AAS4192

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTION
POSTGRADO EN GERENCIA DE RRHH Y RRII

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD PARA UNA EMPRESA VENEZOLANA ADMINISTRADORA DE PLANES DE SALUD Y FUNERARIOS

Trabajo de investigación presentado por:
Erlys OROPEZA BRAVO

Como requisito parcial para obtener el título de Magister en Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Industriales

Profesor Guía:
Dra. Elizabeth MARTÍNEZ LOZADA

Caracas, mayo de 2012.

Papá, Mamá ... de ustedes aprendí que con esfuerzo y perseverancia se alcanzan las metas, con ambos entendí que los obstáculos me los pongo yo y que aún cuando la salud y el destino nos ponen retos, podemos salir adelante con empeño y constancia, pues con fe, honestidad y esfuerzo todo se puede .

María Francia una vez más lo logramos, Mamanina y Papi José gracias por ser modelos de fortaleza y constancia para mí.

Mis hermanitos, gracias por el respaldo, por creer en mí, y acompañarme en cada meta y objetivo que me trazo.

AGRADECIMIENTOS

Inicialmente agradezco todo el respaldo, acompañamiento y guía de mi tutora Dra. Elizabeth Martínez Lozada, pese a tantos contratiempos y luego de tantos intentos logré el cometido, ha sido un honor trabajar con usted.

Así mismo, quiero extender mi gratitud a todos aquellos compañeros y amigos que me decían que a pesar de la complejidad, de las limitaciones contextuales y hasta financieras lo iba a lograr, y que de lo que íbamos a estar seguros es que lo hice poniendo en marcha los recursos de los que dispongo, pues este tema es apasionante y continuaré trabajando sobre él. Gracias All, López, Moreno, Rojo, Rigo, Tiff y Leal.

Agradezco a la Lic. Eusebia Di Venere, por la oportunidad de realizar tan hermosa actividad en la organización que dirige, por creer en esto y por hacerme crecer día a día en lo personal y profesional.

A mi súper equipo de trabajo, sin ustedes hubiese sido imposible avanzar y lograr los objetivos que nos hemos trazado.

Por último, y muy importante, a mi casa de estudios la UCAB, pues en ella me formé como Psicólogo, continué mi maestría y gracias a las bases que me dio, he podido desenvolverme de manera exitosa en un mercado tan competitivo, apalancándome siempre en los valores humanistas bases de nuestra formación.

INDICE DE CONTENIDO

	Página
Introducción	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	4
1.1 Planteamiento del Problema.....	4
1.2 Antecedentes de otras investigaciones.....	6
1.3 Justificación.....	14
1.4 Objetivos de la investigación.....	15
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	17
CAPITULO III: MARCO REFERENCIAL.....	60
CAPITTULO IV: MARCO METODOLÓGICO.....	63
4.1 Tipo de Investigación.....	63
4.2 Diseño de Investigación.....	65
4.3 Evaluación de las necesidades.....	65
4.4 Análisis de factibilidad.....	66
4.5 Población.....	68
4.6 Muestra.....	68
4.7 Instrumentos.....	69
4.7.1 Formato anexo a la entrevista de selección.....	69
4.7.2 Evaluación de Período de Prueba.....	70
4.8 Procedimiento.....	73
4.9 Programa.....	74
4.10 Consideraciones Éticas.....	86
CAPITULO V: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	88
5.1 Fase 1: Alineación, levantamiento y convenios.....	88
5.2 Fase 2: Identificación interna y rol gerencial.....	92
5.3 Fase 3: Sensibilización y concientización.....	93

5.4 Fase 4: Captación y Selección..... 96
5.5 Fase 5: Inserción y seguimiento..... 106
5.6 Fase 6: Evaluación de la percepción sobre la discapacidad e inserción laboral..... 111

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... 133

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 138

ANEXOS..... 144
ANEXO A: INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE PERÍODO DE PRUEBA.... 144
ANEXO B: CARTA A LAS INSTITUCIONES DE INSERCIÓN LABORAL..... 148
ANEXO C: FORMATO ANEXO A LA ENTREVISTA DE SELECCIÓN..... 150
ANEXO D: INFORME SOBRE LA ESTRUCTURA FÍSICA ELABORADO POR LA GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES..... 153
ANEXO E: PUESTO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL PARA CLIENTES EXTERNOS..... 160
ANEXO F: INFORMES SOBRE LA INDENTIFICACIÓN INTERNA ELABORADO POR LA UNIDAD MÉDICA..... 162
ANEXO G: CHARLAS DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD..... 165
ANEXO H: POSTERS EMPLEADOS EN LA CAMPAÑA INFORMATIVA..... 179
ANEXO I: PENDON GRUPO FOCAL..... 184

INDICE DE TABLAS

Página

Tabla 1: Población total por tipo de deficiencia, problema o discapacidad.. 44

Tabla 2: Población total por tipo de deficiencia y edad Año 2001..... 44

Tabla 3: Población total por tipo de deficiencia y sexo..... 45

Tabla 4: Bandas salariales correspondientes a los cargos vacantes a cubrir con la incorporación de personal con discapacidad..... 66

Tabla 5: Resumen del Programa de Inserción Laboral de Personas con Discapacidad para una empresa administradora de planes de salud y funerarios (Fase 1)..... 82

Tabla 6: Resumen del Programa de Inserción Laboral de Personas con Discapacidad para una empresa administradora de planes de salud y funerarios (Fase 2)..... 83

Tabla 7: Resumen del Programa de Inserción Laboral de Personas con Discapacidad para una empresa administradora de planes de salud y funerarios..... 84

Tabla 8: Resumen del Programa de Inserción Laboral de Personas con Discapacidad para una empresa administradora de planes de salud y funerarios..... 85

Tabla 9: Resumen del Programa de Inserción Laboral de Personas con Discapacidad para una empresa administradora de planes de salud y funerarios..... 86

Tabla 10: Distribución de la fuerza laboral de la Empresa Administradora de planes de salud y funerario objeto de investigación según su ubicación física..... 90

Tabla 11: Resultados de la búsqueda de personal con discapacidad utilizando portales de empleo..... 97

Tabla 12: Posiciones vacantes Mayo 2011 – Agosto 2011..... 98

Tabla 13: Resumen de resultados obtenidos a través de las sesiones de grupos focales realizadas con empleados de H.M.O Servisalud, C.A..... 120

Tabla 14: Participantes del tercer grupo focal..... 123

INDICE DE FIGURAS

Página

Figura 1: Resumen esquemático del programa de inserción laboral de personas con discapacidad en una empresa administradora de planes de salud y funerarios..... 75

Figura Nº 2 Estructura Organizativa de la Empresa Administradora de planes de salud y funerario objeto de investigación. 89

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo diseñar e implementar el programa de inserción laboral de personal con discapacidad para una empresa venezolana administradora de planes de salud y funerarios, empleando como población de referencia los 115 empleados de su nómina total, y como muestra para el estudio, el 50% de los 6 trabajadores con discapacidad que deben incorporarse en esa organización para cubrir el 5% requerido por la Ley para las personas con discapacidad. Todo esto, a través del tipo de investigación conocido como Proyecto Factible.

Para ello, se identificaron las necesidades de la organización en materia de inserción laboral y se evaluó la factibilidad de ejecución del proyecto con base a los costos asociados al mismo y de los recursos humanos, materiales e infraestructurales disponibles. Con base a esto se diseñó un programa constituido por dos grandes etapas, la etapa I (Diseño y Planificación) se enfocó en la evaluación de programas modelo y en la determinación las actividades a realizar, tiempos de ejecución, participantes y recursos materiales. La etapa II correspondió (Implementación del Programa), contempló las siguientes fases: Alineación levantamiento y convenios; Identificación interna y rol gerencial; Sensibilización y concientización; Captación y selección; Inserción y seguimiento; Evaluación de la percepción sobre la discapacidad e inserción laboral; Presentación de resultados y continuidad.

Cada una de las fases fue ejecutada en su totalidad, resultando una desviación del 14,70% del tiempo estimado para el proyecto (13,95 meses vs. 16 meses). El programa transcurrió con el ingreso de un empleado con discapacidad, pues fue durante la fase de evaluación del proyecto que la organización aprobó la inserción de dos recursos adicionales que completarían en 50% de la cuota requerida. La Unidad de Capital Humano sería la encargada de dar continuidad a la inserción y acompañamiento a los dos ingresos recientes.

Para la evaluación del programa y de la percepción sobre los procesos de inserción llevados a cabo por empresas venezolanas, se realizaron 3 grupos focales. De los cuales, 2 estuvieron orientados al programa de H.M.O y el restante a los programas llevados a cabo por diversas empresas. De éstos, se encontraron las siguientes coincidencias:

- Necesidad de la existencia de igualdad de condiciones.
- Ampliar de la campaña comunicacional sobre la discapacidad a todos los sectores de la sociedad.
- Incluir la noción de la diversidad y el trato igualitario desde los primeros años de vida y durante toda la educación formal.
- Dar continuidad a los programas de inserción sociolaboral.

INTRODUCCIÓN

Desde tiempos remotos, los seres humanos han mostrado la tendencia y la necesidad de diferenciarse; y de establecer relaciones de dependencia y de poder, basadas en sus características físicas, su origen, su género, su credo, etc. En la mayoría de los casos, esa diferenciación o estratificación se ha fundamentado en lo que se concibe como normal versus lo que se separa de la norma. Para la Real Academia Española lo normal es definido como un adjetivo que describe una norma o regla, mientras que lo que se aleja de esa regla se conceptualiza como algo que accidentalmente se halla fuera de su estado natural o de las condiciones que le son inherentes (Real Academia Española, 2010). Entonces, las concepciones de lo normal y lo que no lo es, están envuelta por una relatividad importante, y han evolucionado a lo largo de los años a medida que las ciencias se han desarrollado.

Esta dicotomía es vista por la antropología, como presente en todo colectivo y moldeable a través de la cultura, razón por la que varía de sociedad a sociedad. Para la perspectiva legal, lo normal se deriva de lo permitido y aprobado, mientras que lo opuesto, se asocia a lo prohibido y desaprobado. Estadísticamente, lo normal se basa en puntuaciones que describen un rango promedio en una variable, por lo que aquellos valores que se desvíen del rango son considerados como anormales. Para la psicología clínica, lo normal se asocia a lo funcional, a la adaptación y al equilibrio, siendo la desadaptación reflejo de los estados opuestos. Por último, el modelo médico considera que la normalidad se equipara a un estado de salud y lo que se aleja de este concepto, es equivalente a un estado de enfermedad (Flores y Cervantes, 2000).

Como ha podido observarse, independientemente de la óptica con la que se aborde, el tema de las diferencias está presente en todos lo ámbitos de la vida y ha sido objeto de interés para las diversas ramas del conocimiento. Así, uno de los temas más controversiales desde los puntos de vista social, cultural, político,

médico y psicológico, ha sido el abordaje del término discapacidad y de la situación de aquellas personas que presentan algún tipo de ésta.

Para autores como Cáceres (2004), la discapacidad es el resultado de una compleja relación entre la condición de salud de una persona, sus factores personales, y los factores externos que representan las circunstancias en las que vive. Debido a esta relación, diversos ambientes pueden tener efectos distintos en una persona con una determinada condición de salud. Por ende, un entorno con barreras o sin facilitadores, restringirá el desempeño del individuo; mientras que otros entornos que sean más facilitadores pueden incrementarlo. Por último, plantea que la sociedad puede dificultar el desempeño de un individuo tanto porque cree barreras como porque no proporcione elementos facilitadores suficientes. Así, sea cual sea la condición que presente y el rol facilitador o restrictivo del contexto, las personas con discapacidad se encuentran en una situación de desventaja que requiere de la participación y apoyo por parte del Estado, la comunidad y los entes privados.

En este sentido, se destacan las políticas y recomendaciones emitidas por organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud, la Organización de las Naciones Unidas y la Organización Internacional del Trabajo, en torno a temas como el trato igualitario, la rehabilitación, la inserción y reinserción sociolaboral de las personas con necesidades especiales. Tales lineamientos y recomendaciones han tenido incidencia directa sobre la generación de políticas públicas ajustadas a la realidad de cada nación. En el caso específico de Venezuela, existen las legislaciones de los años 1993 y 2007, además de los programas llevados a cabo por fundaciones sin fines de lucro, instituciones del sector público y empresas del sector privado.

La legislación actual, exige a las empresas venezolanas de los sectores público y privado, que incorporen a sus planteles de trabajo al menos un 5% de trabajadores con necesidades especiales en proporción a su nómina total. De ahí

que, en la actualidad muchas empresas presentan la necesidad manifiesta de poner en marcha programas que garanticen la incorporación y mantenimiento de este personal como parte de sus procedimientos y políticas de reclutamiento, selección, adiestramiento y desarrollo de recursos humanos.

Este es el caso de la empresa H.M.O Servisalud, C.A, la cual no ha incorporado personal con discapacidad; tampoco cuenta con un programa que facilite los procesos, promueva el cumplimiento de las demandas derivadas de la ley, contribuya con la generación de políticas internas, y finalmente permita normalizar la participación de estos empleados como integrantes de la masa laboral de la organización. Es por ello que, para dar respuesta a la necesidad expuesta, el presente trabajo tiene como fin esencial diseñar e implementar un programa de inserción laboral de personal con necesidades especiales para la organización antes mencionada.

CAPITULO I
EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema.

El día 22 de junio de 1955 la Organización Internacional del Trabajo planteó su Recomendación sobre la adaptación y la readaptación profesionales de los inválidos (Organización Internacional del Trabajo, 1955). En ella se considera que los procesos de adaptación y de readaptación profesionales son necesarios para que estos individuos recuperen al máximo posible sus capacidades físicas y mentales, además de tener la posibilidad de reinsertarse en la sociedad. Así mismo, propone como principios la igualdad de oportunidades entre las personas "inválidas" y las personas "no inválidas" para incorporarse a la actividad laboral; la posibilidad de escoger el empleo que más se ajuste a sus expectativas; y el hecho de que la selección de estos trabajadores se debe centrar principalmente en sus aptitudes y no en su "invalidez".

Posterior a esta recomendación, la OIT publica durante la realización de la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo, el C159 o Convenio sobre la readaptación profesional y el empleo de personas inválidas con fecha del 20 de junio de 1983 (Organización Internacional del Trabajo, 1983). Dicho convenio se fundamentó en los planteamientos de la recomendación del año '55 y en las ideas que en el seno de la Organización de las Naciones Unidas se manejaron durante esos años sobre el tema de discapacidad. En éste se empleó también como principio la igualdad de oportunidades entre las "personas inválidas" y las "no inválidas", además de ratificar muchos de los puntos expuestos en la recomendación de 1955.

A partir de la década de los '90, en Venezuela comienza a considerarse a nivel jurídico el tema de los trabajadores, de la inserción/reinserción laboral y de la calidad de vida de las personas con discapacidad. Si bien esto es cierto, no se

puede dejar de lado la amplia trayectoria que han tenido instituciones no gubernamentales, fundaciones y diversas iniciativas que prestan apoyo y asesoría a las personas que presentan diversos tipos de discapacidad en el país.

Retomando el marco jurídico, se destaca inicialmente la promulgación de la Ley para la Integración de las Personas Incapacitadas en la Gaceta Oficial N° 4.623 del día 03 de octubre de 1993. El artículo 25 de esta ley, ordena a las empresas públicas y privadas con más de cincuenta (50) trabajadores, que deben incorporar en sus plantillas el equivalente al dos porciento (2%) de la nómina de trabajadores "incapacitados". Esta ley fue derogada el 15 de enero del año 2007 por la Ley para las Personas con Discapacidad publicada en la Gaceta Oficial N° 38.598. Con la Ley del año 2007 se establece un requerimiento de cinco por ciento (5%) de trabajadores con discapacidad para la nómina total de las empresas públicas, privadas y mixtas (Art. 28). Adicionalmente, y a diferencia de la ley del '93, en la del año 2007 sí se establecieron con mayor claridad las sanciones a las que se verán sujetos los entes que incumplan algunos de los lineamientos emanados de la misma.

El carácter sancionatorio de esta ley; el reconocimiento que oficialmente se ha hecho del CONAPDIS como organismo contralor de la incorporación de personas con discapacidad a la sociedad; las campañas públicas que se han realizado sobre la igualdad de condiciones entre las personas con discapacidad y las personas que no presentan estas características; y el incremento de las actividades de carácter social llevadas a cabo por empresas modelo, han generado en muchas organizaciones, la necesidad de al menos dar cumplimiento a los dictámenes de la ley del 2007. Esto no sólo por la solidaridad que algunos líderes organizacionales puedan tener con la inserción de estas personas, sino también para evitar las sanciones y garantizar la percepción positiva de los otros con relación a la imagen de la empresa.

A pesar de este panorama, existen empresas que no han dado inicio a los planes de incorporación de personal con discapacidad. Este es el caso de la organización objeto de estudio, la cual aún no cuenta con un Programa de Inserción Laboral de Personas con Discapacidad, pero sí ha reportado la necesidad de realizar las labores correspondientes para comenzar el proceso.

1.2 Antecedentes de otras investigaciones.

Históricamente se ha observado cómo de los tratados y convenios internacionales a los que se adhieren los países pertenecientes a determinadas organizaciones o grupos, surgen legislaciones o normativas ajustadas a la realidad de cada nación, con el objetivo de cumplir con los compromisos adquiridos a través de dichos acuerdos. En el caso específico de la igualdad de oportunidades e integración sociolaboral de las personas con necesidades especiales, es posible observar cómo cada país ha generado sus propias políticas y destina en mayor o menor medida parte de sus recursos para apoyar este tipo de iniciativas.

En Venezuela, existen organismos gubernamentales como el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONAPDIS), la Defensoría del Pueblo, el Ministerio del Poder Popular para la Salud y el Ministerio del Poder Popular para la Educación, que de forma mancomunada ejecutan funciones orientadas al proceso de inserción o reinserción social de las personas con discapacidad. Es importante destacar que, la inserción o reinserción de las personas con discapacidad en distintos ámbitos de la vida no sólo requiere del apoyo de los entes oficiales, sino también de la sociedad en general y de la empresa privada.

Es por ello que organizaciones como la Cámara Venezolano-Americana de Comercio e Industria (Venamcham) han puesto en marcha iniciativas con el fin de generar aportes a estos procesos sociales. Dentro del plan propuesto por Venamcham, la inserción sociolaboral de las personas que presentan algún tipo

de discapacidad es vista como una Oportunidad Social de la cual se deriva lo que llaman Estrategia laboral.

Esta oportunidad permite a las organizaciones promover el establecimiento de alianzas con instituciones, otras empresas y la sociedad en general, con el objetivo de generar acciones y soluciones para cubrir una determinada necesidad. Así, desde el punto de vista laboral consideran que es necesario, activar una estrategia que permita igualar las condiciones laborales y el nivel educativo de las personas con discapacidad para que puedan ocupar posiciones en las empresas sin mayor dificultad, y para que logren insertarse así como miembros activos de la sociedad.

La Dra. Martínez Lozada ha fungido como representante de Venamcham en la difusión y creación de este programa. En su exposición durante el congreso de FEVEDI (Federación Venezolana de Asociaciones y Fundaciones de Personas con Discapacidad Intelectual y sus familiares) en el mes de julio de 2008, presentó las fases que comprenden el Programa de Recursos Humanos de esta organización en el proceso de inserción sociolaboral de las personas con discapacidad (Martínez, 2008):

Fase I: *Inventario y Perfiles*: se refiere a la revisión de espacios; condiciones de infraestructura en el trabajo; generación de un listado de los cargos que pueden ser ocupados por personal con discapacidad, especificando zona geográfica y unidad de negocio; diseño de perfiles de competencias para desempeñar los cargos.

Fase II: *Reclutamiento, Formación y Selección*: incluye la creación de un banco de datos con las fuentes de reclutamiento de personas con necesidades especiales y que contenga la data de candidatos potenciales. A partir de esta data, se levantan los perfiles de tales candidatos y se evalúan las brechas existentes entre los perfiles y los cargos. Es importante el establecimiento de convenios con

las instituciones que proveen de candidatos con éstas características. La fase II finaliza con la incorporación de los nuevos ingresos.

Fase III: *Inserción, Inducción y Acompañamiento*: como su nombre lo indica, en esta etapa se lleva a cabo la inducción y sensibilización de los supervisores y compañeros de equipo del nuevo ingreso. También se efectúa la inducción inicial del trabajador y se da inicio a la mentoría durante el tiempo que se haya determinado.

Fase IV: *Monitoreo, Seguimiento y Evaluación:* se hace en función del proceso llevado a cabo.

Otro antecedente referente al diseño y puesta en marcha de programas de inserción laboral de personas con discapacidad, ha sido el llamado *Proceso de Inserción Laboral* de la empresa FEBECA antiguo Becoblohm Valencia. Este programa ha sido llevado a cabo desde el año 1996 aproximadamente según el reporte de Marcelino Juárez, quien se desempeña como Coordinador de Inserción Laboral de Personas con Discapacidad para esa Empresa (González, s.f). Uno de los proyectos que se ha planteado esta organización sobre el tema de inserción laboral tuvo lugar entre marzo de 2007 y enero de 2008. Estuvo conformado por ocho fases:

I. Estructura organizativa: estuvo enfocada en incorporar al organigrama el cargo que ocuparía la persona encargada del proceso dentro del área de Bienestar Social.

II. Estudio de compatibilidad discapacidad-cargo: como su nombre lo indica, en esta etapa se evaluó la correspondencia entre los tipos de discapacidad y los cargos disponibles en la empresa. Así mismo, se analizó e inspeccionó todo lo correspondiente a los aspectos de estructura física y su adecuación a las normas de accesibilidad. Para este proceso se estimó una duración de tres años, durante

los cuales, se esperaba adecuar la estructuras de las empresas pertenecientes al grupo.

III. Sensibilización: en el proceso de sensibilización del personal, se realizó una campaña visual en la empresa (afiches y señalizaciones en la mayor proporción de los espacios) y se impartieron charlas informativas a los trabajadores.

IV. Identificación interna: comprendía la búsqueda y certificación de personas con discapacidad pertenecientes a la plantilla de la empresa.

V. Enlace con instituciones: establecimiento de alianzas con instituciones gubernamentales y no gubernamentales inherentes al programa.

VI. Proceso de Reclutamiento y Selección: incluyó el reclutamiento, la realización de entrevistas y la evaluación interdisciplinaria de candidatos con discapacidad.

VII. Inserción en el puesto de trabajo: inicialmente se delimitaron las funciones que llevarían a cabo los nuevos empleados. Luego de esto se procedió a los procesos de inducción del nuevo personal (general de la empresa y en el puesto de trabajo) y su incorporación al plan anual de capacitación. Esta fase también incluyó todo lo referente al control y seguimiento semanal y quincenal de la adaptación del trabajador, además de la inclusión de un representante del comité de Seguridad y Salud Laboral en todo este proceso. Por último, se trabajó de forma continua en lo que se refería a las posibilidades de mejora de los procesos.
VIII. Compartiendo nuestras experiencias: se fundamentó en la idea de proyectar y transmitir los procesos que se estaban llevando a cabo internamente a las escuelas, universidades, empresas y entes gubernamentales.

