa donde labora, este cuestionario es anónimo en él usted debe marcar con una X la escala que crea correspondiente según el enunciado en donde cada numeración significa:

- 5. Totalmente de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 1. Totalmente en desacuerdo

Dimensión 1. Reclutamiento y Selección						
Ítem	Contenido	Opciones de respuesta				
		5	4	3	2	1
1	Me sentí a gusto con la entrevista de selección					
2	La persona que me entrevistó fue agradable y cordial					
3	El cargo que me ofrecieron está adecuado para mi condición de discapacidad					
4	Me siento satisfecho con el puesto de trabajo que ocupo					
Dimensión 2. Evaluación Médica						
Ítem	Contenido	Opciones de respuesta				
		5	4	3	2	1
5	Estoy satisfecho con la evaluación médica que me practicaron.					
6	Me sentí cómodo y a gusto durante la evaluación médica que se me realizó.					
7	La persona que me realizó la evaluación médica actuó enmarcado en el profesionalismo.					
8	La empresa facilitó alguna actividad de adiestramiento para sensibilizar al personal en cuanto al tema del trato adecuado para las personas con discapacidad.					

## Anexo B.

### Cuestionario para ser aplicado a las personas con discapacidad insertadas (Cont.)

<b>Dimensión 3. Sensibilización y Formación</b>						
Ítem	Contenido	Opciones de respuesta				
		5	4	3	2	1
9	La actividad de sensibilización para el personal contribuyó notablemente en su integración dentro de la organización.					
10	Ha participado en alguna actividad de formación relacionada con el tema de personas con discapacidad.					
11	La empresa realiza actividades de integración de los trabajadores con discapacidad con sus compañeros de trabajo.					
<b>Dimensión 4. Ambiente Laboral</b>						
Ítem	Contenido	Opciones de respuesta				
		5	4	3	2	1
12	Mis compañeros de trabajo utilizan un lenguaje comprensible y adecuado.					
13	Mi relación con mis compañeros de trabajo es adecuada.					
14	Mis compañeros de trabajo siempre cooperan y colaboran con mis funciones laborales.					
15	Mis compañeros de trabajo tienen una conducta adecuada con respecto a mi condición.					
16	Mi supervisor inmediato me apoya y motiva constantemente.					
17	Mi supervisor inmediato mantiene una relación basada en el respeto hacia mi persona					
18	Mi supervisor comprende mi condición de vida y flexibiliza en caso de no poder cumplir con alguna tarea					
19	Me siento incluido en actividades extra laborales como cumpleaños, fiestas, compartir entre otros.					
20	Me siento parte importante del equipo de trabajo.					

## Anexo B.

### Cuestionario para ser aplicado a las personas con discapacidad insertadas (Cont.)

<b>Dimensión 5. Accesibilidad y Transitabilidad</b>						
Ítem	Contenido	Opciones de respuesta				
		5	4	3	2	1
21	Me resulta fácil y accesible llegar a mi puesto de trabajo.					
22	Estoy a gusto con la distribución de mi lugar de trabajo.					
23	Los baños y accesorios son cómodos y están adecuados.					
24	La iluminación de los pasillos en mi área de trabajo es adecuada.					
25	El sitio de trabajo es adecuado y cómodo para realizar las tareas.					
26	La empresa ha adecuado las instalaciones para las personas con discapacidad.					
<b>Dimensión 6. Condiciones laborales</b>						
Ítem	Contenido	Opciones de respuesta				
		5	4	3	2	1
27	Recibo los mismos beneficios que el resto de los trabajadores.					
28	Estoy satisfecho con la remuneración que recibo por mi trabajo.					
<b>Dimensión 7. Inducción General al Puesto de Trabajo</b>						
Ítem	Contenido	Opciones de respuesta				
		5	4	3	2	1
29	Recibí la inducción general a la empresa.					
30	Recibí la inducción de salud y seguridad.					
31	Estoy claro en los riesgos a los que estoy sometido en mi sitio de trabajo.					
32	Cuento con los equipos de protección personal.					
33	Recibí una inducción en el puesto de trabajo.					
34	Tengo conocimientos de las tareas que debo desempeñar.					
35	Cuento con los equipos de trabajo y herramientas adecuadas para realizar las tareas.					

## Anexo B.

### Cuestionario para ser aplicado a las personas con discapacidad insertadas (Cont.)

Dimensión 8. Evaluación de Desempeño						
Ítem	Contenido	Opciones de respuesta				
		5	4	3	2	1
36	Me realizan frecuentemente evaluaciones de desempeño					
37	Se me informan los resultados de la evaluación de desempeño.					
38	Recibo retroalimentación oportuna de parte de mi supervisor luego de la evaluación.					
39	Considero que mi desempeño es similar al del resto de mis compañeros					
Dimensión 9. Desarrollo y Planes de Carrera						
Ítem	Contenido	Opciones de respuesta				
		5	4	3	2	1
40	Percibo estabilidad laboral en la organización					
41	Se me ofrecen las mismas oportunidades de crecimiento y desempeño que el resto de mis compañeros.					
42	Me siento incluido ante las oportunidades de desarrollo que surgen en la organización.					
43	Considero que se mejora la empleabilidad de mis funciones dentro de la organización.					
Dimensión 10. Productividad						
Ítem	Contenido	Opciones de respuesta				
		5	4	3	2	1
44	Soy productivo en la organización.					
45	Me siento tan productivo como mis compañeros de trabajo.					
46	El estar trabajando le da sentido a mi vida.					
Dimensión 11. Calidad de Vida						
Ítem	Contenido	Opciones de respuesta				
		5	4	3	2	1
47	Mi trabajo me permite crecer y desarrollarme como ser humano.					