Con el objeto de aplicar los planteamientos expuestos en el proyecto de Venamcham, la Dra. Martínez (2007), presentó una propuesta llamada Programa de Inserción Laboral para Discapacitados a la empresa CEMEX Venezuela. En

esta propuesta se emplearon las cuatro (4) fases antes mencionadas: Inventario y Perfiles; Reclutamiento, Formación y Selección; Inserción, Inducción y Acompañamiento; y finalmente, Monitoreo, Seguimiento y Evaluación. El objetivo principal de esta propuesta era el diseño y la puesta en práctica de un programa que permitiese incorporar a la nómina de la empresa, 110 trabajadores con discapacidad desde enero de 2008 hasta enero de 2010, todo esto a fin de dar cumplimiento a la legislación existente con respecto a las personas con necesidades especiales.

Empresas como Banesco han buscado cumplir con la legislación vigente e ir más allá de ello, a través de sus programas de responsabilidad social. Para Banesco, la inserción exitosa de personas con discapacidad constituye un reto organizacional que se ha materializado a través de un programa que incluye la preparación y capacitación previa de los candidatos por asociaciones especialistas en el área. Una vez incorporados, los nuevos trabajadores han ocupado cargos que implican la ejecución de actividades de naturaleza flexible y dinámica, pues con esto se busca que sean y se sientan como seres humanos productivos para la sociedad (Banesco, 2008).

Adicionalmente, sus representantes aseguran que el interés por el bienestar e integración de las personas con discapacidad se fundamenta en la búsqueda de la libertad e igualdad de todos los seres humanos, principios que se ajustan a una de las díadas con las cuales representan sus valores organizacionales: diversidad y adaptabilidad (la empresa incentiva la capacidad de adaptación a nuevas realidades, mercados y culturas en la ejecución de sus negocios). Para finales del año 2008, Banesco contaba con un grupo de 43 empleados con limitaciones en el desplazamiento, en el área intelectual o en el área visual, distribuidos de la siguiente manera (Banesco, 2008):

- Región Gran Caracas: treinta y siete (37) trabajadores.
- Región Centro- Los Llanos: tres (3) trabajadores.

- Región Occidental- Andina: tres (3) trabajadores.

Además de la incorporación de nuevo personal, han definido estrategias para identificar a personas con algún grado de discapacidad entre la población de empleados activos, con el fin de brindarles condiciones óptimas para realizar sus actividades diarias (Banesco, 2008).

Es importante destacar que en el caso específico de Venezuela, los programas de apoyo e inserción/reinserción social de personas con necesidades especiales, no sólo son llevados a cabo por el sector privado, pues el sector público también ha tenido una importante participación. En este sentido se destaca el Convenio establecido en marzo de 2009 entre el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS) y la Alcaldía del Municipio Girardot del Estado Aragua. En éste se buscó establecer mecanismos de cooperación y coordinación interinstitucional para promover, impulsar e implementar actividades relacionadas con la discapacidad. Específicamente, ambas partes se obligan a prestar asesorías e intercambiar experiencias, en los siguientes tópicos (Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad, 2009):

- Planificación, organización, difusión y ejecución de jornadas de sensibilización, concientización y capacitación dirigidas al personal del Estado.

- Desarrollo de políticas de promoción y difusión en los medios de comunicación masivos regionales, en torno al aporte que pueden hacer las personas con discapacidad para el desarrollo integral de la sociedad y de su respectivo Estado.

- Incorporación dentro de los web sites, de los sectores públicos y privados, de herramientas que faciliten el acceso y el uso de tales portales por las personas con discapacidad.

- Diseño de programas de capacitación, a nivel regional, para prestar ayudas técnicas y biomecánicas, con la participación de personas con discapacidad.

- Desarrollo de programas encaminados al suministro de medicamentos a precios accesibles o gratuitos para las personas con discapacidad que se encuentren en situación de pobreza extrema.

- Difusión y promoción de la importancia que tiene la inserción laboral de las personas con discapacidad en los sectores públicos y privados regionales.

Como pudo notarse, algunos programas de apoyo a las personas con discapacidad, no sólo se orientan al tema de la inserción laboral, sino que abarcan diversos ámbitos de la vida de éstas personas. Tal es el caso del Programa de Atención Comunitaria de las Personas con Discapacidad, auspiciado por Empresas Polar, el Ministerio del Poder Popular para la Salud y el Programa Nacional de Atención en Salud para las Personas con Discapacidad (Fundación Empresas Polar, 2008).

La intención de este programa es orientar a los actores de diversas comunidades para que administren y apliquen la Estrategia de Atención Comunitaria de las Personas con Discapacidad, a fin de mejorar el nivel de calidad de vida de éstas. Dicho objetivo se logra a partir de la inclusión, integración y participación de los diversos entes de la comunidad. La aplicación del programa parte de la creación de comités en las comunidades, los cuales serán responsables de (Fundación Empresas Polar, 2008):

- Administrar un programa que atienda a la discapacidad como proceso, a las personas con esta situación y que propicie su participación auto y cogestionada.
- Contribuir con el mejoramiento del nivel de calidad de vida de las personas con discapacidad.
- Impulsar la prevención de la discapacidad en su respectiva comunidad.

- Promover la generación de políticas públicas y proyectos del estado venezolano en materia de discapacidad para su ejecución directa como población organizada, motivada y capaz.

Este programa abarca doce (12) sectores de la realidad social del ser humano, contemplados en el Código de Ocupaciones de las Naciones Unidas (Fundación Empresas Polar, 2008):

- Sector social: se orienta a conocer quiénes, cuántos hombres, mujeres, niños, jóvenes, ancianos, etc.; y el grado de bienestar social (seguridad social, familia estructurada, protección social, empleo, vivienda, recreación, deportes, etc.) de las personas que habitan en esa comunidad.
- Sector educación: en qué están capacitados, quiénes saben, para qué saben, cuál es el nivel educativo.
- Sector promoción: permite conocer a través de los medios de comunicación quiénes son y qué hacen; qué quieren, qué ofrecen culturalmente, turísticamente, etc.
- Sector planificación e inteligencia: cuáles son sus planes, proyectos y programas diseñados endógenos e intersectorialmente.
- Sector políticas de desarrollo o toma de decisiones: orienta a precisar las decisiones que toman, las políticas de desarrollo y qué estrategias se derivan de esas políticas para que la estructura organizacional alcance los objetivos programados.
- Sector normativa y seguridad: conduce a conocer qué leyes les rigen o les protegen, si las conocen, y si las cumplen.
- Sector administración: cuáles recursos requieren y de cuántos disponen (financieros, información, tecnología, recursos humanos, el tiempo y el lugar de trabajo); cómo se organizan; dónde están esos recursos; cómo se utilizan; cómo se logran su mejor provecho y rendimiento.
- Sector economía y finanzas: cómo se financia el programa; cuál es el patrimonio con el que cuenta; cómo se incrementa; cómo ahorrar, invertir y

redistribuir el dinero; cómo articularlo con el sistema microfinanciero de la economía popular.

- Sector producción y comercio: qué tipo de productos, bienes y servicios producen; cuáles son las empresas o microempresas de la comunidad, las tendencias productivas y de comercialización.
- Sector infraestructura: cuál es la infraestructura física existente, en construcción y en mantenimiento; cuál es la disponibilidad de servicios básicos, transporte y comunicación, recreación, etc.
- Sector ecología: cómo conservar el ambiente.
- Sector salud: implica considerar la susceptibilidad y riesgo de la (s) persona (s) y enfermedades (salud corporal y salud mental), pero además el sano ejercicio de todas sus funciones y actividades en su comportamiento individual o colectivo (salud social). Para ello, en este sector se desarrollan programas y servicios para preservar la salud pública, y establecer etapas de prevención, tratamiento, rehabilitación, seguridad y desarrollo sociosanitario.

1.3 Justificación.

El viernes 05 de enero del año 2007, la Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela publica en Gaceta Oficial la Ley para las Personas con Discapacidad. En ésta, se establecen los lineamientos que buscan garantizar el desarrollo integral de las personas con necesidades especiales, su incorporación a la sociedad y por ende, su participación activa como miembros de la misma. Así mismo, se plantean los derechos, deberes y garantías que posee este grupo poblacional en los siguientes ámbitos:

- Educación, Cultura y Deportes.
- Participación Ciudadana.
- Órganos de Protección y Participación (como el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad).
- Trabajo y la Capacitación.

Con relación al trabajo y la capacitación, dicha ley señala en su artículo 28:

> 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. (p.10)

A partir de su publicación, el artículo 28 y las disposiciones sancionatorias de la ley, despertaron el interés de los representantes de las empresas por el cumplimiento de los aspectos que competen al área laboral. Aún más, las organizaciones públicas y privadas, no sólo deben responder a los lineamientos emanados de entes como el CONPADIS en materia de discapacidad, sino también a organismos como el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL) y el Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social (MINPPTRASS).

En la actualidad, empresas como aquella en la que se implementará el programa diseñado en la presente investigación, aún no ha puesto en marcha iniciativas asociadas a la integración sociolaboral de personas con discapacidad o lo han hecho de manera parcial. Siendo el presente trabajo una aproximación que permitirá dar respuestas certeras a los requerimientos emanados de la ley.

1.4 Objetivos de la investigación.

1.4.1 Objetivo General.

Diseñar e implementar el programa de inserción laboral de personal con discapacidad en la empresa H.M.O Servisalud,C.A.

1.4.2 Objetivos Específicos.

- Elaborar los lineamientos generales contemplados en el programa de inserción laboral de personas con discapacidad para una empresa administradora de planes de salud y funerarios, a partir de la combinación de los requerimientos del CONAPDIS y de programas llevados a cabo en empresas modelo a nivel nacional.

- Realizar revisiones de los aspectos asociados a los requerimientos infraestructurales con el área de Seguridad y Salud Laboral para conocer la correspondencia entre tipos de discapacidad y puestos de trabajo.

- Diseñar y ejecutar las fases del proceso de sensibilización del personal activo, el contenido programático, la logística y procedimiento general de entrenamiento de los mentores y supervisores del personal con discapacidad.

- Conocer la opinión y percepción que poseen los empleados sobre la inserción laboral de personas con necesidades especiales y sobre la discapacidad en general, luego de la incorporación de personal con estas características a la organización.

- Obtener información sobre las impresiones que poseen acerca de los programas de inserción laboral, personas con discapacidad que han sido incorporadas a diversas organizaciones a través de los mismos.

CAPÍIULO II
MARCO TEÓRICO

Históricamente la visión de la discapacidad ha estado fundamentada en aquello que es diferente, en lo que se separa de la norma. Es muy común observar cómo desde sus inicios, la concepción de la discapacidad como condición ha estado acompañada por términos, que para algunos traen consigo una carga de naturaleza peyorativa. Esta posición ha ido experimentando modificaciones a lo largo del tiempo, siendo que, tales modificaciones han tomado la dirección de enfoques que se centran en la intención de inclusión y de visión igualitarista de las personas que presentan algún tipo de discapacidad.

Para autores como Ferreira (2008), la discapacidad es entendida como una insuficiencia que se atribuye directamente al individuo, es decir, tal carencia es vista como un atributo o característica de la persona. Esta es entonces, una perspectiva que concibe a la discapacidad a partir de una caracterización individual. Una de las formas más representativas de este tipo de perspectivas, para el autor, es el uso de criterios internacionales para la taxonomía y evaluación de las "minusvalías". En este sentido, se destaca la Clasificación Internacional de Insuficiencia, Discapacidad y Minusvalía (CIDDM) presentada por la Organización Mundial de la Salud en los años 80'.

Dicha clasificación busca representar la experiencia de la persona discapacitada a través de una lógica que atribuye las desventajas provocadas por tal discapacidad a factores naturales, a partir de los cuales se establecen cuatro Niveles de Clasificación: afección o enfermedad, insuficiencia, discapacidad y minusvalía (Ferreira y Rodríguez, 2006).

Conceptualmente, el empleo de la CIDDM modificó la manera de considerar a las personas con discapacidad. De acuerdo a su marco conceptual, las **deficiencias** hacen referencia a las anormalidades de la estructura corporal y de

la apariencia física, y a la función de un órgano o sistema, cualquiera que sea su causa. Las discapacidades resultan de las deficiencias desde el punto de vista del rendimiento funcional y de la actividad de la persona. Las **minusvalías** hacen referencia a las desventajas que experimenta el individuo como consecuencia de las deficiencias y discapacidades; es decir, reflejan el grado de adaptación del individuo al entorno (Jiménez, Paulino y Martín, 2002).

Los esfuerzos por definir conceptualmente, clasificar la discapacidad y generar programas que brinden herramientas para los procesos de intervención médica, social y educativa, no datan de la década de 1980. Desde el año de 1945, la Organización de las Naciones Unidas, específicamente a través de su Secretaría y el Consejo Económico y Social, junto con otras instituciones, ha trabajado en pro de los derechos de las personas con discapacidad. El portal de la Secretaría de la Convención de los Derechos y la Dignidad de las Personas con Discapacidad, adscrito a la Organización de las Naciones Unidas, presenta una cronología asociada al abordaje del tema de la discapacidad a nivel mundial partiendo del año 1945, fecha en la que se define que la Secretaría de las Naciones Unidas y el Consejo Económico y Social serán los principales órganos de las Naciones Unidas encargados de las cuestiones relativas a la discapacidad (Organización de las Naciones Unidas, 2010).

En 1950, la Comisión Social de la ONU, trata en la conferencia de Ginebra celebrada desde el 26 de febrero hasta el 03 de marzo, temas relativos a la discapacidad y a la rehabilitación. En la conferencia estuvieron presentes, la Organización Internacional de Trabajo (OIT), la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, la Organización Internacional de Refugiados (OIR) y el Fondo de emergencia de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), que más tarde pasó a llamarse Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia.
(Organización de las Naciones Unidas, 2010).

Las organizaciones que se dieron cita en el lugar reconocieron la necesidad de establecer normas internacionales para la educación, el tratamiento, la capacitación y la colocación de las personas discapacitadas (Organización de las Naciones Unidas, 2010).

Para 1952, la Comisión Social, trata el tema de la rehabilitación internacional de los impedidos físicos. A partir de ello, surgen programas aprobados por las Naciones Unidas, la OIT, la OMS, la UNESCO, el UNICEF y la OIR. Tales programas debían cubrir como áreas básicas: un nuevo acercamiento a la discapacidad; la educación de la opinión pública; un programa completo de rehabilitación; desarrollo de servicios de rehabilitación; formación de personal para la rehabilitación; organización y financiamiento de los servicios de rehabilitación; la contribución de las Naciones Unidas y de los organismos especializados; la contribución de las organizaciones no gubernamentales; y métodos de coordinación. Luego de esto, la Comisión Social expresa en 1953, su interés por promover programas dirigidos a los servicios para los impedidos, con el objeto de devolverles un papel independiente y productivo en la sociedad (Organización de las Naciones Unidas, 2010).

A medida que transcurría el tiempo y específicamente, durante la década de los años 60', se iba adquiriendo mayor conciencia de la importancia de las nuevas estrategias de rehabilitación para las personas con necesidades especiales. Es por ello que en 1969, la Asamblea General de la ONU, adopta la *Declaración sobre el Progreso y el Desarrollo en lo Social* y afirma, entre otras cosas, las libertades fundamentales y los principios de paz para la humanidad. El Artículo 19 de esta declaración enfatiza la necesidad de prestar servicios médicos, de seguridad social y de bienestar social para todos, con el objetivo de rehabilitar a los discapacitados mentales y físicos, así como de facilitar su integración en la sociedad (Organización de las Naciones Unidas, 2010).

En el año 1970, la OIT; la UNESCO; la OMS, el UNICEF; el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD); y el Fondo Mundial de

Rehabilitación, crean un programa con el fin de incrementar los fondos para la asistencia técnica en el campo de la rehabilitación. Luego de tres años, en noviembre del 73', se celebra en Ginebra la Reunión Especial entre Organismos sobre Rehabilitación de los Impedidos. A ésta acuden, demás de las instituciones antes mencionadas, representantes de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), el Consejo de Organizaciones Mundiales Interesadas en la Readaptación de los Impedidos, y la Asociación Internacional de la Seguridad Social. El grupo de trabajo presente en la reunión, propone un fortalecimiento de la coordinación y la planificación en el campo de la rehabilitación de los discapacitados, y le sugiere a la ONU que contrate a más personas discapacitadas dentro de su propia Organización (Organización de las Naciones Unidas, 2010).

Posteriormente, en diciembre de 1975, la Asamblea General adopta la *Declaración de los Derechos de los Impedidos*, la cual afirma que el impedido debe gozar de todos los derechos enunciados, sin distinción por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de otra índole, origen nacional o social, fortuna, nacimiento o cualquier otra circunstancia. Para el siguiente año, la Asamblea proclama a 1981 como el Año Internacional de los Impedidos, señalando que ese año debería dedicarse a la integración plena de los discapacitados en la sociedad. En 1982 especifican que el Programa de Acción Mundial para los impedidos, deberá enfocarse en la prevención, rehabilitación e igualdad de oportunidades (Organización de las Naciones Unidas, 2010).

1989 constituye una fecha crucial en cuanto a la inserción laboral de personas con discapacidad, pues en ese año la Asamblea General de la ONU solicita al Secretario General, que le indique a los Estados Miembros acerca de las Directrices de Tallin correspondientes al desarrollo de los recursos humanos en la esfera de los impedidos. Las Directrices de Tallin reconocen a las personas discapacitadas como agentes de su propio destino y no como objetos dependientes de los gobiernos, y buscan lograr el desarrollo pleno del potencial y

las capacidades de todos los individuos. Consideran el empleo como un medio a través del cual, las personas discapacitadas pueden ejercer sus plenos derechos como ciudadanos de forma efectiva. Así mismo, afirman que las personas discapacitadas deberían tener las mismas posibilidades de formación y empleo que los demás miembros de la sociedad (Organización de las Naciones Unidas, 2010).

La Convención de los Derechos y la Dignidad de las Personas con Discapacidad, destaca que a partir de 1992, el día 03 de diciembre de cada año se considera como Día Internacional de los Impedidos. En 1993, la Asamblea General adopta las Normas Uniformes de las Naciones Unidas sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad (Organización de las Naciones Unidas, 2010).

Aunque estas normas no representan un texto jurídicamente vinculante, sí constituyen un instrumento internacional para la protección y promoción de los derechos de las personas con discapacidad, y el primer paso en la evolución hacia la perspectiva de los derechos humanos de la discapacidad (Sanjosé, 2007).

Las Normas Uniformes de la ONU, están formadas por 22 artículos, distribuidos en cuatro partes. En la *Primera Parte*, "Requisitos para la igualdad de participación", destaca el artículo 1 que establece 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"* (Sanjosé, 2007, p. 7). Cuando hacen referencia a la "contribución", se observa cómo se abandona la idea del "impedido" o de "carga social". La **Segunda Parte** recibe el nombre de "Esferas previstas para la igualdad de participación" y presenta la variedad de ámbitos en los que se hace fundamental la equiparación (Sanjosé, 2007).

La *Tercera Parte*, se titula "Medidas de ejecución", y señala que los Estados también tienen la obligación de adoptar las medidas necesarias para conseguir la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Entres éstas, el artículo 15 establece la idea de "crear las bases jurídicas para la adopción de medidas encaminadas a lograr los objetivos de la plena participación y la igualdad de las personas con discapacidad". Por último, la *Cuarta Parte* presenta un "Mecanismo de Supervisión" de las Normas Uniformes para garantizar la aplicación de las mismas. Tal supervisión será realizada en el marco de períodos de sesiones de la Comisión de Desarrollo Social y se establece la posibilidad de nombrar un relator especial para realizar dicha función, cuyo mandato sería por tres años renovables, con la obligación de presentar un informe para ser examinado y discutirlo en la Comisión de Desarrollo Social (Sanjosé, 2007).

Posterior a esto, en 1996, el Comité Preparatorio para la Conferencia de las Naciones Unidas sobre los Asentamientos Humanos, redacta el proyecto de declaración de principios y compromisos y el proyecto de plan de acción mundial, que gira en torno a las medidas de los gobiernos en favor de las personas discapacitadas (Organización de las Naciones Unidas, 2010). Es finalmente, el día 13 de diciembre del año 2006, en el que se aprueba por consenso la Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad en la Asamblea General de Naciones Unidas. La Convención afirma que: *"la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás"* (Sanjosé, 2007, p.9). En función de esto, entiende que "las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás" (Sanjosé, 2007).

Más recientemente, el día 19 de junio del año 2009, la Organización Internacional del Trabajo adopta la resolución: *Un Pacto Mundial para el Empleo.* Dicho pacto, se encuentra conformado por cinco partes, las cuales están orientadas a ofrecer una guía básica para la recuperación a nivel local, nacional y mundial de la crisis de empleo (Organización Internacional del Trabajo, 2009):

I. Una respuesta a la crisis basada en el trabajo decente: este apartado se fundamenta en la idea de que se están perdiendo empresas y empleos. Por esta razón, es necesaria la generación de políticas coordinadas a nivel global para incrementar la eficacia de los esfuerzos nacionales e internacionales en torno al empleo, las empresas sostenibles, los servicios públicos de calidad y la protección de las personas, preservando al mismo tiempo, sus derechos, promoviendo sus puntos de vista y participación. Así mismo, se requiere del compromiso y trabajo mancomunado de los gobiernos, las organizaciones de trabajadores y los empleadores para contribuir al cumplimiento de este pacto.

II. Principios para promover la recuperación y el desarrollo: este pacto toma como referentes los principios emanados del Programa de Trabajo Decente y los compromisos asumidos por la OIT y sus mandantes en la *Declaración sobre la justicia social para una globalización equitativa* del año 2008, en la cual se establece un marco de referencia para la creación de políticas prácticas para el sistema multilateral, los gobiernos, los trabajadores y los empleadores. Dicho marco de referencia, permite asegurar la asociación entre el progreso social y el desarrollo económico, a través de los siguientes principios:

1. Dedicar atención prioritaria a la protección y al aumento de las tasas de empleo por medio de empresas sostenibles y de servicios públicos de calidad, y al establecimiento de una protección social adecuada para todos.

2. Incrementar el apoyo a las personas vulnerables que han sido afectadas significativamente por la crisis (jóvenes en situación de riesgo, trabajadores

que perciben bajos salarios y trabajadores menos calificados, personas ocupadas en la economía informal y trabajadores inmigrantes).

3. Enfocarse en las medidas destinadas a mantener el empleo y facilitar la movilidad entre empleos, además de favorecer el acceso al mercado laboral para las personas desempleadas.

4. Establecer o fortalecer servicios públicos de empleo de calidad y otros organismos del mercado de trabajo.

5. Incrementar la igualdad de acceso y oportunidades para el desarrollo de competencias laborales, la participación en actividades de formación y educación, en el marco de la preparación para la recuperación.

6. Evitar las respuestas proteccionistas y el empeoramiento de las condiciones de trabajo.

7. Promover las normas fundamentales del trabajo y otras normas laborales internacionales.

8. Participar en el diálogo social, mediante procesos constructivos como el tripartismo y la negociación colectiva entre empleadores y trabajadores.

9. Asegurar que las acciones a corto plazo sean coherentes con la situación económica, social y medioambiental.

10. Garantizar el establecimiento de acuerdos entre el Estado y el mercado, que comprendan un entorno jurídico y normativo favorable para la creación de empresas y se promueva la generación de empleo en todos los sectores.

11. Asegurar la colaboración activa de la OIT con otros organismos internacionales, con las instituciones financieras internacionales y con los países desarrollados al objeto de reforzar la asistencia al desarrollo y el apoyo a los países menos adelantados o en transición, cuya capacidad para responder a la crisis está limitada por un escaso margen fiscal y de políticas.

III. Respuestas basadas en el trabajo decente: incluye:

- Aceleración de la creación de puestos de trabajo, la recuperación del empleo y el respaldo a las empresas.
- Establecimiento de sistemas de protección social y protección de las personas.
- Seguimiento de las normas internacionales del trabajo.
- Diálogo social: negociación colectiva, identificación de prioridades, y estimulación de la práctica.

IV. El camino a seguir: enfatiza la necesidad del trabajo conjunto entre organismos internacionales como la ONU y la OIT. Esto permitirá la construcción de un marco regulador del sector financiero más fuerte y coherente a nivel mundial; la promoción de un comercio y unos mercados eficientes que redunden en beneficio de todos; la transformación de la economía hacia actividades con baja emisión de carbono y respetuosas del medio ambiente.

V. Acciones de la OIT: entre éstas mencionan la generación de empleo; diseño y financiamiento de modelos de protección social; creación de programas activos del mercado de trabajo; construcción de mecanismos para fijar el salario mínimo; administración e inspección del trabajo; promoción y puesta en marcha de programas de trabajo decente; creación de empresas y desarrollo empresarial; aplicación y control de las normas internacionales del trabajo; práctica del diálogo social; la igualdad de género en el mercado de trabajo; ejecución de programas en el lugar de trabajo sobre el VIH/SIDA y la migración de los trabajadores.

Los entes internacionales que han trabajado con el tema de la discapacidad no sólo se han preocupado por la elaborar una definición universal del término, y por el establecimiento de políticas y normas que garanticen su integración a la sociedad, sino que, algunos de ellos se han preocupado por elaborar un clasificación o categorización sobre el espectro de discapacidades que es posible encontrar. Así, hasta los últimos años de la década de 1990, las organizaciones más importantes basaban sus disposiciones en los planteamientos realizados por la Organización Mundial de la Salud en la CIDDM. Fue para el año 2001, que este ente publica la *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y la Salud (CIF).* La CIF, persigue como objetivos (Organización Mundial de la Salud, 2001):

- Brindar un basamento científico para la comprensión y estudio de la salud, y sus estados.
- Establecer un lenguaje común para describir a la salud y los estados asociados a ella.
- Permitir la comparación de datos entre países, entre disciplinas sanitarias, entre servicios, entre la población en general, y entre las personas con discapacidad.
- Proporcionar un esquema de codificación sistematizado para ser aplicado en los sistemas de información sanitaria.

Así mismo, los usos de esta nueva clasificación se han dirigido a las siguientes áreas (Organización Mundial de la Salud, 2001):

- Estadística: para la recolección y el registro de datos.
- Investigación: en la medición de resultados, estudios sobre la calidad de vida o sobre factores ambientales.
- Clínica: para la valoración de necesidades, a fin de equiparar los tratamientos aplicados con las condiciones específicas de salud y para la mejora de los procesos de rehabilitación.

- Político Social: en la creación de sistemas de seguridad social y de políticas públicas.
- Educación: para la elaboración de programas académicos y activación de iniciativas sociales.

Esta taxonomía concibe al funcionamiento y a la discapacidad de una persona como una interacción dinámica entre los estados de salud y los factores contextuales. De esta manera, la CIF se encuentra dividida en dos partes, las que a su vez poseen dos componentes. La parte I se denomina *Funcionamiento y Discapacidad.* Está conformada por las funciones y estructuras corporales, por un lado, y por las actividades y participación por el otro. Las funciones corporales, son las funciones fisiológicas de los sistemas que forman parte del organismo, mientras que las estructuras corporales son las partes anatómicas del cuerpo. En cuanto a las actividades y participación, se define a la actividad como la realización de una tarea por parte de la persona, y a la participación como el acto de involucrarse en una situación vital (Organización Mundial de la Salud, 2001).

La parte II recibe el nombre de *Factores Contextuales.* En ella se incluyen los factores ambientales, concebidos como aquellas influencias externas que afectan el funcionamiento y la discapacidad; y los factores personales, considerados como las influencias internas que inciden sobre el funcionamiento y la discapacidad. Es importante destacar que el primero, incluye el efecto facilitador o de barrera de las características del mundo físico, social y actitudinal (Organización Mundial de la Salud, 2001).

Cada uno de estos componentes de las partes I y II, puede ser expresado en términos positivos o negativos. Así mismo, cada uno de ellos contiene varios dominios, y en cada dominio hay categorías que constituyen las unidades de clasificación. De esta forma, los aspectos relacionados con la salud de una persona se registran seleccionando un código numérico o calificador que indica la extensión o nivel de funcionamiento o de discapacidad en esa categoría, o la

magnitud en la que un factor contextual es un facilitador o una barrera (Organización Mundial de la Salud, 2001).

Como se ha podido observar, la discapacidad implica el déficit en uno o más componentes del funcionamiento físico, mental y/o sensorial, y que puede verse acrecentado o disminuido como consecuencia de las características del entorno físico y social que rodea al individuo. Si bien, las clasificaciones presentadas en las líneas previas indican formas a través de las cuales es posible categorizar el nivel de funcionamiento y discapacidad que presenta un individuo en un momento dado, es necesario exponer una clasificación de los tipos de discapacidad fundamentada en los criterios de diversos organismos especializados. Dicha clasificación corresponde a las siguientes clases de discapacidad: intelectual o retardo mental, física y sensorial.

La Asociación Americana de Retardo Mental, en su definición del año 2002, plantea que el Retardo Mental es una discapacidad que comienza antes de los dieciocho años. Está caracterizado por limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y la conducta adaptativa, manifestadas en habilidades prácticas, sociales y conceptuales. (Luckasson et al, 2002).

Para Verdugo (2003), esta definición parte de cinco premisas básicas:

- Las limitaciones en el funcionamiento, deben considerarse en contextos comunitarios típicos de los pares y grupos culturales.
- La evaluación válida de este tipo de discapacidad debe tomar en cuenta la diversidad cultural y lingüística, además de las diferencias en patrones de comunicación, aspectos sensoriales, motores y conductuales.
- Las limitaciones coinciden con capacidades.
- Un objetivo importante al describir limitaciones, es desarrollar un perfil de apoyos necesarios.
- El funcionamiento en la vida de la persona con retardo mental mejorará al ofrecerle los apoyos apropiados durante un período prolongado.

Por su parte, Luckasson et al (2002), presentan un análisis y una descripción de las cinco dimensiones de la discapacidad intelectual que contempla la AARM en el año 2002, de éstas se mencionarán las dos primeras con el análisis de Luckasson y sus colaboradores y las tres restantes con el análisis de Verdugo:

Dimensión I: Habilidades Intelectuales: se explica este factor a través de la definición de inteligencia, vista como una capacidad mental general en la que se incluye (Luckasson et al, 2002):

- El Razonamiento.
- La Planificación.
- La Solución de problemas.
- El Pensamiento abstracto.
- El Aprendizaje rápido.
- Aprender de la experiencia.

Dimensión II: Conducta Adaptativa: incluye las habilidades conceptuales, sociales y prácticas aprendidas por las personas y que les permiten funcionar en la vida diaria. Entre las habilidades conceptuales se encuentran el lenguaje, la lectoescritura, los conceptos de dinero, etc. En el caso de las habilidades sociales, se incluye el aspecto interpersonal, la responsabilidad, el autoestima, la credulidad y el seguimiento de reglas entre otros. El elemento práctico hace referencia a los factores de la vida diaria como la comida, movilidad, vestido y aseo; las actividades instrumentales de la vida diaria como preparar comidas, mantenimiento del hogar, toma de medicamentos y manejo del dinero; las habilidades ocupacionales; y el mantenimiento de entornos seguros (Luckasson et al, 2002).

Dimensión III: Participación, interacciones y roles sociales: esta dimensión se centra en los intercambios sociales del individuo con el mundo material y social que le rodea durante sus actividades diarias. También se refiere a la realización de actividades valoradas para un grupo de edad específico (Verdugo, 2003).

Dimensión IV: Salud: se refiere a los aspectos del bienestar físico, mental o social que pueden ser inhibidores o facilitadores del funcionamiento y participación de la persona en su entorno (Verdugo, 2003).

Dimensión V: Contexto: describe los ámbitos en los que la persona se desenvuelve a diario (Verdugo, 2003):

- Microsistema: espacio social inmediato.
- Mesosistema: espacio social inmediato.
- Macrosistema: patrones culturales, sociedad, grandes grupos poblacionales, países e influencias sociopolíticas.

En Venezuela, el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad, ente adscrito al Ministerio de del Poder Popular para la Participación y Protección Social, define a la *discapacidad intelectual* como aquella que se manifiesta en una capacidad intelectual inferior al promedio. Esta condición aparece generalmente en los primeros años de vida y puede observarse a través de una alteración en el desarrollo, problemas de aprendizaje y dificultad en la adaptación social (Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad, 2007).

Adicionalmente, el CONAPDIS proporciona una definición de los restantes tipos de discapacidad (Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad, 2007):

1. Auditiva: es la dificultad que tienen los individuos para captar los sonidos emitidos en su entorno inmediato. Puede originarse durante el embarazo (por causas hereditarias, enfermedades como la rubéola, la toxoplasmosis, sífilis, y factores genéticos); o después del nacimiento (cambios en la estructura interna del oído, infecciones, prebiacusia, sarampión, ruidos superiores a 85 decibeles y la meningitis, entre otras).

2. Fiscomotora: dificultad para realizar tareas que impliquen a la actividad motora convencional. Es aquella discapacidad en los miembros superiores y/o inferiores que implica generalmente, problemas para el

desplazamiento o de manipulación. El déficit en los movimientos puede presentarse a través de dos formas: plejia (supresión del movimiento), y paresia (reducción de la fuerza muscular). Así mismo, la discapacidad fisicomotora se puede clasificar en función de la cantidad de miembros comprometidos:

- Monoplejia: parálisis de una sola extremidad.
- Hemiplejia: parálisis de un miembro superior e inferior del mismo lado.
- Diplejia: parálisis de dos miembros superiores o inferiores ubicados en lados opuestos del cuerpo (ejemplo: ambos brazos).
- Paraplejia: parálisis en ambas piernas.
- Cuadriplejia: parálisis de las cuatro extremidades.
- Ausencia total o parcial de miembros superiores y/o inferiores.

También plantean que este tipo de discapacidad puede categorizarse con base al sistema comprometido:

- Sistema Músculo esquelético: espina bífida.
- Sistema Nervioso: parálisis cerebral.
- Lesiones Medulares.
- Esclerosis Múltiple-Poliomelitis.

3. Visual: se refiere a la ausencia total o parcial del sentido de la vista. Puede derivarse de algún obstáculo que impida la llegada de los rayos luminosos al nervio óptico; por enfermedad en el nervio óptico; o por alteración en las áreas cerebrales de la visión. La discapacidad visual puede ser permanente o transitoria, completa o parcial, o aparecer en contextos con poca luz.

Como se ha podido observar, existe una gama de categorías y clasificaciones que permiten definir el tipo de discapacidad (es) que puede presentar un individuo en un momento dado. Así mismo, es importante mencionar que estos déficits pueden tener su origen antes del nacimiento (congénita) o posterior a este (adquirida), y pueden presentarse por causas atribuibles al organismo o a factores externos. Adicionalmente, un individuo puede presentar dos o más discapacidades (múltiple).

Independientemente del tipo de limitación de la que se trate, existe un elemento común a muchas de las personas que presentan estas características: la necesidad de incorporarse o reincorporarse como participante activo de la sociedad. En este sentido, se hace énfasis en la necesidad que poseen las personas de insertarse en la actividad productiva como un miembro más de la comunidad. Es por ello, que muchos de los tratados, legislaciones y convenciones mencionados en líneas previas constituyen piezas claves para garantizar al menos la incorporación de un porcentaje de esta población a la actividad laboral.

En uno de sus boletines sobre discapacidad y trabajo decente, la OIT plantea que para el año 2009, las personas con discapacidad representaban cerca del 10 por ciento de la población mundial, o lo que es lo mismo, 650 millones de personas en todo el mundo, de los cuales aproximadamente 470 millones estaban en edad de trabajar. Acompañando a estas cifras, existe gran cantidad de casos en los que las personas con necesidades especiales han demostrado que con oportunidades adecuadas junto con adaptaciones y apoyo si es necesario, pueden hacer un importante aporte en todos los niveles de la economía y de la sociedad. A pesar de esto, los individuos con necesidades especiales aún son excluidos y marginados, y particularmente vulnerables en tiempos de crisis (Organización Internacional del Trabajo, 2009).

Con relación a este punto, se menciona el estudio realizado por Bricout y Bentley (2000), sobre el nivel de discapacidad y la percepción que poseen los

empleadores sobre la empleabilidad de estos trabajadores. Éste se basó en un diseño correlacional que permitió evaluar la asociación existente entre las percepciones que poseen los empleadores sobre los trabajadores con necesidades especiales, y la posibilidad de contratar a empleados que reportan diversos niveles de discapacidad. Para ello, los investigadores enviaron a una muestra de 1.000 empleadores seleccionada al azar, un instrumento a través del cual deberían evaluar el nivel de empleabilidad de tres aspirantes hipotéticos, cada uno de los cuales presentaba un nivel distinto de discapacidad.

Los tres niveles de cada uno de los casos fueron: sin discapacidad, lesión cerebral (que generaba una limitación física) y esquizofrenia. La escala utilizada para valorar el nivel de empleabilidad fue la Employment Characteristics Scale (ECS), elaborada en 1991 por Christman y Slaten. El objetivo de ésta es que el empleador pueda basar su juicio a la hora de contratar a un candidato, en la correspondencia existente entre los atributos del postulante y los requerimientos del cargo (Bricout y Bentley, 2000).

De los 1.000 instrumentos enviados, los investigadores recibieron 248 de regreso. De lo 248 empleadores, todos representantes de Recursos Humanos, 175 (70,6%) eran de sexo femenino, mientras que 72 (29,4%) eran de sexo masculino. El promedio de edad fue de 42,5 años. Otra variable sociodemográfica que consideraron fue la raza: 87, 4% blancos, 7,3% afroamericanos, 1,6% asiáticos-americanos, 1,2% multirraciales y 0,8% eran hispanos, de raza no especificada o americanos nativos (Bricout y Bentley, 2000).

Un elemento importante de la muestra es que 5,6% de los participantes tenía algún tipo de discapacidad, mientras que 54,8% aseguró que tenía algún amigo o familiar con discapacidad, y un 50,4% reportó haber tenido la oportunidad de supervisar a un empleado con discapacidad. Los resultados arrojados indican que los empleadores favorecieron a los aspirantes que se ubicaban en el nivel sin discapacidad. Es más, se encontraron diferencias estadísticamente significativas

($p<.001$) entre los resultados obtenidos por los candidatos con discapacidad física y los que no presentaban discapacidad, y entre los candidatos con esquizofrenia y los que no presentaban discapacidad ($p<.001$) (Bricout y Bentley, 2000).

En esta misma línea, Dennis, Stensrud, Vandergoot y Golden (2003), realizaron un estudio en Estados Unidos, en el que buscaron describir ciertas características que definen a aquellos empleadores que se encuentran abiertos a contratar y apoyar a personal con discapacidad. Adicionalmente, buscaban generar herramientas de apoyo para mejorar la práctica de los profesionales que laboran en los centros de rehabilitación y reeducación para la inserción o reinserción laboral de las personas con discapacidad.

Para ello, llevaron a cabo una serie de grupos focales y entrevistas individuales con tres grupos de estudio: personas con discapacidad que han sido empleados satisfactoriamente, empleadores que han contratado e integrado personal con discapacidad en su fuerza laboral, y proveedores (centros de rehabilitación) que han trabajado con empleadores que han integrado con éxito a personas con discapacidad (Dennis, Stensrud, Vandergoot y Golden, 2003).

Dos de los grupos focales se condujeron en ciudades de tamaño mediano, mientras que el restante se realizó en una de las grandes ciudades del país. Esta selección se debió a la consideración de que ambas locaciones tienen mercados laborales disímiles. Varios entes de rehabilitación de cada región fueron los encargados de elegir a los empleados con discapacidad que participaron en el estudio, los cuales, presentaban un amplio espectro de limitaciones que incluían las siguientes áreas (Dennis, Stensrud, Vandergoot y Golden, 2003):

- Movilidad.
- Cognitiva.
- Psiquiátrica.
- Generadas por abuso de sustancias.

- Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida.

Así mismo, este grupo de trabajadores presentó una media de 47,4 años de edad; de los diecisiete,11 era del sexo femenino y 6 del sexo masculino; 4 de estado civil casado, 3 divorciados, 5 solteros y los 5 restantes no reportaron información en esta categoría. A este grupo, se le preguntó sobre su experiencia general como empleados; la conducta de sus empleadores; y finalmente, sobre las políticas, procedimientos y otras características del sitio de trabajo que incrementaron o disminuyeron la percepción y los sentimientos de aceptación e integración en el entorno de la empresa (Dennis, Stensrud, Vandergoot y Golden, 2003).

Con los empleadores se llevaron a cabo cinco grupos focales y nueve entrevistas individuales. En este grupo se encontraban directivos de recursos humanos de hospitales, empresas manufactureras y del sector servicios; dueños de pequeñas empresas; y supervisores de nivel medio del sector retail. Estas personas también fueron seleccionadas por asociaciones de rehabilitación, y reconocidas por éstas y la comunidad en general, como provenientes de empresas que están abiertas a contratar personal con discapacidad (Dennis, Stensrud, Vandergoot y Golden, 2003).

Durante el proceso de estudio, las preguntas se orientaron a lo que los investigadores llamaron tópicos emergentes, los cuales les permitieron alimentar la data y el análisis final de los resultados. También indagaron sobre la percepción que tenían acerca de los proveedores de personal (asociaciones de inserción y rehabilitación), en cuanto a la cercanía y fortaleza de la relación con ellos, y con respecto a cuál de ellos prestaba un mejor servicio de acompañamiento a las personas con discapacidad durante el proceso de inserción (Dennis, Stensrud, Vandergoot y Golden, 2003).

El análisis de contenido de la información obtenida, le permitió a los investigadores identificar trece (13) características específicas de los empleadores, organizadas en tres categorías de mayor amplitud (Dennis, Stensrud, Vandergoot y Golden, 2003):

I. Aspectos culturales sobre el trabajo: incluye los valores y normas asociadas a la diversidad, el desempeño laboral, y las prácticas/políticas organizacionales. Así, para los empleados con discapacidad un buen empleador:

- Está abierto a la diversidad e inclusión igualitaria.
- Como empresa, incluye a gerentes, supervisores y directivos con discapacidad.
- Es flexible y personal en el trato con los trabajadores.
- Se centra en el desempeño del empleado y no en su discapacidad.
- Como alta gerencia espera y refuerza la diversidad.
- Se encuentra cómodo cuando provee de beneficios a los trabajadores.

II. Ajuste del trabajo: se refiere a la correspondencia entre el perfil del empleado con discapacidad y las características del puesto para el que se le contrata. En este sentido, los empleados reportaron como elementos positivos de este factor:

- Que el empleador se centre en las capacidades del trabajador, y en la congruencia entre éstas y la labor que realizan.
- Que el empleador obtenga insumos por el trabajo que realiza el empleado con discapacidad, pero que también le incluyan en los procesos de discusión o toma de decisiones en la medida en que lo hacen con el resto de los empleados.
- Que ofrezca oportunidades como las pasantías que pueden conducir a obtener cargos fijos en la empresa.

III. Experiencia y apoyo del empleador: se refiere a la experiencia y habilidades con las que cuenta el empleador para manejar las diferencias y para integrar a personas con discapacidad en la organización. En este sentido, la información obtenida de los proveedores, los empleados y los mismos empleadores, indica que:

- El empleador debe poseer la habilidad de supervisar a una fuerza laboral diversa.
- El empleador percibe a los entes encargados de los programas de rehabilitación como aliados y como recursos para el suministro de personal con necesidades especiales.

Los resultados de esta investigación indican que, los empleadores que están abiertos a incorporar personal con discapacidad, tienen como objetivos principales (Dennis, Stensrud, Vandergoot y Golden, 2003):

- Contratar personal que demuestre la capacidad para ejecutar las funciones asociadas al cargo.
- Contratar personas que presenten una actitud positiva frente al trabajo que realizan.

Finalmente, los investigadores plantean que al momento de que los profesionales de las asociaciones de rehabilitación vayan a incorporar a un empleado en determinada empresa, deberán responder a las siguientes cuestiones (Dennis, Stensrud, Vandergoot y Golden, 2003):

- ¿Qué nivel de diversidad existe en la fuerza laboral?
- ¿El estilo gerencial de la organización es personal y flexible?
- ¿La organización provee de formación continua a los supervisores, y percibe esto como un factor crítico en la gestión de los empleados?

- ¿El empleador ha tenido experiencias de trabajo con personal con discapacidad?
- ¿Tiene el empleador una fuente de apoyo?, si no la tiene ¿la agencia a la que .pertenezco se la puede proveer?

Con relación al tema de los elementos que son valorados de forma positiva al evaluar a una organización que muestra apertura a contratar personal con características especiales, la Organización Internacional del Trabajo, propone una serie de recomendaciones que los empleadores deben considerar para trabajar el área de discapacidad dentro de la organización (Perry, 2007):

- Generar un compromiso a nivel corporativo, que permita incluir y considerar a las personas con discapacidad no sólo en la fuerza laboral, sino también en el público al que van dirigidos los productos o servicios que se ofrecen.

- Adiestrar a todo el personal en el tema de la discapacidad y proveer de los materiales y adaptaciones necesarias a los trabajadores con necesidades especiales.

- Proporcionar información continua sobre la discapacidad, de manera que dicha información pueda ser utilizada por los trabajadores en el contexto familiar y en situaciones que se puedan presentar en el trabajo.

- Fomentar la creación de un grupo de apoyo para las personas con discapacidad a fin de contribuir con el desarrollo máximo de su potencial.

- Proveer a los trabajadores y clientes con necesidades especiales, facilidades en cuanto a la accesibilidad y el uso de los servicios.

- Establecer políticas claras que muestren la apertura de la organización a incorporar trabajadores con discapacidad.

- Proyectar una imagen corporativa amigable frente a la discapacidad, a fin de atraer candidatos con necesidades especiales que deseen incorporarse al staff de la empresa.

- Contratar personal con discapacidad.

- Entrenar y promover a trabajadores con discapacidad que hayan alcanzado el nivel requerido para ocupar posiciones gerenciales o de supervisión.

- Motivar el trabajo voluntario de los trabajadores en la comunidad, para que puedan establecer una diferencia, influenciando de manera positiva a los jóvenes con necesidades especiales y orientando a aquellas personas con discapacidad que se encuentran en búsqueda de empleo.

En esta misma línea, la OIT planteó en el año 2002, un repertorio de recomendaciones prácticas para los empleadores. Tales recomendaciones tenían como propósito guiar a éstos últimos (empresas grandes, medianas o pequeñas, y que pertenezcan al sector público o privado), a adoptar una estrategia positiva de gestión de las cuestiones relacionadas con la discapacidad en el lugar de trabajo. La idea es que dicha estrategia forme parte integrante de la política general de empleo y que sea un elemento específico del proceso de desarrollo de los recursos humanos de la organización. En ese sentido, la OIT plantea como obligaciones generales de los empleadores y de los representantes de los trabajadores que (Perry, 2007):

- La estrategia de gestión de discapacidades debería comprender disposiciones que prevean:
    a. La contratación de personas discapacitadas que buscan empleo, incluyendo a las que no han trabajado antes y a las que desean reintegrarse al trabajo después de un período sin empleo.

b. La igualdad de oportunidades para los trabajadores con discapacidades, y el mantenimiento en el empleo de los trabajadores que son afectados por una discapacidad.