## Anexo B.

### Cuestionario para ser aplicado a las personas con discapacidad insertadas (Cont.)

Dimensión 8. Evaluación de Desempeño						
Ítem	Contenido	Opciones de respuesta				
		5	4	3	2	1
48	Mi calidad de vida ha mejorado producto de mi trabajo.					
49	Estoy satisfecho de realizar una actividad remunerada en un ambiente de equidad.					

**Anexo C. Cuestionario para ser aplicado a supervisores inmediatos de las personas con discapacidad**

A continuación se le presenta un cuestionario a fin de obtener información sobre su inducción, integración y satisfacción dentro de la empresa donde labora, este cuestionario es anónimo en él usted debe marcar con una X la escala que crea correspondiente según el enunciado en donde cada numeración significa:

- 5. Totalmente de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 1. Totalmente en desacuerdo

<b>Dimensión 1. Inserción</b>						
<b>Ítem</b>	<b>Contenido</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>1</b>	Tengo información respecto a las personas con discapacidad.					
<b>2</b>	Me siento satisfecho con la inserción de personas con discapacidad en el área de trabajo.					
<b>3</b>	Tengo conocimiento sobre el contenido de la Ley en cuanto a la inserción de personas con discapacidad en el campo laboral.					
<b>4</b>	He laborado anteriormente con personas con discapacidad.					
<b>Dimensión 2. Sensibilización y Formación</b>						
<b>Ítem</b>	<b>Contenido</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>5</b>	La empresa me ofrece charlas de sensibilización y concienciación para la inclusión de los trabajadores con discapacidad.					
<b>6</b>	Los programas de sensibilización y formación se dan periódicamente y de forma oportuna.					
<b>7</b>	Recibí información oportuna y clara sobre las capacidades y limitaciones individuales de las personas con discapacidad que se incorporarán al Departamento.					

**Anexo C. Cuestionario para ser aplicado a supervisores inmediatos de las personas con discapacidad**

Ítem	Contenido	Opciones de respuesta				
		5	4	3	2	1
8	Los Programas de sensibilización y formación han contribuido en mi interacción con mis subordinados con discapacidad					
<b>Dimensión 3. Ambiente Laboral</b>						
Ítem	Contenido	Opciones de respuesta				
		5	4	3	2	1
9	La comunicación de las personas con discapacidad hacia mi persona es efectiva y recíproca.					
10	Los trabajadores con discapacidad están siempre abiertos a recibir instrucciones en sus puestos de trabajo.					
11	Los trabajadores con discapacidad siempre están dispuestos a trabajar en equipo.					
12	Los trabajadores con discapacidad tienen una actitud positiva hacia mi persona y hacia sus compañeros de trabajo.					
13	Los trabajadores con discapacidad mantienen buenas relaciones laborales con sus compañeros de trabajo.					
14	Los trabajadores con discapacidad son sociables.					
15	La inclusión de los Trabajadores con discapacidad no es percibida como perjudicial por sus compañeros de trabajo.					
<b>Dimensión 3. Ausentismo y puntualidad</b>						
Ítem	Contenido	Opciones de respuesta				
		5	4	3	2	1
16	Los trabajadores con discapacidad son constantes en su trabajo.					
17	Los trabajadores con discapacidad tienen un índice de ausentismo muy bajo.					
18	Los trabajadores con discapacidad suelen ser puntuales y responsables.					

**Anexo C. Cuestionario para ser aplicado a supervisores inmediatos de las personas con discapacidad**

<b>Dimensión 4. Evaluación de Desempeño</b>						
<b>Ítem</b>	<b>Contenido</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>20</b>	Realizo frecuentemente evaluaciones de desempeño a mis subordinados.					
<b>21</b>	En la evaluación de desempeño los trabajadores con discapacidad obtienen buenos resultados.					
<b>22</b>	Informo de los resultados de la evaluación de desempeño a mis trabajadores con discapacidad.					
<b>23</b>	Los resultados de la evaluación de desempeño de los trabajadores con discapacidad son similares al del resto de sus compañeros.					
<b>24</b>	Doy retroalimentación oportuna luego de la evaluación de desempeño.					
<b>Dimensión 5. Productividad</b>						
<b>Ítem</b>	<b>Contenido</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>25</b>	Los trabajadores con discapacidad son productivos.					
<b>26</b>	La productividad de las personas con discapacidad es similar a la del resto de los trabajadores.					
<b>27</b>	Los trabajadores con discapacidad son capaces de realizar una tarea por períodos determinados de tiempo de forma eficaz y eficiente.					
<b>28</b>	Estoy conforme con el trabajo que realizan mis subordinados con discapacidad.					
<b>29</b>	La condición de los trabajadores con discapacidad no disminuye la productividad de la empresa.					
<b>Dimensión 6. Repercusiones en la organización</b>						
<b>Ítem</b>	<b>Contenido</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>30</b>	El comportamiento social y laboral de los trabajadores con discapacidad revitaliza el capital humano de la organización.					

**Anexo C. Cuestionario para ser aplicado a supervisores inmediatos de las personas con discapacidad**

Ítem	Contenido	Opciones de respuesta				
		5	4	3	2	1
<b>31</b>	Los trabajadores con discapacidad logran transmitir al resto de sus compañeros los valores de responsabilidad, puntualidad, mayor calidad y de desempeño laboral.					
<b>32</b>	Ha mejorado el clima laboral con la inclusión de personas con discapacidad.					
<b>33</b>	El desempeño laboral de los trabajadores con discapacidad impacta positivamente en la empresa.					