- La estrategia de gestión de discapacidades debería estar vinculada a una política empresarial que promueva la seguridad y la salud en el lugar de trabajo; que contemple el análisis de los riesgos relativos a cualquier adaptación; los servicios de tratamiento y readaptación para las personas que sean afectadas por una discapacidad durante su vida activa, así como un sistema de tutoría que facilite la integración de los nuevos trabajadores.

- La estrategia debe estar alineada con la política y la legislación nacionales, e incorporar los principios de igualdad de oportunidades y de plena integración en que se fundamentan los convenios pertinentes de la OIT y en particular el Convenio número 159.

- El programa debería formularse en colaboración con los representantes de los trabajadores, en consulta con cada uno de los trabajadores discapacitados, con los servicios de salud en el trabajo, cuando éstos existan, y de ser posible con las organizaciones de personas discapacitadas.

- Los empleadores también pueden realizar consultas provechosas con las autoridades competentes y con organismos técnicos que disponen de conocimientos especializados en materia de discapacidades.

- La estrategia debería ser coordinada por medio de estructuras representativas existentes o de una nueva estructura creada específicamente para este propósito.

- Los empleadores deberían esforzarse por cooperar con los servicios del empleo a fin de encontrar para los trabajadores discapacitados puestos de

trabajo que correspondan a sus aptitudes, su capacidad de trabajo y sus intereses.

- Los grupos de empleadores deberían abogar, por la promoción de oportunidades de empleo para las personas discapacitadas y por el mantenimiento en el empleo de quienes sean afectados por una discapacidad mientras trabajan.

Como ha podido observarse a lo largo de las líneas previas, y en consonancia con los planteamientos de autores como Verdugo, Borja, Vicent y Martín (2006), cuando se hace referencia a las personas con discapacidad hay ciertos principios que comparten en común las políticas sociales, acuerdos y tratados de diversas organizaciones, que van desde la Organización Mundial de la Salud, la Organización Internacional del Trabajo hasta las empresas que están orientadas al proceso de integración de las personas con discapacidad y de reeducación de la población general. Dichos principios compartidos son los siguientes:

- Igualdad de oportunidades.
- Participación total.
- Vida independiente.
- Autosuficiencia económica.

En este sentido la OIT (Organización Internacional del Trabajo, 2009), asegura que su objetivo principal es lograr un trabajo decente para todos, incluyendo a las personas con discapacidad. De esta forma, promover y aplicar el principio del trabajo decente implica proveer de oportunidades de empleo a las personas con discapacidad, basándose en los principios de:

- Igualdad de oportunidades.
- Igualdad de trato.
- Integración y participación en la comunidad.

La participación dentro de la comunidad ha sido esencial para la OIT, ya que lo que se busca a través de ella, es lograr los objetivos del *trabajo decente para todos* a partir de la promoción de las normas del trabajo, la sensibilización, el desarrollo de conocimientos, los servicios de cooperación técnica y las alianzas, tanto dentro como fuera de la OIT. Estas consideraciones se basan en la necesidad de minimizar las barreras presentes en el entorno, que obstaculizan la participación social de estas personas en mayor medida. Aunado a esto, se encuentra también el hecho de que a lo largo de los años el porcentaje de la población mundial que presenta algún tipo de discapacidad ha ido en aumento.

Tal como se mencionó anteriormente, cerca de 10% de la población mundial vive con algún tipo de discapacidad. Aún cuando las cifras expuestas por diversos organismos en cuanto al total de la población mundial que presenta estas características varían, la mayoría coincide en que efectivamente la proporción se aproxima al 10% de la población total:

Organización Disabled World: "La discapacidad afecta a cientos de millones de familias en los países en desarrollo. En la actualidad alrededor del 10 por ciento del total de la población mundial, o 650 millones de personas aproximadamente, viven con una discapacidad" (Disabled World, 2010).

Organización Mundial de la Salud: "Alrededor del 10% de la población mundial, o 650 millones de personas, viven con discapacidades" (World Health Organization, 2010)

Organización de las Naciones Unidas: "(...) las personas con discapacidad representan el 10% de la población mundial. Según estudios del Banco Mundial el 20% de la pobreza en el mundo estaría ligada con la discapacidad" (Organización de las Naciones Unidas, 2010).

Banco Mundial: "Más de 400 millones de personas, aproximadamente el 10% de la población mundial, viven con alguna forma de discapacidad en los países en desarrollo y como resultado de ello, muchas se ven excluidas del lugar que les corresponde dentro de sus propias comunidades" (Hay, 2005)

Para Dell'Anno, Corbacho y Senat (2004), la aludida afirmación de, *el 10% de la población mundial tiene algún tipo de discapacidad*, surge a mediados de los años 70', década en la que se hace notable la preocupación por la problemática de la discapacidad y la necesidad de expresar cuantitativamente su magnitud. Para ellos, esta referencia estadística aparece estática e indiscriminada, sin diferenciar las afecciones por género, edades, ni tipos de discapacidad. Los autores consideran que ese 10% es una medida paradigmática, que en sus inicios, perseguía como objetivo señalar que el número de afectados era muy elevado, por lo que era necesario poner en marcha mecanismos de prevención y apoyo a las personas con condiciones especiales.

Todo esto en contraposición a quienes tendían, y tienden hoy día a minimizar el problema argumentando que "las personas con discapacidad son pocas, pues no se les ve con mayor frecuencia en las calles", y realmente esto puede ocurrir (el no verlos) en aquellos contextos en los que son segregadas y en los que no participan (Dell'Anno, Corbacho y Senat, 2004).

Sea cual sea el número exacto de personas con discapacidad a nivel mundial, lo importante es considerar que este grupo representa una proporción importante de la población global, razón por la cual la idea de que son una minoría debería de manejarse con mayor cautela. Ahora bien, si se enfoca esta consideración a menor escala, será posible observar los datos que se manejan en Venezuela.

Para el año 2001, la población total en Venezuela era de 23.054.210 personas, de las cuales 927.397 presentaban algún tipo de discapacidad o lo que

es lo mismo, 4,02% de la población total del país mostraba algún tipo de necesidad especial (Instituto Nacional de Estadística, 2010).

A continuación, se presentan los indicadores estadísticos obtenidos por el Instituto Nacional de Estadística en cuanto a la población con discapacidad durante el Censo del año 2001:

Tabla 1: *Población total por tipo de deficiencia, problema o discapacidad*. Fuente: Instituto Nacional de Estadística

Población Total	Ceguera Total	Sordera Total	Retardo Mental	Pérdida o Discapacidad de Extremidades Superiores	Pérdida o Discapacidad de Extremidades Inferiores	Otra	Ninguna	No declarado
23.054.210	29.016	33.996	84.463	32.758	67.825	679.339	22.029.887	116.529

Como puede observarse en la Tabla n°2, la distribución de la población con discapacidad para el año 2001 muestra que de los 927.397 habitantes con necesidades especiales, 521.184 se encuentran en edades comprendidas entre los 0 y 54 años de dad. Esto permite señalar que un porcentaje importante de las personas con discapacidad en el país se encuentran en edad de trabajar. A partir de esto, sería interesante preguntarse, aún cuando los datos no lo indican, cuántas de estas personas se encuentran realmente incorporadas al mercado laboral formal.

Tabla 2: *Población total por tipo de deficiencia y edad Año 2001*. Fuente: Instituto Nacional de Estadística

Grupo de edad	Población Total	Ceguera Total	Sordera Total	Retardo Mental	Pérdida o discapacidad de extremidades superiores	Pérdida o discapacidad de extremidades inferiores	Otra	Ninguna	No Declarado
Total	**23.054.210**	**29.016**	**33.996**	**84.463**	**32.758**	**67.825**	**679.339**	**22.029.987**	**116.529**
0 - 4	2.470.081	233	726	2.281	828	1.238	23.757	2.419.309	22.330
5 - 9	2.651.257	441	1.657	6.500	1.035	1.974	33.178	2.591.164	16.178
10 - 14	2.513.224	542	2.062	9.744	1.191	2.134	32.300	2.454.456	11.829
15 - 19	2.300.721	537	1.918	10.570	1.302	2.147	28.123	2.247.706	9.308
20 - 24	2.170.254	649	2.254	9.894	1.607	2.583	27.766	2.116.091	10.316
25 - 29	1.876.568	619	3.001	8.573	1.720	2.766	26.801	1.826.186	7.907
30 - 34	1.752.525	669	1.551	7.776	1.699	3.317	28.806	1.702.674	6.605
35 - 39	1.584.465	715	2.135	6.816	2.147	3.447	32.731	1.531.924	5.375
40 - 44	1.421.374	995	1.288	5.650	2.406	4.028	39.925	1.382.437	5.357
45 - 49	1.154.097	1.101	1.206	4.115	2.494	4.197	44.506	1.093.016	4.251
50 - 54	920.953	1.359	1.177	3.150	2.585	4.241	50.299	855.860	3.341
55 - 59	615.953	1455	1.061	1.950	2.198	3.989	45.278	558.493	2.330
60 - 64	500.525	2.028	1.373	1.683	2.381	4.718	50.771	436.383	2.256
65 - 69	361.497	2.331	1.590	1.350	2.354	5.114	51.649	316.755	1.586
70 - 74	302.777	3.093	2.161	1.292	2.129	5.715	52.940	235.083	1.803
75 y más	437.839	12.249	8.838	3.119	4.701	16.214	110.509	282.650	5.757

De la misma forma, la información proveniente del INE indica que un 48,53% de la población con discapacidad pertenece al sexo femenino, mientras que 51,47% pertenece al sexo masculino.

Tabla 3: *Población total por tipo de deficiencia y sexo.* Fuente: Instituto Nacional de Estadística

Sexo	Poblacion Total	Ceguera Total	Sordera Total	Retardo Mental	Perdida o discapacidad de extremidades superiores	Perdida o discapacidad de extremidades superiores	Otra	Ninguna	No Declarado
Total	23.054.210	29.016	33.996	84.463	32.758	67.825	679.339	22.029.987	116.529
Hombres	11.402.869	14.527	17.761	46.824	20.695	36.877	340.653	10.876.509	58.970
Mujeres	11.651.341	14.489	16.235	37.639	12.063	30.948	338.686	11.153.478	57.559

Al considerar estos datos emitidos por un ente oficial, es posible inferir que para el año en curso (2011), el crecimiento poblacional general ha estado acompañado por un aumento proporcional del número de venezolanos que poseen alguna condición especial. Así, hoy en día, al menos un millón de personas en el país presenta necesidades especiales, razón por la cual se ha hecho imperiosa la necesidad de retomar y activar políticas y mecanismos que garanticen la participación plena de estas personas en el ámbito social, económico y educativo. En este sentido, y tal como se mencionó en líneas previas, en noviembre del año 2006, la Asamblea Nacional venezolana promulgó la Ley para personas con discapacidad. El artículo número 6 de ésta, define a las personas con discapacidad como:

> (...) 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: Las sordas, las ciegas, las sordociegas, las que tienen disfunciones visuales, auditivas, 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 discapacitante, 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 (p.2).

La intención de esta legislación ha sido precisamente regular los mecanismos que permitan promover el desarrollo integral de las personas con discapacidad, y el pleno disfrute de sus derechos humanos. En éste proceso de integración, el aspecto laboral es de crucial importancia, pues es a través del trabajo que las personas tienen la posibilidad de obtener los recursos económicos necesarios para adquirir bienes y servicios, además de lograr un status de ciudadano activo y productivo claramente reconocido por la sociedad en general.

Para esa función regulatoria fue creado el CONAPDIS, institución a través de la que funcionan los Consejos Comunitarios de Personas con Discapacidad, los cuales buscan tener la representatividad de las personas con necesidades especiales frente a los Consejos Comunales. Además de estos entes, existe en Venezuela el *Sistema Nacional de Atención Integral a las Personas con Discapacidad*, cuyo objetivo es la integración y coordinación de los planes y políticas para la atención integral de estas personas a nivel nacional.

Aún cuando no existe un modelo establecido acerca de cómo debe realizarse la inserción o reinserción de los individuos con discapacidad en el ámbito laboral, la legislación vigente señala cuáles son los lineamientos a seguir

durante estos procesos. En su artículo 26, la Ley para Personas con Discapacidad indica que:

> El ministerio con competencia en materia de trabajo, con el ministerio con competencias en desarrollo social, formulará las políticas sobre formación para el trabajo, empleo, inserción y reinserción laboral, readaptación profesional y reorientación ocupacional para personas con discapacidad, y lo que corresponda a los servicios de orientación laboral, promoción de oportunidades de empleo, colocación y conservación de empleo para personas con discapacidad (p.9).

En este artículo se señala quiénes son los entes responsables de la formulación de las políticas que regirán los procesos de inserción o reinserción laboral, siendo éstos los encargados de proveer a las organizaciones privadas y públicas de los bancos de datos de candidatos potenciales para incorporar en la fuerza laboral de las mismas. Así mismo, el artículo 28 hace referencia a la proporción de personas con necesidades especiales que deben formar parte del personal activo de los planteles de trabajo:

> Los órganos y entes de la Administración Pública y privada, 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. No podrá oponerse argumentación alguna que discrimine, condicione o pretenda impedir el empleo de personas con discapacidad. Los cargos que se asignen a personas con discapacidad no deben impedir su desempeño, presentar obstáculos para su acceso al puesto de trabajo, ni exceder de la capacidad para desempeñarlo. Los trabajadores o las trabajadoras con discapacidad no están obligados u obligadas a ejecutar tareas que resulten riesgosas por el tipo de discapacidad que tengan (p.9).

Entonces, esta legislación señala que el 5% de la nómina total de las empresas del sector público y privado deberá estar constituido por personas con discapacidad. Este requerimiento de la ley ha causado gran ruido entre los representantes de las empresas debido a que ese porcentaje representará una cantidad mayor en la medida en que la empresa cuente con una plantilla más grande, así, en una empresa que emplee a 500 trabajadores deberán existir al menos 25 personas con discapacidad.

La posibilidad de dar cumplimiento a cabalidad con la cuota de personal con discapacidad se hace más cuesta arriba si se considera que el 4,02 % de la población total con discapacidad, reportado por el INE para 2001, se encuentra distribuido por todo el país; que no todas esas personas se encuentran en edad de trabajar; que muchos de los que si están en edad de trabajar han abandonado la búsqueda de empleo a raíz de los múltiples rechazos de los que han podido ser objeto, o por no poseer la disposición para incorporarse a la actividad de trabajo; y que muchas de estas personas no poseen la formación o nivel de experticia para ocupar los cargos que ofrecen algunas empresas.

Es por ello, que corresponde a los empleadores evaluar las distintas opciones a través de las cuales será posible dar cumplimiento a los lineamientos de la ley y garantizar la inserción o reinserción de personal con discapacidad en las organizaciones. Una de estas posibilidades es a través del mecanismo llamado *Empleo con Apoyo Integral*, en relación al cual el artículo 29 señala:

> Las personas con discapacidad intelectual deben ser integradas laboralmente, de acuerdo con sus habilidades, en tareas que puedan ser desempeñadas por ellas, de conformidad con sus posibilidades, bajo supervisión y vigilancia. A tal efecto, el ministerio con competencia en materia del trabajo formulará y desarrollará políticas, planes y estrategias para garantizar este derecho (p.10).

Fundamentadas en el concepto de empleo con apoyo integral, organizaciones como APOYE (asociación civil sin fines de lucro dedicada a la atención integral de personas con Síndrome de Down), han generado modelos para la inserción laboral de personas con discapacidad (Ladrón, s.f). En su modelo, APOYE, asegura que aún cuando la ley orienta su propuesta de apoyo integral para personas con limitaciones intelectuales, este tipo de modelos ha demostrado su aplicabilidad a cualquier tipo de discapacidad.

Inicialmente plantean que el empleo con apoyo, implica la aplicación de los siguientes principios:

- Inserción de la persona con discapacidad en empresas normalizadas, donde puedan disfrutar de condiciones laborales similares a las del resto de la masa laboral.
- Remuneración normalizada, con base al trabajo realizado.
- Entrenamiento en el lugar de trabajo.
- Apoyo durante el desempeño de sus funciones, a fin de asegurar el mantenimiento en el puesto y la obtención del rendimiento requerido.

Es por ello que el modelo busca la inclusión de la persona en el trabajo en condiciones igualitarias, por lo que no se trata de adaptar las condiciones laborales al nuevo empleado, sino de que la persona se adapte al contexto natural. Para ello, es necesario que se cumplan cuatro fases (Ladrón, s.f):

Identificación de la oportunidad de empleo (Fase Previa): para su cumplimiento es necesario que exista congruencia entre el perfil del candidato y las oportunidades laborales. El análisis puede comenzar con la búsqueda de empleo de un candidato o con la demanda de candidatos de parte de una empresa. Las actividades correspondientes a esta etapa son:

- Establecer el contacto con la empresa que posiblemente contratará al postulante.

- Realizar reuniones para evaluar las posibilidades de empleo (posiciones vacantes).
- Analizar los elementos fundamentales de las posibilidades de empleo identificadas (estructura organizativa, descripción del cargo, servicios disponibles en el lugar de trabajo, espacio físico, etc).
- Definir los compromisos de ambas partes y las condiciones normalizadas de trabajo.

Fase de preparación y/o entrenamiento para el trabajo: es necesario proporcionar un adiestramiento inicial al futuro empleado a fin de que pueda ejecutar a cabalidad sus funciones. Esta etapa puede tener lugar fuera de la empresa, e incluye las siguientes tareas:

- Examinar de forma detallada la descripción del cargo.
- Realizar un entrenamiento inicial para cada actividad.
- Adecuar las estrategias de entrenamiento al tipo de discapacidad del nuevo trabajador.
- Orientar el entrenamiento al logro de la precisión y la autonomía.

Fase de inserción: luego de la contratación del empleado con discapacidad, el modelo indica que si es necesario, se deberá dar continuidad al entrenamiento en el lugar de trabajo. Esto mientras comienza a manejarse de forma eficiente e independiente. Es un período de práctica, donde la asistencia va disminuyendo progresivamente a medida que la persona se integra al trabajo.

Fase de supervisión y formación continuada: la intención de esta es evaluar el rendimiento y el nivel de adaptación de la persona a la empresa. Para ello se hace uso de inventarios de habilidades, comparación del desempeño con el perfil del cargo ocupado, análisis de logros, entrevistas a los supervisores y a los compañeros. La idea es que esta fase sea lo más parecida posible a las evaluaciones de desempeño que se realizan a los empleados de la empresa.

Aún cuando se ha hecho especial énfasis en el modelo de inserción laboral propuesto por APOYE, en Venezuela existen decenas de instituciones, fundaciones y asociaciones que apoyan la iniciativa de la atención integral a personas con discapacidad. Una de ellas es la *Asociación Civil de Buena Voluntad* (Asociación Civil de Buena Voluntad, 2010), la cual ha sido creada sin fines de lucro, para dar respuesta a lo que consideran una "necesidad emergente", las personas en situación de discapacidad.

Desde sus inicios sus acciones se han orientado a la rehabilitación de las personas con necesidades especiales, brindándoles entrenamiento y capacitación para lograr su integración a la vida productiva del país. Para ello, realizan una evaluación a través de la cual determinan el *perfil ocupacional del aspirante*. Con el perfil obtenido elaboran el *plan de trabajo* y el *programa de orientación/formación profesional* en las labores que pueda realizar. Posteriormente, la institución le busca un empleo al que se adecúe su perfil y efectúa las actividades respectivas de seguimiento.

A fin de garantizar una exitosa inserción sociolaboral, Asociación Civil de Buena Voluntad dicta los siguientes programas (Asociación Civil de Buena Voluntad, 2010):

- Evaluación y orientación ocupacional.
- Entrenamiento laboral.
- Integración laboral.
- Disciplina laboral.
- Integración social.
- Computación.
- Reparación de electrodomésticos.
- Embalaje.
- Apoyo psicológico.
- Refuerzos para la vida diaria.
- Orientación en programas culturales, recreativos y deportivos.
- Informática a favor de la discapacidad (Herramientas Office e Internet) a través del Centro de Informática de Buena Voluntad.

Otra institución, en este caso adscrita al Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y la Seguridad Social, es el *Centro de Formación Socialista Profesional para Personas con Discapacidad* (CEFSPRODISC). Su objetivo principal es la formación profesional para la inserción productiva y laboral de las personas con discapacidad (Centro de Formación Socialista Profesional para Personas con Discapacidad, 2010). Así, la intención de los programas de este centro es promover la igualdad de oportunidades y condiciones para las personas con discapacidad, a través de su formación en oficios productivos, que garanticen la autogestión e inserción en la sociedad sin discriminación alguna. Para que esta intención se materialice ofrecen los siguientes programas y áreas de atención:

- Formación en las áreas técnico-productivas y sociopolíticas de la población con discapacidad.
- Desarrollo y procesamiento de la base de datos del registro nacional de personas con discapacidad.
- Formación en el sector público, privado y mixto para mejorar la accesibilidad en las instalaciones.
- Formación y organización de las personas con discapacidad en proyectos socioproductivos.
- Inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad en un trabajo digno y seguro.
- Formación en el componente de desarrollo humano a los participantes y sus familiares.
- Promoción y divulgación de la Ley para personas con discapacidad.

Una de las asociaciones más conocidas a nivel nacional es **ASODECO**. Ésta tiene sus raíces en lo que para la década de los 80' se conoció como Institutos Educacionales Asociados -El Peñón, cuya meta propuesta por un conjunto de padres y representantes del colegio El Peñón, era dar formación para el trabajo a sus hijos con necesidades especiales.

Este concepto se prolongó hasta lo que hoy día se conoce como Asociación para el Desarrollo de la Educación Especial Complementaria (ASODECO), iniciativa a la que se sumaron desde su fundación en 1985, las Empresas Polar como apoyo financiero y un grupo de profesionales de la educación, quienes trabajan con un programa de transición laboral. Este programa fue diseñado por una de las fundadoras de ASODECO, la Sra. Morelia Flores de Blanco, y se denomina *Creando Independencia*. Desde sus inicios, los talleres de formación fueron los espacios dedicados al desarrollo de destrezas en un grupo de jóvenes cada vez más numeroso. Los resultados obtenidos con estos programas, permitieron que en 1992 Mc Donald's fuese la primera empresa con la que ASODECO realizara la primera integración sociolaboral (Asociación para el Desarrollo de la Educación Especial Complementaria, 2010).

Tal como se mencionó en líneas previas, el tiempo de experiencia en estos procesos de incorporación o reincorporación a la vida laboral activa de las personas con discapacidad le permitió a la Sra. Flores de Blanco, desarrollar a través de ASODECO, el programa Creando Independencia. Este programa es visto como una herramienta eficaz en los procesos de transición laboral de las personas con discapacidad intelectual. Está conformado por dos grandes etapas, cada una de las cuales está compuesta por dos fases (Asociación para el Desarrollo de la Educación Especial Complementaria, 2010):

Primera Etapa: Formación Profesional:

Fase A: *Aprendizaje y consolidación de competencias socio laborales:* inicia con la incorporación del joven en el Centro de Transición Laboral (CTL) a la edad mínima de quince (15) años. La duración máxima de esta fase es de tres (3) años, dejándose abierta la posibilidad que sea menor la estadía del joven en esta Fase, el tiempo de permanencia va a depender de la evolución que vaya presentando en la construcción de su comportamiento como persona que se integra a diferentes núcleos sociales. Así, los objetivos de esta fase son:

- Ofrecer posibilidades adecuadas para el pleno desarrollo de la personalidad de jóvenes con discapacidad.
- Construir un espacio de interacción en el cual se identifiquen aspectos prevocacionales y se consolide la construcción de competencias laborales.

Para cubrir los objetivos previstos en esta Fase, el énfasis está dirigido al desarrollo de una serie de habilidades y destrezas que favorezcan el aprendizaje en las siguientes áreas: Académica, Sensoperceptiva, Motora, Personal Social y Formación para el Trabajo.

La idea nuclear de este período es formar a los aprendices en diferentes oficios según sus aptitudes, desde el proceso pedagógico "*Aprender Haciendo*", el cual permite impulsar: el aprendizaje, el desarrollo de competencias, la semicualificación y la experiencia en una actividad económica estable a futuro, a la vez de fomentar la integración social y la autonomía individual. Complementando esta área, se otorga al estudiante un pequeño bono-salario como una manera de estimular y gratificar la acción.

Luego de que el aprendiz ha culminado exitosamente esta fase, el equipo multidisciplinario de ASODECO deberá tomar la decisión de promoverlo a la fase siguiente. Con el avance a la fase B, el participante recibe su certificado de culminación de la primera etapa, y de acuerdo a lo pautado en la Fase B procederá a pasar a la C o D según corresponda.

Fase B: *Evaluación y Selección General:* el objetivo de está fase consiste en facilitar al aprendiz formas concretas y realistas de disfrutar una mayor independencia y autoestima a través del desarrollo de destrezas sociales que le permitan plantearse proyectos reales, o hacer algo nuevo y placentero ganado a través de acciones productivas y efectivas. La clave de este proceso es llevar al aprendiz hacia el planteamiento de objetivos deseables, ajustados a sus

potencialidades, necesidades e intereses. Por ejemplo, para algunos jóvenes el desarrollo social y ponerse a la altura de modelos puede ser lo más importante; para otros, tener dinero o hacer algo que aumente la autoestima será lo trascendente.

Segunda Etapa: Intermediación Laboral

Fase C: *Producción Ocupacional:* en esta fase el CTL funciona como un lugar de trabajo, en el cual se pueden entrelazar diversas opciones u ocupaciones, entre las cuales se pueden mencionar: piñatería, cocina, autolavado, manualidades, elaboración de piezas de cerámica, etc, así como establecer subcontratos con empresas de la comunidad para suplir necesidades internas de ensamblaje. El objetivo principal de la Producción Ocupacional es la incorporación de trabajadores a los procesos de reclutamiento, así, los trabajadores en tránsito que demuestren haber superado los requerimientos exigidos en esta Fase, en cuanto a competencias socio laborales, se encontrarán en condiciones para optar a diversas alternativas ocupacionales o competitivas ofrecidas en la próxima fase "D".

Fase D: *Empleo con Soporte*: representa el momento más importante a realizarse en la vida de una persona con necesidades especiales. Busca la preparar al aprendiz para el primer empleo y facilitar su capacidad de adaptación al nuevo ambiente laboral y social. En esta fase se consolidan todos los esfuerzos realizados en las fases anteriores por parte de la familia, la comunidad empresarial, y el equipo multidisciplinar del Centro de Transición Laboral. Pero, por sobre todo, se ve recompensado con una oportunidad de mayor apertura social, el trabajo realizado por aquel individuo que demuestra estar listo para encarar al mundo laboral competitivo y demostrar que, a pesar de sus diferencias individuales, es capaz de ejercer un trabajo, para el cual se ha preparado. Una vez cumplidos los parámetros que sustentan la Fase D, el potencial desarrollado es

orientado hacia las diferentes alternativas laborales, siempre desde la consideración de los intereses de los jóvenes con discapacidad y la canalización más oportuna de éstos.

Independientemente de la fuente a través de la cual las empresas públicas o privadas capten al personal con discapacidad, es requisito indispensable que al momento de su incorporación los nuevos empleados posean la calificación y certificación respectiva. La Calificación hace referencia al proceso a través del cual la persona con necesidades especiales recibe un aval por parte de una institución adscrita al Ministerio del Poder Popular para la Salud, que indica el tipo o los tipos de discapacidad que posee, todo esto a partir de una evaluación médica exhaustiva. Por otro lado, a través de la Certificación, la persona con discapacidad recibe el comprobante o carnet con el que el CONAPDIS aprueba la calificación.

El portal del CONAPDIS presenta información actualizada acerca de los pasos a seguir para cada uno de estos procesos (Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad, 2010):

Calificación:

1. Asistir a uno de los 42 hospitales que ha autorizado el Ministerio del Poder Popular para la Salud para realizar las evaluaciones pertinentes en sus unidades de: Foniatría, Psiquiatría y Fisiatría.
2. Solicitar cita para el chequeo médico.
3. Presentarse en la fecha y hora pautada.
4. Posterior a la evaluación le será entregado el informe de calificación con el que procederá a dar inicio a la certificación.

Certificación:

1. Presentar la cédula de identidad laminada y el original de la calificación al representante de la Brigada Sin Barreras.
2. El brigadista procede a verificar la información, transcribir los datos y a tomar la fotografía del carnet.
3. El brigadista imprime el certificado de discapacidad, hace entrega de éste al ciudadano y registra los datos en el libro de entregas.

Como ha podido observarse en las líneas y apartados previos, existen diversas iniciativas de parte del sector público y privado, que buscan prestar apoyo en el proceso de incorporación de las personas con discapacidad a la actividad laboral; siendo los programas de las asociaciones y fundaciones mencionadas, factores medulares para que las empresas puedan prestar dicho apoyo. Así, en la presente investigación se han tomado como referencia los programas llevados a cabo por las siguientes empresas y entes gubernamentales:

- VENAMCHAM.
- FEBECA.
- Banesco.
- CONAPDIS -Alcaldía del Municipio Girardot.
- Empresas Polar –Ministerio del Poder Popular para la Salud.

Todos estos programas tienen algunos factores en común, que junto con los lineamientos emanados de la Ley para Personas con Discapacidad y los requerimientos/recomendaciones del CONAPDIS, constituyen la base para la creación del Programa de Inserción Laboral de Personas con Discapacidad a implementarse en una empresa administradora de planes de salud y funerarios venezolana. Los factores en común a saber son:

1. *Sensibilización del personal:* consideran que antes de la incorporación de nuevo personal con necesidades especiales y/o posterior al proceso de identificación del personal activo con estas características, es necesario llevar a cabo campañas de concientización en torno al tema de la discapacidad en toda la organización.
2. *Condiciones físicas:* destacan la importancia de la adecuación de los espacios en los que se desenvolverá el trabajador en consonancia con su tipo de discapacidad, a fin de que pueda desplazarse con libertad durante su jornada laboral.
3. *Fuentes de reclutamiento:* para la ejecución del programa es necesario contar con la información que permita dar inicio al proceso de captación de este personal, es decir, información a partir de la cual se conozcan los medios impresos, medios digitales, portales de empleo, bases de datos, e instituciones a partir de las cuales será posible contactar a los candidatos para ocupar las vacantes presentes en la organización en un momento dado.
4. *Alianzas con instituciones:* se considera como elemento fundamental el establecimiento de convenios con las asociaciones, fundaciones e instituciones encargadas de la rehabilitación, preparación laboral y atención integral de las personas con discapacidad.
5. *Correspondencia entre el cargo y el perfil del candidato:* en este punto es importante evaluar los elementos comunes entre el perfil laboral y el tipo de discapacidad que presenta el candidato, con las características (descripción) del cargo a ocupar.
6. *Adiestramiento y acompañamiento:* es necesario adiestrar al equipo de trabajo en cuanto a las características y modos de interacción con las personas que poseen distintos tipos de discapacidades, haciendo especial énfasis en las que presentan los próximos empleados a ingresar. En cuanto al nuevo trabajador, se subraya la inducción organizacional y en el puesto de trabajo, además del acompañamiento por parte de un tutor laboral durante su proceso de adaptación (si aplica al caso).

7. *Responsable del proceso dentro de la empresa:* la organización debe nombrar a un empleado que lleve a cabo las funciones asociadas a la inserción laboral de personas con discapacidad.
8. *Evaluación y selección del candidato idóneo:* ajustados a las normas y procedimientos de la empresa, y respetando las normas y políticas de la institución que refiere al aspirante; la unidad funcional responsable llevará a cabo las pruebas que se consideren necesarias para validar el ingreso del nuevo empleado. Éstas pueden ser evaluaciones de conocimientos, aptitudes, personalidad, estado general de salud, entrevistas/exámenes técnicos, etc.
9. *Identificación interna:* en las fases iniciales, se lleva a cabo una revisión de los trabajadores activos para determinar quiénes presentan alguna discapacidad. Esta identificación puede hacerse a través de los expedientes médicos, de una jornada de evaluación médica general o del contacto con trabajadores que evidencien una discapacidad fácilmente identificable.

La intención de señalar los elementos comunes entre algunos de los programas considerados como antecedentes, es precisamente obtener uno de los insumos que permitirá diseñar e implementar el programa de inserción laboral de personal con discapacidad para una empresa venezolana administradora de planes de salud y funerarios. Siendo que, dicho diseño e implementación constituyen el objetivo central del presente trabajo de investigación

CAPITULO III
MARCO REFERENCIAL

H.M.O Servisalud, C.A es una organización creada en noviembre de 2007 y que está orientada principalmente a la administración de servicios de salud, farmacia y funerarios, dirigidos a colectivos. Entre sus premisas de funcionamiento se encuentra el control y la optimización de los procesos y recursos asignados por las grandes, medianas y pequeñas empresas tanto del sector público como del privado. Durante sus inicios, fue creada para cubrir necesidades en el mercado asegurador, logrando manejar carteras de más de 200.000 personas de población. Posterior a la identificación de algunas necesidades no cubiertas en el mercado de salud, decide reorientar su actividad hacia la Administración de Servicios de Salud, Farmacia y Funerarios.

Misión: ser una organización eficiente, comprometida, moderna y profesional, con amplio sentido de responsabilidad social, que busca la mayor suma de bienestar para sus clientes y relacionados, ofreciendo la mejor atención en servicios, salud, asistencia y previsión para colectivos de personas, administrando eficientemente los recursos financieros y operativos de nuestros clientes (H.M.O Servisalud, C.A, 2012).

Visión: consolidarse como una organización eficiente y de prestigio, que brinde respaldo y bienestar a todos nuestros clientes y relacionados, contando con la más moderna estructura tecnológica, los mejores tiempos de respuesta y un equipo humano comprometido, cercano y profesional (H.M.O Servisalud, C.A, 2012).

Valores:

- Flexibilidad.

- Ética
- Vocación de Servicio
- Profesionalismo
- Congruencia
- Sinergia

Productos y Servicios:

Planes Administrados: son instrumentos orientados a colectivos de empresas privadas y públicas, que tienen como objeto, la gestión eficiente y adecuada de planes (servicios de salud y previsión. Así, la Administradora, en nombre y por cuenta del contratante, administra los insumos financieros estimados y destinados a asegurar la oportuna asistencia y gestión contratada. Dichos planes pueden ser aplicados a cualquier servicio relacionado con personas: Hospitalización Cirugía y Maternidad, Atención Primaria, Vida, Funerario, Oftalmológico, Odontológico, Servicios de Ambulancia, Atención Domiciliaria, todos ellos pueden atenderse desde este esquema de servicio, con base a las estimaciones de recursos necesarios para garantizar la atención de los mismos en un período determinado, los cuales son calculados por la Administradora con actuarios, sus tasas por grupos Etáreos y, con las tasas de siniestralidad propias del colectivo a administrar (H.M.O Servisalud, C.A, 2012).

Valores agregados de los servicios:

- Charlas de Inducción
- Contact Center 24/7
- Boletines de Salud
- Pregúntele al Doctor
- Ejecutivo de Atención
- Jornadas de Despistaje y Prevención

- Pago Electrónico de Reembolsos
- Notificaciones vía SMS

CAPILTULO IV
MARCO METODOLÓGICO

4.1 Tipo de Investigación.

El tipo de estudio llevado a cabo en la presente investigación es el que se conoce como Proyecto Factible. Dubs (2002) plantea una definición de proyecto factible a partir de su revisión de las consideraciones que hacen al respecto universidades venezolanas como la UPEL (Universidad Pedagógica Experimental Libertador) y la UNESR (Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez). Para la autora, el proyecto factible es un tipo de estudio conformado por un conjunto de actividades relacionadas entre sí, siendo que a través de la ejecución de las mismas será posible alcanzar los objetivos previamente definidos. Los objetivos se derivan de las necesidades identificadas en una institución o grupo social en un momento dado.

La finalidad de este tipo de estudios es diseñar una propuesta orientada a la acción, que permita resolver un problema o necesidad previamente detectada. Así, para dar respuesta al problema o necesidad detectada, el proyecto debe contemplar los siguientes aspectos: planteamiento de la necesidad; formulación del plan o propuesta; fundamentación teórica de la propuesta; actividades; recursos a emplear y las recomendaciones pertinentes (Álvarez, 2001; cp. Dubs, 2002).

En función de los lineamientos que emplea la UPEL para la ejecución de un proyecto factible, se deben contemplar las siguientes fases (Dubs,2002):

a. Título: debe ser claro y caracterizar temáticamente el proyecto. También debe considerar algún dato que indique la(s) institución en la que se realiza el mismo. En el caso de la presente investigación el título señala lo requerido por la UPEL: Diseño e implementación de un programa de inserción laboral de personas con

discapacidad para una empresa venezolana administradora de planes de salud y funerarios.

b. Contexto: se describe la situación actual, el origen de la problemática y la necesidad que busca cubrir el proyecto que se planifica. En esta investigación, el contexto se encuentra descrito a través del capítulo PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, el cual se encuentra fundamentado en la inserción y reinserción sociolaboral de las personas con discapacidad y las implicaciones legales de esto para las empresas venezolanas.

c. Objetivos: persigue definir las metas y fines del proyecto, las cuales se encuentran reflejadas en un Objetivo General y cinco objetivos específicos derivados del programa de inserción laboral implementado.

d. Justificación: se describen las razones por las que se lleva a cabo el proyecto además de su importancia. En el caso de esta investigación, la razón principal se encuentra apalancada en el cumplimiento de los lineamientos emanados de la Ley para las personas con discapacidad del año 2007 (capítulo denominado JUSTIFICACIÓN).

e. Marco referencial: contempla los argumentos y fundamentos teóricos que permiten encuadrar la metodología (capítulo denominado MARCO TEÓRICO).

f. Metodología: se indican el plan de trabajo, la secuencia de tareas, el diseño de investigación que brindará apoyo al proyecto, la población y muestra de estudio, además el diagnóstico de las necesidades y el análisis de factibilidad. En el presente trabajo se desarrollan estos aspectos a través del Marco Metodológico.

g. Formulación de la propuesta: se refiere a la formulación del programa, políticas, procesos o métodos que darán solución a las necesidades detectadas.

h. Recomendaciones: el autor genera aportes que permitan optimizar los resultados de futuras investigaciones.

4.2 Diseño de Investigación.

En función de las características del presente trabajo de investigación, el tipo de diseño es no experimental. Para Kerlinger y Lee (2002), en este diseño el investigador no manipula las variables, ni asigna de manera aleatoria a los sujetos a diversas condiciones de tratamiento. Es decir, en este tipo de estudio se observan situaciones ya existentes, las variables independientes ya han ocurrido y no es posible su manipulación.

4.3 Evaluación de las necesidades.

La situación inicial de la organización objeto de estudio era el conocimiento por parte de los representantes del patrono (los único actores con el que se permisaron los primeros contactos), de la existencia de la Ley para las Personas con Discapacidad y la obligatoriedad de la cuota de inserción (5%). Más allá de ello, no se habían abordado el proceso inserción y la sensibilización del personal. En función de esto, se definieron tres necesidades principales:

a. Iniciar la incorporación de empleados con necesidades especiales para cubrir la cuota en al menos un 50%, a fin de que la organización diera continuidad al proceso hasta cubrir el requerimiento en su totalidad.

b. Promover la aceptación del proceso de inserción por parte del personal activo de la empresa a través de la sensibilización y concientización en materia de discapacidad, fundamentado en la búsqueda de igualdad de oportunidades.

c. Proveer a los nuevos ingresos de condiciones de trabajo ajustadas al tipo de discapacidad que posean y a las actividades que desempeñarán.

4.4 Análisis de factibilidad.

Para evaluar la posibilidad real de la ejecución del programa se consideraron los costos asociados a los talentos con discapacidad que se incorporarían a la organización; las condiciones físicas que ofrecería la misma para la ejecución de sus funciones y la disponibilidad de colaboradores del área de Recursos Humanos (Capital Humano), Seguridad y Salud Laboral, y de los líderes de área como agentes multiplicadores.

Costos asociados: a través del área de Compensación y Beneficios se pudieron obtener las bandas salariales entre las que se ubicarían los ingresos de las personas a insertar a través del programa, según los requerimientos de personal de la organización.

Tabla 4: *Bandas salariales correspondientes a los cargos vacantes a cubrir con la incorporación de personal con discapacidad.* Fuente: Estructura Salarial de la empresa H.M.O Servisalud, C.A (2011).

	Salario Normal		**Costo Total (Aportes patronales+Salario Normal)**	
Bandas Salariales Administrativo- Operativo	Límite inferior	Límite superior	Límite inferior	Límite superior
NIVEL I	Bs. 2.000,00	Bs. 3.000,00	**Bs. 4.402,05**	Bs. 6.130, 57
NIVEL II	Bs. 3200, 00	Bs. 4.200, 00	Bs. 6.462, 49	**Bs. 8.150,68**

Como puede observarse, los costos totales asociados a la incorporación de un talento con discapacidad estarían ubicados entre los Bs.4.402, 05 y los Bs. 8.150, 68 Estos costos contemplan todas las erogaciones mensuales que la empresa realiza por cada recurso que forma parte de la plantilla: Salario Normal (salario mensual o base); Seguro Social Obligatorio (9%); Régimen Prestacional de Empleo o Paro Forzoso (2%); Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda (2%); Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (2%); Prestaciones

Sociales; Alícuota de Utilidades; Alícuota de Bono Vacacional; y el Bono de Alimentación (50% de la Unidad Tributaria vigente).

Con base a estos montos se estableció el rango que por concepto de costos mensuales iba a tener la incorporación de tres nuevos talentos a la organización:

- Límite Inferior NIVEL I: Bs. 13.206,15.
- Límite Superior NIVEL II: Bs. 24.452,04.

Bajo esta consideración, la Gerencia General de la Organización accedió a iniciar la implementación del programa, sólo si las incorporaciones correspondían a posiciones vacantes y no al incremento de la plantilla basado en la necesidad de incorporar recursos con discapacidad.

Condiciones físicas: la evaluación de las condiciones de infraestructura corresponde a un apartado del programa en el que se busca conocer el ajuste entre los tipos de discapacidad y las características de los espacios, mobiliario y equipos de trabajo en la organización. Antes de esto, se pudo constatar que las instalaciones de la empresa presentan las condiciones para realizar las actividades que garantizan la operatividad del negocio, además de cubrir los requerimientos existentes en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Disponibilidad de colaboradores: para la ejecución del programa era necesaria la participación de al menos un representante de Capital Humano y uno de Seguridad y Salud Laboral. Adicionalmente, se requería el visto bueno de la directiva para poner en marcha todas las actividades que no sólo permitirían la incorporación del personal con discapacidad, sino la involucración de todos los empleados en esta iniciativa (a todo nivel de la estructura organizativa). Desde el primer momento, hubo disposición y apertura para participar en el programa por parte de los actores mencionados.

4.5 Población.

La población tomada como referencia para el presente programa, está conformada por 115 trabajadores de una empresa administradora de planes de salud, distribuidos a nivel nacional.

4.6 Muestra.

La muestra de este estudio se extrajo del requerimiento que plantea la Ley para Personas con Discapacidad en su Artículo 28 (Ley para las Personas con Discapacidad, 2006), en él se indica que las empresas del sector público o privado deberán incorporar no menos del 5% de trabajadores con discapacidad en proporción a su nómina total. Así, según esta noción, la organización en la que se implementaría el programa debía incorporar a 6 (5,75) personas con necesidades especiales. De esta forma, para la ejecución del mismo, se contempló el ingreso de un 50% de lo requerido por la ley, es decir, 3 (2,86) personas con necesidades especiales.

Posteriormente, se llevó a cabo una selección de tres (3) sub muestras intencionadas a fin de realizar dos tipos de grupos focales, diferenciados por los participantes y su origen. En el primer tipo (grupos 1 y 2), se buscaba conocer la opinión y percepción que poseen diversos empleados de H.M.O Servisalud, C.A, acerca del tema de la discapacidad y de la incorporación de personal con estas características en la organización.

Para ello, las sub muestras se distribuyeron de la siguiente manera:

Grupo 1: compuesto por cinco (5) empleados que por la naturaleza de su cargo tienen contacto continuo con el empleado **A** que presenta alguna condición especial:

- Dos empleados de la Unidad de Capital Humano vinculados con el programa de inserción.
- Dos empleados de la Unidad en la que labora el nuevo trabajador.
- Un representante del Servicio de Seguridad y Salud Laboral.

Grupo 2: constituido por cinco (5) empleados que por la naturaleza de su cargo no tienen contacto continuo con el empleado **A** que presenta alguna condición especial:

- Una empleada de la Unidad de Servicios Generales (Recepcionista).
- Un empleado de la Unidad de Siniestros (Analista).
- Una empleada de la Unidad de Aplicaciones (Especialista de Aplicaciones IT).
- Un empleado de la Unidad de Infraestructura IT (Especialista de Soporte Técnico).
- Un empleado de la Unidad de Operaciones (Coordinador de Rendición).

En el segundo tipo de grupo focal, se realizó una sesión de trabajo con una muestra de siete (7) personas con discapacidad que han sido incorporadas a diversas organizaciones privadas a través de programas de inserción laboral, incluyendo a H.M.O Servisalud, C.A. Esto con el objetivo de conocer sus apreciaciones acerca de los procesos de los que han formado parte.

4.7 Instrumentos.

4.7.1 Formato anexo a la entrevista de selección: este formato fue elaborado con el objetivo de recolectar y registrar información referente a la condición que presenta el candidato entrevistado. Está conformado por seis (6) apartados en los que se exploran los siguientes aspectos a partir del reporte verbal del sujeto y de la observación del entrevistador (Anexo C):

1. Tipo de discapacidad.
2. Origen de la discapacidad.
3. Duración de la discapacidad
4. Apoyo requerido para desempeñar las actividades diarias.
5. Fuente de captación del candidato.
6. Calificación/Certificación de la discapacidad.

Para llenar el formato el evaluador deberá seleccionar y marcar con una equis (X) las casillas correspondientes a las observaciones o al reporte recibido, y detallar en los espacios señalados la información adicional que sea pertinente a la entrevista.

4.7.2 Evaluación de Período de Prueba: el instrumento de evaluación de período de prueba de H.M.O Servisalud, C.A, fue elaborado por el área de Capital Humano en el año 2010 (Anexo A). En la actualidad se encuentran en proceso de redefinición del mismo.

La Evaluación de Período de Prueba de esta organización, está constituida por una escala Likert 4 donde:

Deficiente =1.
Requiere Mejorar = 2.
Bueno = 3.
Muy Bueno =4.

Con base a esto, la puntuación mínima de la escala es de 12 puntos y la máxima es de 48 puntos. Adicionalmente, está conformado por tres grandes factores, los cuales, están constituidos por doce sub factores:

Factor I:

Conocimientos y destrezas: hace referencia a la aplicación de los conocimientos adquiridos académica o experiencialmente, los cuales se ven reflejados a través de: el tiempo de ejecución de las actividades, autonomía en la realización de las tareas, planteamiento de mejoras en los procesos, y a la calidad con la que se presentan los productos del trabajo.

Sub factores:

1. Capacidad de Comprensión y aplicación de conocimientos: mide la habilidad para atender instrucciones, aplicar normas y procedimientos durante el período de prueba.
2. Rapidez y precisión en sus tareas: medida de precisión en las tareas encomendadas y del volumen mismo de acuerdo a las exigencias del cargo.
3. Iniciativa y autonomía en realizar sus tareas: capacidad que tiene el empleado para crear y sugerir nuevas ideas o sistemas de trabajo así como, tomar decisiones adecuadas de forma independiente con un mínimo de supervisión.
4. Calidad en los trabajos realizados y/o presentados: exactitud, minuciosidad y presentación de los trabajos realizados

Factor II:

Organización y disciplina: se refiere al modo en el que el empleado realiza sus labores, en cuanto a: entrega de resultados en el tiempo previsto, capacidad para ejecutar las tareas por orden de importancia, cumplir con rutinas o procedimientos establecidos y destrezas para obtener resultados en equipo.

Sub factores:

1. Responsabilidad y cumplimiento en su trabajo: responsabilidad demostrada por el empleado en la realización de su trabajo y en el cumplimiento de las instrucciones dadas

2. Organización y jerarquización de tareas: capacidad de ordenar y establecer prioridades en cuanto a las tareas asignadas.
3. Capacidad para trabajar en equipo: disposición demostrada por el empleado para trabajar en equipo y aportar sus conocimientos.

Factor III:

Personalidad: la organización contempla en este factor, aquellos elementos asociados a las habilidades de interacción con los compañeros y clientes internos/externos; gusto por las tareas correspondientes al cargo que ocupa; cumplimiento de la normativa en cuanto a horarios y jornada laboral; y la capacidad para prestar apoyo a otros miembros del equipo.

Sub factores:

1. Carácter equilibrado: capacidad para relacionarse con sus compañeros de trabajo y público en general.
2. Apariencia personal: impresión física del empleado en relación al ambiente de trabajo, reflejando imagen de seriedad y responsabilidad.
3. Interés: disposición al trabajo asignado y para adquirir nuevos conocimientos en relación a otras actividades.
4. Colaboración: disposición para brindar ayuda a compañeros de trabajo, superiores y demás miembros de la organización en las actividades que realizan.
5. Puntualidad y asistencia: cumplimiento del horario de trabajo establecido por la empresa

Luego de puntuar cada sub factor, se obtiene el puntaje total, éste último se debe dividir entre 12 (denominado el factor), y en función del resultado, se asignará el nivel de desempeño a una de las siguientes categorías:

- De 1 a 1,5: Deficiente.
- De 1,51 a 2,5: Requiere Mejorar.
- De 2,51 a 3,5: Bueno.
- De 3,5 a 4: Muy Bueno.

En función de estos resultados, el supervisor señalará la decisión que ha tomado la organización en cuanto a la actuación del empleado:

- Ratificación en el Cargo.
- Desincorporación.

Así mismo, deberá justificar su decisión con algunos comentarios, señalar acuerdos y oportunidades de mejora con el empleado en caso de que este continúe en la empresa.

4.8 Procedimiento.

La necesidad detectada proviene de la obligatoriedad de los lineamientos contemplados por la Ley para las Personas con Discapacidad, entre los cuales se señala que las organizaciones deben incorporar en su nómina total un 5% de personal con necesidades especiales. Con base a este punto, se establecieron múltiples encuentros con representantes de la Unidad de Capital Humano y la Gerencia General de una organización dedicada a la administración de planes de salud y funerarios, a fin de evaluar el nivel de cumplimiento de la cuota de personal requerido y demás procedimientos establecidos por la Ley.

De las reuniones iniciales se pudo observar que no cuentan con un plan que les permita estandarizar los procedimientos asociados al ingreso y seguimiento de la actuación del personal con discapacidad. Por esta razón, el

equipo mostró apertura a la posibilidad de implementar un programa con estas características en su empresa.

Una vez recibida la aceptación por parte de la organización, se definieron las etapas y fases a través de las cuales se iba a conformar el programa. Como podrá observarse, en la Tabla Nº 4, se presentan las fases que conforman las dos etapas del plan, siendo que la etapa 1 está formada por dos (2) fases, y la etapa 2 por siete (7) fases.

Para el procesamiento de los datos obtenidos a través de la categorización derivada del análisis de contenido que se llevará a cabo en los grupos focales, se emplearán los programas Microsoft Excel 2007 y Microsoft Word 2007.

4.9 Programa.

El diseño e implementación del programa de inserción laboral de personal con discapacidad para una empresa administradora de planes de salud, se llevó a cabo a través de la ejecución de nueve (9) fases. Siendo que las dos primeras de éstas, se encuentran orientadas a las actividades que permitieron la construcción del programa. Estas fases están agrupadas en dos grandes etapas, a saber:

Etapa de Diseño y Planificación: como su nombre lo indica, esta etapa comprende la elaboración y definición de cada una de las fases que constituyen el programa de inserción, la consideración de los recursos materiales y humanos necesarios, y la estimación de los tiempos en los que deben llevarse a cabo las diversas fases.

Etapa de Implementación: está dirigida a la acción, es decir, indica cuáles son las actividades, actores, y recursos que se movilizaron para llevar a cabo los procesos de sensibilización y concientización del personal activo; reclutamiento y selección de nuevos empleados; inserción y acompañamiento de los nuevos trabajadores; entrega final de resultados/indicadores y mantenimiento/continuidad del programa

En la siguiente figura se presenta un esbozo o resumen de lo que es el programa implementado:

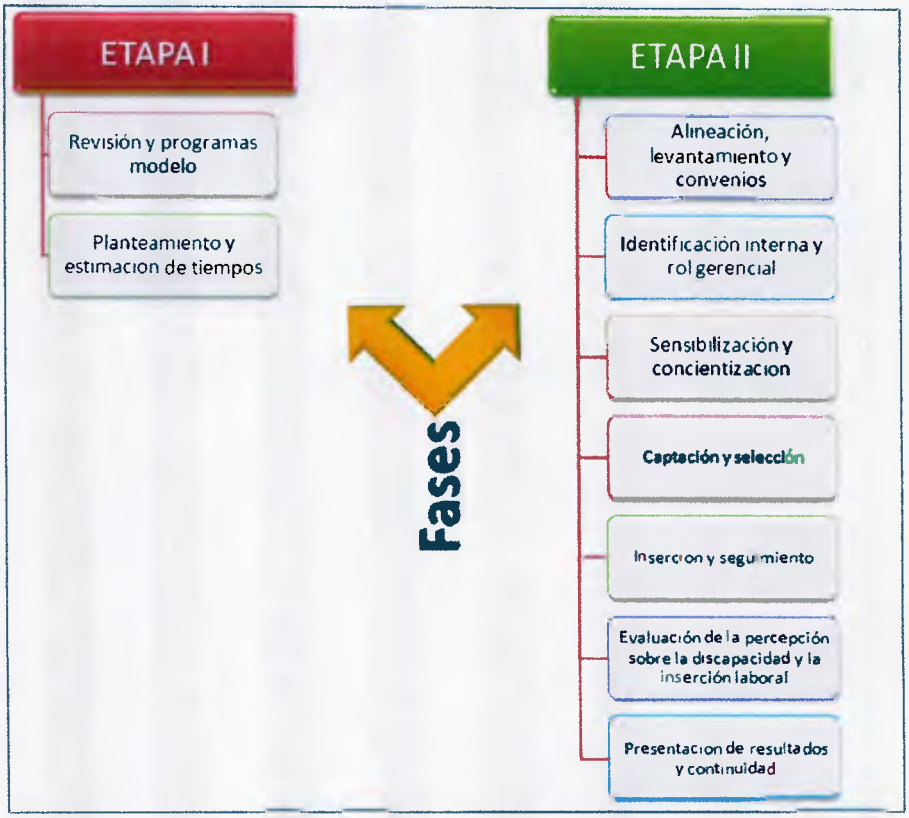


Figura 1: Resumen esquemático del programa de inserción laboral de personas con discapacidad en una empresa administradora de planes de salud y funerarios. Fuente: Elaboración propia.

Etapa I: Diseño y Planificación

Fase 1: *Revisión y programas modelo:* en esta fase se llevó a cabo una revisión de los términos; políticas; investigaciones; clasificaciones; programas llevados a cabo por distintas organizaciones; y de la legislación vigente en el área de la discapacidad, tanto a nivel internacional como local. La intención era tener un marco referencial a partir del cual se plantearan las fases, los tiempos y los aspectos en los que se fundamentaría el programa a implementar en la empresa administradora de planes de salud y funerarios objeto de estudio.

a. Términos: se consideraron como términos básicos para el diseño del programa la definición de discapacidad y de persona con discapacidad planteada por la Ley para las Personas con Discapacidad, en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 38.598, del día 05 de enero del año 2007. Por otro lado, se hace mención a la Noción de Empleo con Apoyo Integral presentado también por esta ley.

b. Políticas: las propuestas, normas, tratados y recomendaciones presentados por organismos internacionales como la Organización de las Naciones Unidas y la Organización Internacional del Trabajo.

c. Clasificaciones: la Clasificación Internacional de Insuficiencia Discapacidad y Minusvalía (CIDDM) y la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud (CIF) de la Organización Mundial de la Salud; los Tipos de Discapacidad planteados por varios autores y organismos como el CONAPDIS (discapacidad intelectual; discapacidad sensorial; discapacidad fisicomotora; discapacidad congénita vs adquirida; y discapacidad múltiple).

d. Investigaciones: sobre los tipos de discapacidad y su relación con la percepción de empleabilidad; y las características o el perfil de los empleadores que poseen apertura a contratar personalidad con discapacidad.

e. Programas modelo: además de considerar los programas de inserción laboral y los programas de apoyo integral para personas con necesidades especiales llevados a cabo por empresas como Banesco, Polar, FEBECA; se tomaron como referencia los planes propuestos por organizaciones como VENAMCHAM y organismos como el CONAPDIS. Así mismo, se destacan como base para el programa, los modelos de funcionamiento para el entrenamiento e inserción laboral de personas con discapacidad empleados por fundaciones e instituciones como ASODECO, APOYE, CEFSPRODISC y la Asociación Civil de Buena Voluntad.

Fase 2: *Planteamiento y estimación de tiempos:* a partir de la información obtenida en la fase previa, y con el manejo de la información referente a la situación actual en torno al tema de discapacidad en la organización en la que se implementó el programa, se definieron las etapas y fases con las que se estructuraría el plan. Dicha estructuración contemplaría entonces los siguientes aspectos:

- Etapas.
- Fases.
- Objetivos de cada fase.
- Actividades a realizar en cada una de las fases.
- Responsables.
- Recursos materiales.
- Tiempos de ejecución para la Etapa II.
- Formatos a utilizar.

Etapa II: Implementación

Fase 1: *Alineación, levantamiento y convenios:* esta fase es inicialmente exploratoria, pues implica la búsqueda de información actualizada con relación al personal activo de la empresa, además de la evaluación del componente infraestructura como insumo para la adecuación de los puestos de trabajo, o en su defecto para considerar cuáles son los tipos de discapacidades que pueden ser compatibles con los espacios destinados a desempeñar las funciones de determinados cargos. Se busca también informar y establecer alianzas que garanticen el apoyo del equipo de Capital Humano durante todo el proceso. Por último, se establecen comunicaciones y acuerdos con instituciones o fundaciones en materia de entrenamiento e inserción laboral de personas con discapacidad por un lado, y de sensibilización del personal activo por otro.

Objetivos:

1. Involucrar a la Unidad de Capital Humano en el proceso de inserción laboral de personas con discapacidad, a fin de obtener su apoyo en las diversas fases, y de que puedan fungir como repetidores de la noción de inclusión e igualitarismo a todos los niveles de la organización.

2. Establecer vínculos con instituciones y fundaciones de apoyo y formación laboral de personal con discapacidad, para contar con la asesoría de especialistas en las actividades de sensibilización, captación y selección de personas con necesidades especiales.

3. Obtener información actualizada del personal activo y de aspectos infraestructurales de las locaciones donde se incorporarán los nuevos empleados.

Fase 2: *Identificación interna y rol gerencial:* con la identificación interna es posible ubicar al personal activo que presenta alguna discapacidad comprobable, para posteriormente informarles sobre las consideraciones especiales que les otorga la ley debido a su condición, y acerca de lo que se persigue con el programa a implementar en la organización. Por otro lado, se busca la participación activa de la gerencia en el proceso completo, a fin de que la información y la perspectiva de inclusión se transmitan *aguas abajo* inicialmente (de los niveles estratégicos y/o tácticos a los niveles operativos).

Objetivos:

1. Determinar la existencia de trabajadores activos que presenten algún tipo de discapacidad para informarles sobre el programa que iniciará la organización, y los beneficios que trae consigo la certificación y calificación.

2. Involucrar al equipo gerencial en el programa, a través de su participación en la planificación de las actividades de sensibilización del personal, haciendo uso de la noción de inclusión aguas abajo.

Fase 3: *Sensibilización y concientización:* en esta fase se facilita información al personal en general sobre la discapacidad, y la sobre la búsqueda de la inclusión y el trato igualitario de las personas con necesidades especiales en la empresa. Lo que se espera con esto, es que el trabajador asuma una posición empática frente a este tema. Para que ello sea posible, se hace uso de las herramientas comunicacionales disponibles (intranet, mails, campaña visual, folletos, charlas, etc.).

Objetivo:

- Promover la comprensión y e internalización del tema de la inclusión de personas con necesidades especiales en los empleados de la organización.

Fase 4: *Captación y selección:* las actividades que aquí se contemplan corresponden a las que se llevan a cabo en los procesos habituales de reclutamiento, evaluación e ingreso de nuevo personal. La diferencia radica en que es necesario evaluar los perfiles considerando el tipo de discapacidad, a fin de que exista congruencia entre las características del cargo y la factibilidad de ejecutar las funciones por parte del candidato. Así, también deben hacerse las excepciones necesarias si existen limitaciones por parte del aspirante para realizar las pruebas que generalmente se aplican.

Objetivo:

- Ejecutar las actividades de reclutamiento, evaluación, selección y propuesta económica de los candidatos a incorporar en la empresa.

Fase 5: Inserción y seguimiento: hace referencia a las acciones orientadas a garantizar un efectivo proceso de ingreso del nuevo empleado y una evaluación de la actuación del mismo, adecuada a su condición especial, alejándose lo menos posible de las evaluaciones que se utilizan con el resto del personal.

Objetivos:

1. Preparar el contexto social y físico de trabajo para la inserción exitosa de los nuevos empleados.

2. Llevar a cabo evaluaciones continuas de la actuación del trabajador, las cuales irán disminuyendo de manera gradual hasta que únicamente se evalúe su desempeño a través de los instrumentos y criterios que se empleen habitualmente para el resto de la plantilla.

Fase 6: *Evaluación de la percepción sobre la discapacidad e inserción laboral:* posterior a la inserción del personal con discapacidad, se llevan a cabo dos (2) grupos focales por cada trabajador que ingresa a través del Programa de Inserción laboral de Personas con Discapacidad. Uno, con empleados que poseen contacto directo con el trabajador con discapacidad, y el otro con los que no poseen contacto directo con él.

Adicionalmente, se realiza un grupo focal con al menos siete (7) personas con discapacidad que han sido incorporadas a organizaciones diversas a través de programas de inserción laboral a fin de conocer sus impresiones acerca de estas iniciativas.

Objetivos:

1. Analizar la percepción que poseen sobre la discapacidad, las personas que tienen comunicación directa con algún empleado con discapacidad y las que no.

2. Explorar las impresiones de los empleados seleccionados para participar en los grupos focales, acerca de la inserción laboral de personas con necesidades especiales.

3. Explorar las apreciaciones que poseen sobre los programas de inserción laboral, personas con discapacidad que han ingresado en diversas organizaciones a través de esas iniciativas.

Fase 7: *Presentación de resultados y continuidad:* a partir de los resultados obtenidos durante la implementación del programa, se elaboran los indicadores estadísticos y los análisis correspondientes para ser presentados a la Gerencia General de la organización. Adicionalmente, se ofrecerá a la Gerencia de Capital Humano, los materiales e información que requieran para continuar con el programa y/o para extender su aplicación a otras regiones.

Objetivos:

1. Presentar a la Gerencia General indicadores cuantitativos y aspectos cualitativos del programa implementado.
2. Facilitar lineamientos al equipo de Capital Humano para que pueda dar continuidad a las actividades de inserción de personal con necesidades especiales.

En líneas previas se ha podido presentar una definición de cada fase y etapa del programa, además de los objetivos que persigue cada una de ellas. Tal como se indicó, en la fase 2 de la etapa 1, se estiman, entre otros aspectos, los

tiempos de ejecución, participantes o responsables y los recursos necesarios para ejecutar el programa. Estos factores serán presentados a continuación junto con el detalle de las actividades y los nombres de las fases correspondientes a la Etapa II (Implementación):

Tabla 5: *Resumen del Programa de Inserción Laboral de Personas con Discapacidad para una empresa administradora de planes de salud y funerarios (Fase 1).* Fuente: Elaboración Propia.

Fase	Actividades	Tiempo de Ejecución (días hábiles)	Participantes	Recursos/Materiales
Alineación, levantamiento y convenios 1	Facilitar al equipo de Captal Humano, información sobre los fundamentos, objetivos, lineamientos, tareas, actividades y formatos del programa de inserción.	3	▪ Gerente de Capital Humano. ▪ Consultores de Capital Humano.	Presentación en Power Point donde se refleje de manera resumida el Programa, haciendo especial hincapié en aquellos puntos en los que se requiere del apoyo de éste equipo.
	Solictar la asignación de al menos un (1) empleado de Capital Humano para que preste su apoyo durante el proceso.	1	▪ Gerente de Capital Humano. ▪ Consultores de Capital Humano.	
	Levantar información con el Servicio de Seguridad y Salud Laboral y la Gerencia de Servicios Generales, acerca de las condiciones infraestructurales de las instalaciones en las que se incorporará al personal con discapacidad.	7	▪ Coordinador de Seguridad y Salud Laboral. ▪ Gerente de Servicios Generales. ▪ Consultor de Capital Humano.	
	Enviar comunicado a instituciones y/o fundaciones que se dediquen a la rehabilitación, capacitación e inserción laboral de personas con necesidades especiales, con el objetivo de solicitarles asesoría en cuanto a: ciclo de charlas sobre los tipos de discapacidad, reclutamiento de personal y procesos de mentoría (si aplican).	10	▪ Consultor de Capital Humano. ▪ Gerente de Capital Humano (para validación de las comunicaciones).	Modelo de Carta a Instituciones (Anexo B).

Tabla 6: *Resumen del Programa de Inserción Laboral de Personas con Discapacidad para una empresa administradora de planes de salud y funerarios (Fase 2).* Fuente: Elaboración Propia.

Fase	Actividades	Tiempo de Ejecución (días hábiles)	Participantes	Recursos/Materiales
Identificación Interna y Rol Gerencial 2	Identificar a los trabajadores activos que presenten algún tipo de discapacidad.	3	▪ Asesor Médico. ▪ Línea Gerencial de la organización. ▪ Coordinador de SSL.	
	Proporcionar información a las personas con discapacidad identificadas, acerca del proceso de calificación y certificación, los beneficios que trae consigo el mismo y la intención del programa de inserción iniciado por la empresa.	3	▪ Trabajadores identificados. ▪ Consultor de Capital Humano.	
	Realizar al menos una (1) reunión para que el equipo gerencial conozca el programa, participe en la definición de roles de cada uno de los actores, apoye en las actividades de propaganda, comunicación y en las labores de supervisión de personal.	10	▪ Equipo gerencial. ▪ Consultor de Capital Humano. ▪ Gerente de Capital Humano.	
	Solicitar información a los líderes de área sobre la disponibilidad del personal para asistir a las charlas informativas sobre discapacidad. Con esa información se define el número de sesiones y los horarios.	5	Consultor de Capital Humano.	

Tabla 7: *Resumen del Programa de Inserción Laboral de Personas con Discapacidad para una empresa administradora de planes de salud y funerarios (Fase 3)*. Fuente: Elaboración Propia.

Fase	Actividades	Tiempo de Ejecución (días hábiles)	Participantes	Recursos/Materiales
Sensibilización y Concientización 3	Dictar las charlas al personal en el número de sesiones y en los horarios definidos junto con los líderes de área y la Gerencia de Capital Humano.	21	▪ Personal de la Región Capital ▪ Institiuciones externas (si aplica). ▪ Consultor de Capital Humano.	Material de apoyo a ser entregado durante las charlas. Refrigerios para los asistentes. Video Beam.
	Dar inicio a la campaña informativa a través del envío de mails, el uso de intranet, ubicación de afiches sobre el proceso de inclusión y la entrega de folletos a los empleados.	90	▪ Consultor de Capital Humano. ▪ Gerente de Capital Humano. ▪ Especialistas de Aplicaciones e Infraestructura IT. ▪ Asistente de Servicios Generales. ▪ Diseñador Gráfico.	
	Evaluar junto con el equipo de Capital Humano, la correspondencia existente entre los perfiles solicitados y los tipos de discapacidad.	3	Consultor(es) de Capital Humano.	

Tabla 8: *Resumen del Programa de Inserción Laboral de Personas con Discapacidad para una empresa administradora de planes de salud y funerarios (Fase 4).* Fuente: Elaboración Propia.

Fase	Actividades	Tiempo de Ejecución (días hábiles)	Participantes	Recursos/Materiales
Captación y Selección. 4	Dictar la inducción al personal de Capital Humano con relación al proceso de reclutamiento, selección y evaluación del personal con discapacidad; qué pruebas psicológicas aplicar, cómo deben ser las entrevistas y el chequeo médico pre empleo.	3	Consultores de Capital Humano.	
	Evaluar junto con el equipo de Capital Humano, la correspondencia existente entre los perfiles solicitados y los tipos de discapacidad.	3	Consultor(es) de Capital Humano.	
	Contactar a los aspirantes directamente o a través de la institución alidad, para que asistan al proceso de selección.	90	▪ Consultor de Capital Humano. ▪ Instituciones aliadas. ▪ Candidatos a evaluar. ▪	
	Realizar las entrevistas de selección y aplicación de pruebas (se lleva a cabo en paralelo a las respuestas progresivas de las instituciones o las fuentes de capactación).	90	▪ Consultor de Capital Humano. ▪ Instituciones aliadas. ▪ Candidatos a evaluar. ▪ Representantes de los candidatos (si aplica).	▪ Formatos de entrevistas ▪ Manuales de aplicación de pruebas. ▪ Cuadernillos de respuesta. ▪ Hojas de papel bond. ▪ Lápices.

Tabla 9: *Resumen del Programa de Inserción Laboral de Personas con Discapacidad para una empresa administradora de planes de salud y funerarios (Fase 5).* Fuente: Elaboración Propia.

Fase	Actividades	Tiempo de Ejecución (días hábiles)	Participantes	Recursos/Materiales
Inserción y Seguimiento 5	Confirmar si el o los nuevos ingresos han sido calificados y certificados como personas con discapacidad. En caso negativo, se procede a orientarlos y acompañarlos en ambos procedimientos (en paralelo a las actividades 3 y 4 de esta fase).	90	Consultor de Capital Humano. Nuevo(s) ingreso(s).	Documentos requeridos para la calificación/certificación.
	Presentación de condiciones contractuales.	15	Consultor de Capital Humano. Candidatos a evaluar. Representantes de los candidatos (si aplica).	Documento de Oferta Laboral.
	Realizar una reunión con los compañeros de trabajo y el supervisor inmediato, previa al ingreso del nuevo trabajador. En ella deberán abordarse puntos como: tipo de discapacidad, estrategias para la interacción con personas que poseen estas caracterísricas y la necesidad de brindarle un trato cordial e igualitario.	2 (Por cada nuevo ingreso).	Personal del área en la que se incorporará al nuevo empleado. Consultor deCapital Humano.	
	Llevar a cabo la inducción organizacional del nuevo ingreso.	1 (Por cada nuevo ingreso)	Consultor de Capital Humano. Coordinador de Seguridad Informática. Coordinador de Seguridad y Salud Laboral. Nuevo Ingreso. Representante del nuevo ingreso (si aplica).	Material de apoyo. Carnet de identificación. Uniforme de trabajo (si aplica).
	Realizar la inducción en el puesto de trabajo contemplando la entrega del material a utilizar, revisión de la descripción de cargo y modelaje de actividades a realizar inicialmente.	1 (Por cada nuevo ingreso).	Consultor de Capital Humano. Nuevo Ingreso. Representante del nuevo ingreso (si aplica).	Materales de trabajo. Mobiliario. PC y equipos de telecomunicaciones.

4.10 Consideraciones Éticas.

Durante la implementación de este programa se informó a los participantes tanto internos como externos a la organización acerca del objeto de la investigación y del rol que tendrán la misma. En el caso del personal con y sin

discapacidad, se les explicó el fin del programa, las actividades que se tienen contempladas y se les solicitó su respuesta de aceptación o rechazo a participar en el mismo. Para los nuevos ingresos el consentimiento informado fue para su participación en el programa completo, mientras que para el resto estuvo limitado a los grupos focales (Escuela de Psicología UCAB, 2002).

Además de esto, se les notificó a los candidatos con discapacidad el derecho que tienen a retirarse del programa cuando lo deseen. Así mismo, se les garantizó la confidencialidad en el manejo de la información obtenida a través del proceso de evaluación tanto para los aspirantes, como para el personal activo. En este sentido es importante destacar que si bien se hace un hecho público y notorio la condición especial de algunos de ellos, sólo se hará mención a las condiciones que pudiesen requerir de consideraciones especiales en cuanto a la interacción con otros y/o a modificaciones en las condiciones de trabajo (Kantowitz, Roediger y Elmes, 2001).

Por último, se enfatiza el manejo y comunicación adecuados de la información sobre el tema de la discapacidad, impartida en las charlas y reuniones con los equipos a los que ingresarán los nuevos empleados. Éstas estuvieron únicamente orientadas a sensibilizar al personal y proporcionarles herramientas que garanticen una interacción adaptativa, adecuada a la condición del nuevo ingreso, además del mantenimiento de un clima laboral armónico, sobre las bases del respeto y el igualitarismo.

CAPITULO V
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Debido a las características de este trabajo de investigación, los resultados se obtienen a medida que se van ejecutando cada una de las fases o etapas del proyecto, razón por la cual se presentarán en función de las mismas.

5.1 Fase 1: Alineación, levantamiento y convenios.

Tal como se indicó en apartados previos, esta fase estuvo orientada a obtener información certera y detallada sobre el personal activo de la organización, su infraestructura, y la compatibilidad entre discapacidad y cargo. Adicionalmente, se buscaba iniciar convenios con fundaciones e instituciones en materia de inserción laboral y de sensibilización del personal.

Sobre el personal activo: la plantilla de la organización objeto de estudio se encuentra conformada por 115 empleados distribuidos a nivel nacional. La sede central de la empresa está ubicada en el Municipio Chacao del Estado Miranda, en ella se concentra el 74,78% de la nómina total (86 empleados). Fuera de estas instalaciones, parte del personal de la Gerencia de Operaciones perteneciente al front office, desempeña sus funciones en las sucursales de los clientes en todo el país.

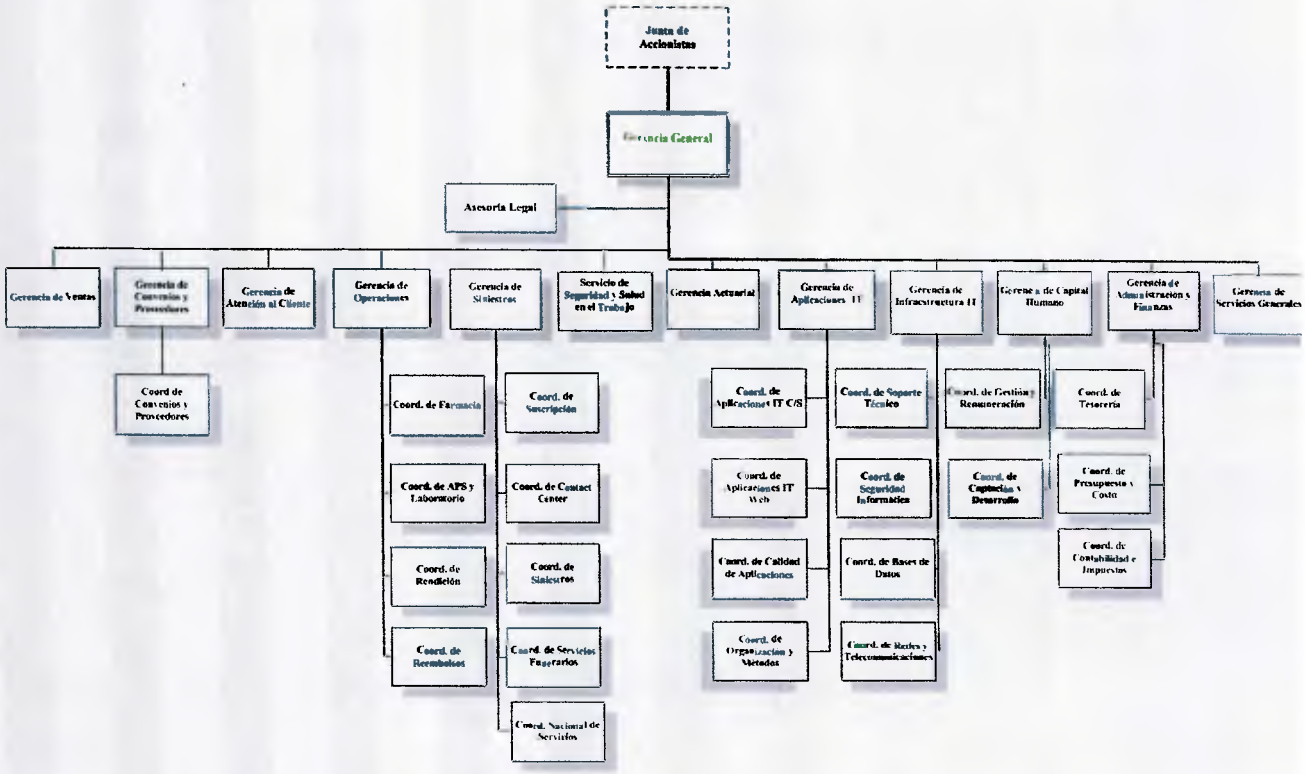


Figura Nº 2 Estructura Organizativa de la Empresa Administradora de planes de salud y funerario objeto de investigación.
Fuente: Manual de Estructura y Descripciones de Cargo (2010).

Como puede observarse, la estructura organizativa de este negocio está constituida por cargos cuyas funciones son principalmente de tipo administrativo. Dicha afirmación está acompañada por excepciones en las áreas de Administración y Finanzas (Mensajeros Motorizados), y Servicios Generales (Asistente de Servicios Generales y Asistente de Mantenimiento). La categorización de los cargos de la organización es de suma importancia para el proceso de reclutamiento y selección de los candidatos potenciales a ocupar posiciones vacantes en la empresa, pues de ninguna manera la intención de la directiva ni del programa implementado es la incorporación de personas con discapacidad únicamente "para cumplir con la cuota requerida", sin que necesariamente desempeñen funciones asociadas a los cargos presentes en la estructura.

Tabla 10: *Distribución de la fuerza laboral de la Empresa Administradora de planes de salud y funerario objeto de investigación según su ubicación física.* Fuente: Nómina Junio 2011.

Ubicación	Principal Caracas	Cliente	Acarigua	Apure	Barinas	Cumana	Maracay	Maturin	Merida	Puerto La Cruz	San Carlos	San Cristobal	Trujillo	Valencia	Valle de la Pascua	Valles del Tuy	Yaritagua	Total
Fuerza Laboral	86	9	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	115

Tal como lo indica la tabla N° 4, el personal de la empresa objeto de estudio se encuentra ubicado a lo largo del territorio nacional, consideración que se hizo a los efectos de determinar la forma en que se replicaría la información en cuanto al proceso de sensibilización y al programa llevado a cabo. Así mismo, es importante destacar que el personal perteneciente a las unidades de apoyo corporativo (Aplicaciones IT, Infraestructura IT, Administración y Finanzas, Servicios Generales y Capital Humano), únicamente presta soporte vía remota al personal ubicado en las regiones y no realizan visitas esporádicas a las sucursales que estén contempladas operativa y/o presupuestariamente.

Es por esta razón que en conversaciones con la Gerencia General, la Gerencia de Capital Humano y la Gerencia de Infraestructura IT, se acordó el envío continuo a través del correo electrónico, de documentación digitalizada correspondiente al programa en formato pdf., con el objeto de garantizar la recepción y la lectura segura de los archivos.

Consideraciones sobre la infraestructura: a fin de conocer las condiciones a nivel de adecuación de la estructura física de la empresa para acoger personal con discapacidad y prestar un servicio de atención al cliente externo inclusivo, se solicitó un informe detallado al Gerente de Servicios Generales y al Coordinador de Seguridad y Salud Laboral (Ver Anexo D).

Con base a los planteamientos del informe y a la reunión sostenida, se acordó dar inicio a las adecuaciones, siempre y cuando se tomara en cuenta la realidad financiera de la empresa para asumir progresivamente los costos derivados de las mismas. Es por ello que, para la implementación de este programa únicamente se generaron: el puesto de atención preferencial para los clientes externos (Anexo E) y las modificaciones que debían hacerse en los puestos de trabajo de los nuevos ingresos que presenten alguna discapacidad que las amerite. Las adecuaciones restantes se realizarán luego de la culminación de este programa, a través de la continuidad que la organización dará al mismo.

Compatibilidad entre tipo de discapacidad, cargo y puesto de trabajo: luego de explorar las condiciones presupuestarias de la organización, las instalaciones, el manual descriptivo de cargos, los puestos de trabajo y la cantidad de personas disponibles para dar continuidad a este programa, se determinó que los nuevos ingresos debían poseer una condición que les ubique en una o más de las siguientes categorías correspondientes a los tipos de discapacidad:

a. Adquirida o Congénita.
b. Sensorial (excepto ceguera total).
c. Ausencia parcial de miembros superiores e inferiores.
d. Paresia en alguna extremidad.
e. Retardo Mental de Leve a Moderado.

Establecimiento de convenios: luego de contactar vía mail y telefónica a instituciones como ASODECO (Asociación para el Desarrollo de Educación Especial Complementaria), se pudo constatar que la necesidad de ajustarse a los lineamientos emanados de la Ley para las Personas con Discapacidad por parte de las empresas del sector privado, ha generado una sobredemanda en las organizaciones que se dedican a los procesos de inserción y reinserción de personal con necesidades especiales. Así mismo, es importante destacar que

algunas de estas instituciones cotizan el proceso de acompañamiento inicial e inserción de algunos empleados por montos que superan los Bs. 35.000, 00. Es por ello que, el líder de proyecto tomó la decisión de generar una base de datos a partir de la publicación de diversas búsquedas en portales electrónicos de empleo.

5.2 Fase 2: Identificación interna y rol gerencial.

El fin último de esta fase era ubicar a aquellos empleados cuyos historiales médicos indicaran la presencia de alguna condición que permitiera calificarles y certificarles como personas con discapacidad. Paralelamente, se establecieron reuniones con los líderes de cada unidad de negocio con el objeto de que se convirtieran en promotores de la iniciativa de inclusión en la empresa.

Identificación interna: por ser una administradora de planes de salud y funerarios, la organización objeto de estudio cuenta con un asesor médico que adicionalmente es especialista en medicina ocupacional. Apoyados en el bagaje de conocimientos del médico de la empresa y en los expedientes clínicos que posee del personal activo, se solicitó la emisión de un informe en el que reportara aquellos casos susceptibles de calificación y certificación. En dicho informe, el médico asegura que no existen hasta el momento, empleados que presente alguna condición discapacitante (Anexo F).

Realmente, pudiese decirse que únicamente en el caso del personal ubicado en la región capital, la unidad médica tendría certeza absoluta sobre la afirmación previa, ya que como se expuso anteriormente, los empleados que laboran en las regiones reciben apoyo y asesoría de manera remota. Así, todo lo que corresponde a evaluaciones de medicina ocupacional son llevadas a cabo a través de proveedores externos que no necesariamente tienen contacto de forma continua con el Asesor Médico de la oficina principal.

Rol Gerencial: en líneas generales los líderes de área se mostraron prestos a fungir como repetidores y modeladores de la noción de inclusión en la organización. Esta disposición se pudo apreciar a través de su participación activa en las charlas, en la campaña de sensibilización y durante el proceso de inserción del personal con discapacidad.

La involucración de los líderes de área organización, guarda correspondencia con el apartado de Factores Contextuales contenido en la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y la Salud de la OMS (Organización Mundial de la Salud, 2001). Pues la disposición de éstos, refleja la importancia que poseen los factores contextuales como facilitadores o barreras en el desenvolvimiento efectivo de las personas con discapacidad como miembros activos de la sociedad. Éstos a su vez, interactúan con el componente actitudinal de estas personas, promoviendo o limitando su adaptación al medio. Por ello, su apertura a la inserción garantizaría la existencia de un entorno favorable para los nuevos empleados.

5.3 Fase 3: Sensibilización y concientización.

Esta fase estuvo orientada a tres áreas: Charlas de Sensibilización, Actividades Grupales y Campaña Informativa.

Charlas de Sensibilización: las charlas de sensibilización se dictaron al 82,61 % de la nómina total (95 empleados). Este personal pertenecía únicamente a la Región Capital (Oficina Principal y Sede del Cliente en Caracas). En el caso de las regiones, se envío la presentación vía mail en formato pdf. y se dio la apertura para responder inquietudes y recibir las impresiones generales del personal sobre esta iniciativa. El esquema de trabajo estuvo conformado por material audiovisual y el siguiente contenido programático (Ver Anexo G):

1. Lo típico y lo especial.

2. Ley para la integración de personas incapacitadas (1993).
3. Ley para la integración de personas con discapacidad:
    3.1 Objeto.
    3.2 Definición de discapacidad.
    3.3 Personas con discapacidad.
    3.4 ¿Quiénes se reconocen como personas con discapacidad?.
4. Tipos de discapacidad.
    4.1 Según su temporalidad.
    4.2 Según su origen.
    4.3 Según el área de funcionamiento afectada.
        4.3.1 Motora.
        4.3.2 Auditiva.
        4.3.3 Visual.
        4.3.4 Intelectual.
5. Recomendaciones para la interacción con las personas que poseen condiciones especiales.
    5.1 Discapacidad motora.
    5.2 Discapacidad auditiva
    5.3 Discapacidad visual.
    5.4 Discapacidad intelectual.

Actividades Grupales: con apoyo de la Gerencia de Capital Humano se realizó un ciclo de actividades inicialmente lúdicas, en las que se seleccionaba una persona del departamento objetivo, la cual debía alcanzar una meta con ayuda y sin ayuda de sus compañeros. Para alcanzar esta meta, la persona estaba limitada en una o más áreas de funcionamiento. Por ejemplo, en una sesión se limitó la movilidad de un miembro inferior y la visibilidad del empleado seleccionado (con un pañuelo oscuro). Éste debía trasladar dos veces una serie de documentos por su departamento y ubicarlos en lugares específicos, la primera vez lo haría sin el apoyo de sus compañeros y la segunda con el apoyo de los mismos.

En las plenarias realizadas se buscaba la internalización de la importancia que tiene el apoyo, acompañamiento y trabajo en equipo en el proceso de inserción laboral de personas con necesidades especiales.

Campaña Informativa: la difusión de información en torno al tema de discapacidad se llevó a cabo a través de la colocación de afiches en las carteleras y lugares destinados en las instalaciones para tal fin; el envío por mail de posters con contenidos alusivos a la noción de inclusión y de presentaciones vinculadas con el tema de discapacidad (Ver Anexos G y H).

Los contenidos transmitidos en las actividades de sensibilización y concientización se fundamentaron en la noción expuesta previamente acerca de que más allá del tipo de disfunción que pueda presentar una persona con discapacidad, es la interacción de ésta con las barreras que impone la sociedad, lo que realmente dificulta o impide su participación, inclusión e integración a la vida familiar y social en igualdad de condiciones con los demás (Ley para las Personas con Discapacidad, 2006).

En esta fase, se pudo observar que, aún cuando los empleados se mostraron prestos a la inserción, era necesario que experimentaran realmente la convivencia cotidiana con personas que poseen necesidades especiales. Esto sin dejar de lado que, la sensibilización no puede ser una fase que inicia y culmina en un momento determinado, sino que más bien debe ser continuamente reforzada.

Tales afirmaciones encuentran apoyo en programas modelos revisados en apartados previos que otorgan gran importancia a esta fase. Así, la sensibilización y concientización es enfatizada en el Proceso de Inserción Laboral de la empresa FEBECA, programa que ha sido llevado a cabo desde el año 1996 (González, s.f). También, se encuentra el convenio establecido en el 2009 entre el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS) y la Alcaldía del Municipio Girardot del Estado Aragua. Entre sus premisas básicas se planteó establecer

mecanismos de cooperación entre instituciones a fin de promover e implementar actividades relacionadas con la discapacidad. De estas actividades resalta la ejecución de jornadas de sensibilización, concientización y capacitación dirigidas al personal del Estado (Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad, 2009).

5.4 Fase 4: Captación y Selección.

Estrategias de Captación: inicialmente se invitó al personal de la organización a referir candidatos (no familiares) que estuviesen en búsqueda de empleo y que presentaran alguna condición especial. Así mismo, se procedió a publicar la búsqueda de personal en los portales de empleo www.bumeran.com y www.computrabajo.com. De estas dos vías, la búsqueda en los portales de empleo resultó ser la estrategia más efectiva ya que no se postuló candidato referido alguno. Las solicitudes de personal estuvieron publicadas en los sitios web durante tres (3) meses aproximadamente, siendo que durante este período se postularon 91 candidatos. Esta cifra refleja varias realidades:

- Las personas con discapacidad que se encuentran cesantes, suelen inclinarse por las postulaciones a través de fundaciones que realizan procesos de inserción laboral.

- La demanda de perfiles con necesidades especiales supera a la oferta existente en el mercado laboral.

- Muchas personas con discapacidad han desistido de la búsqueda de empleo formal.

Candidatos postulados: con relación a las personas que se postularon a las búsquedas publicadas, es pertinente presentar la siguiente relación:

Tabla 11: *Resultados de la búsqueda de personal con discapacidad utilizando portales de empleo.* Fuente: Elaboración Propia.

Categoría	Nº
Currícula recibida	91
Candidatos con discapacidad	23
Candidatos sin discapacidad	68
Citados a entrevista y evaluación	9
Asistentes a entrevista y evaluación	5
Seleccionados para ingreso	2
Ingresos	1
Por Ingresar	1

Tal como lo indica la Tabla Nº 5, se recibieron 91 perfiles a través de los portales de empleo, de éstos, sólo 23 pertenecían a personas con alguna condición especial reportada. Los 68 restantes, pertenecían a candidatos cuya intención era participar en el programa de inserción como tutores o reclutadores del personal con discapacidad. Una vez identificados los perfiles de personas con discapacidad, se procedió a realizar el análisis curricular correspondiente en función de las posiciones vacantes en la organización.

Una consideración importante que sin duda alguna impactó los tiempos de incorporación de personal con necesidades especiales en esta organización, es la línea de control de costos que se estableció en la misma, la cual se debía principalmente a la situación financiera de la empresa. Entre sus premisas estuvo la no incorporación de personal a la plantilla hasta tanto se restableciera el equilibrio financiero. En vista de esto, se acordó con la Gerencia General, incorporar de manera progresiva al personal con discapacidad en aquellas posiciones vacantes que estuviesen permisadas para reemplazo.

Tabla 12: *Posiciones vacantes Mayo 2011 – Agosto 2011.* Fuente: Elaboración Propia.

Cargo	Unidad de Adscripción	Nº
Analista de Auditoría	Operaciones	1
Analista de Operaciones	Operaciones	1
Analista de Administración	Administración y Finanzas	1
Especialista de Aplicaciones (Acsel/X)	Aplicaciones IT	3
Especialista de Soporte Técnico	Infraestructura IT	1
Analista de Call Center (Nocturno)	Operaciones	1
	Total	8

De las 8 posiciones reportadas en la Tabla Nº 6, sólo se aprobó inicialmente la incorporación del Analista de Administración, siendo que posteriormente se permisaría el ingreso de un Analista de Operaciones. A continuación se presentará una breve descripción de ambos cargos:

Analista de Operaciones: las funciones principales de este cargo son (Manual de Estructura y Descripciones de Cargo 2010):

1. Cumplir las normativas y demás disposiciones vigentes en H.M.O. Servisalud, C.A.
2. Ubicar, preparar y analizar los expedientes contentivos de los siniestros para cada unidad de servicio de las cuentas contratadas.
3. Conciliar los expedientes contentivos de las órdenes de servicios validándolos con las facturas canceladas, estados de cuenta y condicionados preparados para cada unidad de servicio de las cuentas contratadas.
4. Garantizar la integridad de la gestión que opera, reportando las incidencias u observaciones, que hubieren, a la Gerencia de Operaciones, asumiendo con ello la responsabilidad por daños y/o perjuicios ocasionados a la Empresa, de acuerdo a las funciones que se ejercen.

5. Informar oportunamente al supervisor inmediato las irregularidades encontradas en la data revisada y analizada.
6. Velar que el proceso de análisis cumpla con las normativas y condiciones definidas por la Gerencia de Operaciones.
7. Elaborar informes, estadísticas y demás documentos definidos que sean requeridos por la Gerencia de Operaciones.
8. Garantizar y asegurar la custodia de los expedientes y la confidencialidad de la información manejada en la Unidad.
9. Generar diariamente el estatus de cierre de la operación, según las políticas definidas por la Gerencia de Operaciones.

Analista de Administración: las funciones definidas para este cargo son las siguientes (Manual de Estructura y Descripciones de Cargo 2010):

1. Cumplir las normativas y demás disposiciones vigentes en H.M.O. Servisalud, C.A.
2. Elaborar los estados financieros de acuerdo a la normativa contable establecida.
3. Generar y conformar los reportes de información contable-financiera.
4. Realizar los cierres contables mensuales y anuales.
5. Efectuar las modificaciones, ajustes o reversos de transacciones y/o reportes realizados por el equipo de analistas contables.
6. Diseñar y solicitar ante las unidades competentes, los reportes necesarios que garanticen la operación de la unidad.
7. Establecer los esquemas de soporte y revisión de operaciones.
8. Efectuar las conciliaciones bancarias mensuales por cuenta y moneda.
9. Determinar el origen de las diferencias contables y realizar los ajustes o correcciones que apliquen.
10. Elaborar y presentar a su supervisor inmediato los informes técnicos y demás documentos similares, cuando sea requerido.

Una vez obtenida la autorización para la incorporación inicial de una persona con discapacidad, se procedió al análisis de la currícula en conjunto con el área de Capital Humano. A partir de este análisis, se citaron nueve (9) candidatos a entrevista y aplicación de pruebas psicológicas, de los cuales asistieron al proceso sólo cinco (5):

Candidato A:

Edad: 30 años.

Sexo: Femenino.

Estado Civil: Soltera.

Tipo de Discapacidad: Motora adquirida.

Nivel Académico: Bachiller (próxima a iniciar estudios universitarios).

Fecha de Entrevista: 14 de junio de 2011.

Observaciones: su condición física y los múltiples tratamientos a los que ha sido sometida, le han impedido reinsertarse en el campo laboral de manera formal y permanente. Únicamente ha desempeñado cargos temporales en los que el patrono no ha honrado debidamente los compromisos económicos adquiridos y sus funciones han sido, según su reporte, de "utilitis". Desde su perspectiva, no ha tenido la oportunidad de que la valoren como un empleado que puede desempeñar funciones acorde con sus capacidades y destrezas.

Candidato B:

Edad: 27 años.

Sexo: Femenino.

Estado Civil: Soltera.

Tipo de Discapacidad: Motora adquirida.

Nivel Académico: Técnico Medio en Secretariado Ejecutivo (próxima a iniciar estudios universitarios en Administración de Recursos Humanos).

Fecha de Entrevista: 15 de junio de 2011.

Observaciones: El tipo de discapacidad que posee está diagnosticada como limitación de extremidad inferior derecha con marcha sobre apoyo de bastones. Su condición deriva de un accidente automovilístico a la edad de 16 años, a partir de

éste, ha sido objeto de 12 operaciones con la finalidad de permitirle el desplazamiento con herramientas de apoyo (bastones). Así mismo, los informes médicos reportan que recibe terapia farmacológica para aliviar el dolor y psicofármacos como el Triptanol (antidepresivo) y Rivotril (ansiolítico y anticonvulsivo). Durante la entrevista se pudo observar el impacto de los psicotrópicos, pues se mostró en ocasiones desorientada y somnolienta.

Actualmente, labora para el departamento de seguridad de un conocido centro comercial del Municipio Sucre del Estado Miranda. Allí, sus funciones están dirigidas al monitoreo y seguimiento de las cámaras de seguridad del lugar. Asegura que las condiciones de trabajo no son óptimas, ya que cuenta con un espacio reducido en el que le cuesta desplazarse con los bastones de apoyo y que pueden trabajar por jornadas hasta de 12 horas continuas, durante las cuales les otorgan 30 minutos de descanso para comer en el mismo puesto de trabajo. En ese equipo de trabajo laboran otras personas con discapacidad motora.

Candidato C:
Edad: 35 años.
Sexo: Femenino.
Estado Civil: Soltera.
Tipo de Discapacidad: Motora Congénita.
Nivel Académico: Economista.
Fecha de Entrevista: 16 de junio de 2011.
Observaciones: el diagnóstico de su condición es paraplejia y la misma se debe al hecho de que nació con una malformación a nivel de la columna vertebral que le impide el desplazamiento. Por ello, debe utilizar una silla de ruedas para trasladarse.

Desde el punto de vista laboral, reporta que históricamente ha tenido dificultades importantes para encontrar un empleo que se ajuste a su nivel de formación y cuya remuneración esté acorde con la misma. Ha trabajado como

Analista de Administración y Finanzas y Coordinador de Administración en empresas pequeñas. Desde el año 2010 ocupa el cargo de Contador en un Centro Ferretero ubicado en Ruiz Pineda (Distrito Capital).

Candidato D:

Edad: 37 años.

Sexo: Masculino.

Estado Civil: Soltero.

Tipo de Discapacidad: Sensorial Congénita.

Nivel Académico: Licenciado en Administración de Recursos Materiales y Financieros.

Fecha de Entrevista: 16 de junio de 2011.

Observaciones: el candidato ha sido diagnosticado con Hipoacusia Neurosensorial profunda bilateral y carece de visión en el ojo derecho. Dicha condición se debe a que su madre sufrió de rubeola durante el período de gestación.

Según su reporte, su condición ha sido crónica y el decremento de su capacidad auditiva se ha visto agudizado durante los últimos años. Hasta el año 2010 trabajó como Asesor Financiero para diversas empresas del sector, pero debido a su condición fue objeto de desincorporación durante un proceso de reducción de plantilla. Desde ese año, la búsqueda de empleo se ha hecho cada vez más compleja para él. En la actualidad, utiliza prótesis en ambos oídos y lleva un control continuo con un médico otorrinolaringólogo.

Candidato E:

Edad: 46 años.

Sexo: Masculino.

Estado Civil: Soltero.

Tipo de Discapacidad: Sensorial Congénita.

Nivel Académico: Licenciado en Ciencias Políticas. Especialista en Idiomas Modernos.

Fecha de Entrevista: 17 de junio de 2011.

Observaciones: el candidato ha sido diagnosticado con Retinosis Pigmentaria, caracterizada por una pérdida progresiva de la capacidad visual. Esta condición inicia generalmente a los 15 años de edad y sus síntomas más comunes son: ceguera nocturna o lenta capacidad para adaptarse a la oscuridad, y pérdida progresiva del campo visual hasta formar una visión en túnel (Asociación de Afectados de Retinosis Pigmentaria de Euskadi, 2011).

Las dificultades que acompañan a la condición física de este candidato lo han llevado a laborar desde el año 1993 como Profesor de Inglés a domicilio. Antes de que los síntomas comenzaran a intensificarse ocupó cargos como Gestor de Cobranzas Internacionales y Asesor Financiero en Banca.

De los candidatos evaluados se preseleccionaron al **C** (Economista/ Discapacidad Motora Congénita) y al **D** (Licenciado en Administración de Recursos Materiales y Financieros/ Sensorial Congénita). Ambos realizaron entrevistas técnicas con la Gerencia de Operaciones y la Gerencia de Administración y Finanzas. Luego de estas entrevistas, los representantes de ambas Unidades recomendaron la incorporación de la Candidata C en el área operativa y al Candidato D en la unidad administrativa. En el primer caso, se incorporaría a la candidata para chequear su desempeño como Analista de Operaciones y determinar si podía ser considerada como líder del área de auditoría operativa (cargo que debería generarse ya que la estructura carece de él, y en la actualidad los analistas de auditoría reportan directamente a la Gerencia de Operaciones). En el segundo caso, la evaluación técnica indicó que el candidato tenía las competencias básicas para desempeñar las funciones del cargo aún cuando existían algunas brechas que cerrar durante su proceso de adaptación. Dichas brechas están vinculadas a un tema de actualización debido al tiempo que tenía cesante del campo laboral.

Así, en vista de la situación que atraviesa la organización objeto de estudio. Se solicitó una reunión con la Gerencia General, la Gerencia de Operaciones, la Gerencia de Administración y Finanzas y la Gerencia de Capital Humano, con el objetivo de evaluar la situación y solicitar la aprobación para la incorporación de los recursos seleccionados. Tales unidades acordaron realizar la reunión el día lunes 27 de junio de 2011. La posición de la organización se orientó al ingreso del Candidato D como Analista de Administración a partir del día lunes 11 de julio del año 2011. Una vez culminado su período de prueba (07/10/2011), considerarían la incorporación de la Candidata C al área de Operaciones. Aún para el mes de febrero de 2012 no se había aprobado el ingreso de ésta, por lo que tuvo la oportunidad de incorporarse a otra organización cuyo tiempo de respuesta fue inferior.

Una de las observaciones que se hizo en la reunión, es que la organización desea ejecutar el programa de Inserción Laboral de Personas con Discapacidad, pero que no se podía perder de vista que para la empresa estos ingresos no son una prioridad si se comparan con las necesidades que poseían en base por su situación económica para la fecha. Así mismo, garantizaron darle continuidad al programa, una vez pudiesen evaluar los resultados del caso de inserción del Candidato D.

Posterior a la reunión, el equipo de Capital Humano contactó al candidato D para realizarle la propuesta económica y la evaluación médica pre empleo. El paquete ofertado de beneficios contempló:

- Salario Base.
- 90 días de Utilidades.
- 15 días de Vacaciones.
- 15 días de Bono Vacacional.
- Tickets de Alimentación (50% de la Unidad Tributaria vigente).
- Plan Administrado de Salud y Funerario.

Esta oferta fue presentada de manera formal y por escrito, siendo que, la respuesta del candidato fue de aceptación y manifestó su deseo de incorporación inmediata. Luego de esta visita, se programó su evaluación de medicina ocupacional para el día lunes 04 de julio de 2011.

Evaluación Médica Pre empleo: consistió en la realización de exámenes de laboratorio, una audiometría y la consulta con el Médico Ocupacional de la organización. La impresión diagnóstica del especialista de la empresa coincidió con lo que señalaba el histórico del nuevo ingreso: Hipoacusia Neurosensorial profunda bilateral y ausencia de funcionamiento del ojo derecho. La recomendación del Médico fue la ejecución de evaluaciones semestrales del funcionamiento auditivo del empleado.

El día miércoles 06 de julio de 2011, se llevó a cabo una mesa de trabajo con los Gerentes de todas las Unidades de Negocios a fin de explicarles la condición del nuevo empleado y proporcionarles herramientas para la adecuada interacción con el mismo. De igual manera, se les facilitó material para que comunicaran las recomendaciones y características del caso al resto de la estructura. El día jueves 07 de julio, se realizó una sesión de trabajo de una (1) hora y treinta minutos (30) aproximadamente con el equipo de Administración y Finanzas, la cual perseguía el mismo objetivo de la reunión con los líderes de área. Se pudo observar que en ambos casos, los empleados se mostraron con la apertura necesaria para facilitar el proceso de adaptación del nuevo ingreso.

Finalmente, es importante destacar que las limitaciones presentadas durante la gestión de alianzas y convenios con instituciones apoyo laboral generaron un impacto negativo sobre los tiempos de respuesta y resultados del proceso de captación, pues las únicas fuentes empleadas fueron los portales de empleo. En este sentido, el resultado obtenido indica que, la demanda de servicios y asesoría de estas instituciones por parte de empresas del sector privado es elevada. A esto, se suman los convenios que estas organizaciones han

establecido previamente con grandes empresas, las cuales tienen la posibilidad de realizar los aportes económicos que se requieren y sus plantillas son tan elevadas, que necesitan de incorporaciones masivas de personal con discapacidad para cubrir la cuota requerida por la legislación vigente (5%).

Por estas razones, existe un punto de discrepancia entre la experiencia y percepción de estas instituciones por parte de la organización y lo expuesto por el estudio de Dennis, Stensrud, Vandergoot y Golden (2003). Así, para los proveedores, empleados y empleadores participantes en su investigación, la empresa percibe a los entes encargados de los programas de inserción como aliados y recursos para el suministro de personal con necesidades especiales.

5.5 Fase 5: Inserción y seguimiento.

En esta fase, el líder de proyecto, junto con representantes de las Unidades de Capital Humano, Seguridad y Salud Laboral, e Infraestructura IT coordinaron el proceso de inducción organizacional.

Inducción Organizacional: el día lunes 11 de julio de 2011 se llevó a cabo el proceso de inducción, en el cual se abordaron los siguientes tópicos:

- Presentación Institucional: aspectos vinculados a la empresa, su estructura y las normas de convivencia.

- Políticas de Seguridad de Información: normas y mecanismos que deben cumplir y utilizar los empleados de la empresa, para proteger los componentes de los recursos tecnológicos asignados.

- Seguridad y Salud Laboral: todo lo relacionado al programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, Notificación de Riesgos Laborales, Registro de Ruta del Trabajador y demás recomendaciones en esta materia.

- Firma de Documentos Contractuales: en este momento el empleado recibió su respectivo contrato de trabajo, y los manuales de políticas y normas.

- Presentación al Equipo: un representante de Capital Humano, dio un recorrido al nuevo ingreso para que se familiarizara con las instalaciones y le presentó a cada uno de los integrantes de las unidades de negocio. Esta actividad culmina con la presentación del empleado a su equipo y la ubicación en su respectivo puesto de trabajo. A partir de allí, el líder del área es el encargado de dictarle la inducción inicial en cuanto a la dinámica, sistemas y tareas que deberá ejecutar como parte de sus funciones.

Primera Sesión de Evaluación:
Fecha: viernes 15 de julio de 2011.
Entrevistado: Nuevo ingreso (Candidato D).
Objetivo: realizar un sondeo inicial sobre la percepción del nuevo empleado acerca de la organización, su equipo de trabajo y las actividades asignadas.
Estructura de la Sesión: durante aproximadamente 30 minutos se abordaron los siguientes tópicos:

- *La organización:* el trabajador aseguró sentirse satisfecho con el espacio asignado y los materiales proporcionados. Así mismo, destacó el impacto positivo que le generó el clima laboral de la empresa.

- *El equipo de trabajo:* comentó que en un principio se pudo dar cuenta de que sus compañeros trataron de adaptarse al hecho de que él posee dos prótesis auditivas, razón por la cual inicialmente se dirigían a él en un tono de voz alto. A medida que pasaron los días, sintió la apertura para explicarles en qué condiciones escuchaba mejor y en cuáles no. A partir de ese momento, la comunicación fue constante y fluida. Aseguró sentirse como uno más del área administrativa.

- *Labores asignadas:* la Gerente de la unidad le asignó para las primeras dos semana algunas actividades derivadas de su descripción de cargo y le indicó que a medida que pasaran los días y a medida que él fuese tomando el control sobre esas funciones, le iría asignando de manera progresiva las actividades restantes. Con el apoyo de uno de los coordinadores se ha involucrado en la revisión de libros contables, actualización de soportes contables, transcripción de información y carga de algunos procesos de pago en el Sistema Galac (como parte de su entrenamiento).

Segunda Sesión de Evaluación:
Fecha: lunes 25 de julio de 2011.
Entrevistado: Coordinador de Contabilidad.
Objetivo: obtener información desde la perspectiva del supervisor inmediato sobre el desempeño y el proceso de adaptación del nuevo empleado.
Estructura de la Sesión: durante 45 minutos se abordaron criterios específicos sobre la actuación del empleado:

- *Capacidad de comprensión y aplicación de conocimientos:* posee habilidad para seguir instrucciones y aplicar lo aprendido académicamente o en el mismo contexto de trabajo.
- *Rapidez y precisión en sus tareas:* a pesar de que no posee experiencia en el área, sus tiempos de respuesta cubren las expectativas del cargo. Así, el supervisor asegura que a medida que transcurra el tiempo va a mejorar en este aspecto.
- *Responsabilidad y cumplimiento en el trabajo:* es responsable y cumple con las tareas asignadas.
- *Capacidad para trabajar en equipo:* se ha adaptado a la unidad, se muestra cordial y respetuoso con sus compañeros de trabajo.
- *Apariencia personal:* cumple con las normas de vestuario y cuida su imagen.

- *Puntualidad y asistencia:* es puntual con el horario de trabajo, y respeta los tiempos de descanso.

Observaciones: el empleado realiza en la actualidad comprobantes contables; se encuentra en entrenamiento para el manejo de los Sistemas Administrativos Galac y Acsel/X. Adicionalmente, realiza conciliaciones bancarias, análisis de cuentas, libros de compra/venta y archivo en general.

Con respecto a su condición, su supervisor señala que posee dificultades con el ojo izquierdo y está utilizando unas gotas para aliviar molestias. Así mismo, se observan ciertas dificultades para comunicarse en ocasiones, debido a la limitación auditiva que posee.

Tercera Sesión de Evaluación:
Fecha: lunes 01 de agosto de 2011.
Entrevistado: Gerente de Administración y Finanzas.
Objetivo: obtener información desde la perspectiva del Gerente de la unidad, sobre el desempeño y el proceso de adaptación del nuevo empleado.
Estructura de la Sesión: durante 20 minutos se abordaron criterios específicos sobre la actuación del empleado:

- *Capacidad de comprensión y aplicación de conocimientos:* cuenta con competencias técnicas derivadas de su historia laboral y formación académica. Aún así requiere de acompañamiento y actualización en materia tributaria y de sistemas.
- *Rapidez y precisión en sus tareas:* observa al empleado muy dedicado a sus labores, cumple con los tiempos de entrega y solicita apoyo de su supervisor cuando requiere orientación.
- *Responsabilidad y cumplimiento en el trabajo:* es responsable y cumple con las tareas asignadas.

- *Capacidad para trabajar en equipo:* considera que la adaptación de parte de él y del equipo ha sido positiva, antes de su incorporación, las expectativas le indicaban que iba a ser más compleja la dinámica.
- *Apariencia personal:* cumple con las normas de vestuario y líneas de imagen en general planteadas en la Guía de Comportamiento Organizacional de la empresa.
- *Puntualidad y asistencia:* es puntual con el horario de trabajo, en el receso del mediodía suele irse a dar un paseo fuera luego de comer, y en ocasiones se retrasa entre 5 y 10 minutos de la hora establecida.

Posterior a este levantamiento de información, se efectuó una sesión mensual de seguimiento con el nuevo talento y sus supervisores, a fin de acompañarles en el proceso de adaptación a la nueva realidad de la unidad y arar el terreno para la realización de la evaluación del período de prueba. Dicha evaluación se realizó el lunes 05 de octubre de 2011. El resultado obtenido fue de 2,83 puntos (PB=34/12), siendo el de cada factor:

- Conocimientos y Destrezas: 10 puntos.
- Organización y Disciplina: 9 puntos.
- Personalidad: 15 puntos.

Con base a estos resultados y al avance que había tenido el empleado en cuanto a las oportunidades de mejora que se iban detectando, la decisión fue la Ratificación en el Cargo.

A lo largo de este apartado, se pudo observar que la Inserción y Seguimiento realizada en H.M.O Servisalud, C.A, al igual que el resto de las fases, contempló elementos basados en programas modelo, realizados por organizaciones venezolanas. Uno de estos, es el empleado por Venamcham, expuesto por la Dra. Martínez Lozada durante el Congreso de FEVEDI en el año 2008. En él, contemplan una fase denominada Inserción, Inducción y Acompañamiento, la cual

está conformada por: el ingreso; la inducción organizacional del nuevo empleado; el inicio de un proceso de mentoría, y la inducción /sensibilización del equipo en el que se insertará el nuevo empleado (Martínez, 2008).

Esta fase también es considerada en el Programa implementado por FEBECA en el período 2007-2008, y recibe el nombre de Inserción en el Puesto de Trabajo. Ésta incluye: definición de las funciones de los nuevos ingresos; inducción organizacional y en el puesto de trabajo; incorporación al plan anual de capacitación; control y seguimiento de la adaptación del trabajador; y la inclusión de un representante del Comité de Seguridad y Salud Laboral en todo el proceso (González, s.f).

5.6 Fase 6: Evaluación de la percepción sobre la discapacidad e inserción laboral.

Esta fase persiguió como objetivo inicial conocer la visión que poseen los empleados de H.M.O Servisalud, C.A, en torno a la noción de discapacidad y a la inserción sociolaboral de estas personas. Para ello, se realizaron dos grupos focales con integrantes de diversas unidades que conforman la estructura organizativa (Anexo I).

Participantes:

Grupo 1: conformado por cinco integrantes, que por las funciones correspondientes a sus cargos, poseen contacto frecuente y directo con el empleado insertado en la Gerencia de Administración y Finanzas:

- Coordinador de Tesorería (Gerencia de Administración y Finanzas).
- Coordinador de Contabilidad e Impuestos (Gerencia de Administración y Finanzas).
- Coordinador de Seguridad y Salud Laboral (Servicio de Seguridad y salud Laboral).

- Consultor de Capital Humano (Gerencia de Capital Humano).
- Analista de Captación y Desarrollo (Gerencia de Capital Humano).

Grupo 2: conformado por cinco integrantes, que por las funciones correspondientes a sus cargos, no poseen contacto frecuente y directo con el empleado insertado en la Gerencia de Administración y Finanzas:

- Especialista de Aplicaciones IT (Gerencia de Aplicaciones IT).
- Coordinador de Rendición (Gerencia de Operaciones).
- Analista de Siniestros (Gerencia de Siniestros).
- Recepcionista (Gerencia de Servicios Generales).
- Especialista de Infraestructura IT (Gerencia de Infraestructura IT).

Fecha de Ejecución: 05 de diciembre de 2011.

Duración de las Sesiones:

- Grupo 1: noventa (90) minutos.
- Grupo 2: noventa y cuatro (94) minutos.

Contenidos Evaluados:

1. *La discapacidad en Venezuela:* se refiere a la opinión que poseen los participantes sobre el tratamiento que se ha dado en el país al tema de la discapacidad y de la inclusión de personas que poseen estas características.
2. *Abordaje del tema de la discapacidad en las empresas:* hace referencia a las impresiones que poseen los participantes, con base a su experiencia, sobre la inserción laboral de personas con discapacidad en empresas distintas a H.M.O Servisalud, C.A.
3. *Consideraciones acerca del abordaje de la inserción sociolaboral de personas con discapacidad en el caso específico de H.M.O Servisalud, C.A:* busca explorar la opinión que poseen los integrantes de la actividad, en cuanto al trabajo que se ha realizado en materia de discapacidad en la organización en

la que prestan servicios actualmente, específicamente en cuanto a la sensibilización y al candidato incorporado.

4. *Conocimientos en cuanto al tema de la discapacidad en general:* incentiva a los participantes a que compartan los conocimientos que poseen sobre el tema de la discapacidad y sobre las fuentes a través de la cuales los han adquirido.
5. *Experiencia en la interacción con personas con discapacidad:* se refiere a la existencia de alguna experiencia cercana con personas que posean alguna condición especial.
6. *Recomendaciones y observaciones sobre el proceso de inserción llevado a cabo en la organización:* desde la perspectiva de cada empleado, busca obtener observaciones acerca de las fortalezas y debilidades que posee la organización en cuanto al programa que se ha implementado.

Resultados obtenidos:

La discapacidad en Venezuela:

Grupo 1: en líneas generales, los participantes manifestaron estar en conocimiento de la existencia de una ley de cuyo contenido no están informados por completo. Únicamente hacen referencia a que la ley obliga a las empresas a incluir personal con discapacidad. Así mismo, reconocen que más que la ley, han podido observar un cambio importante en los últimos años, que desde su perspectiva se ve reflejado en:

- Señalizaciones que existen en las calles.
- Puestos de atención preferencial en instituciones financieras.
- Rampas en las aceras para el tránsito de personas en silla de ruedas.
- Puestos de atención preferencial en el Metro de Caracas.
- Intérpretes de lenguaje de señas en programas informativos.
- Cortos institucionales en canales del Estado.
- Transmisión de los juegos paraolímpicos en televisión.
- Puestos de estacionamiento para personas con discapacidad.
- Teclados Braille en algunos cajeros automáticos.
- Teléfonos celulares que incluyen teclados Braille.

- Indicadores de cierre de puerta en vagones del Metro de Caracas para personas con discapacidad auditiva.

Finalmente, indican que desde su visión no es suficiente con que se implemente una política, pues consideran que el trato inclusivo de las personas con discapacidad está muy influenciado por los valores que se inculcan desde la familia y en los primeros años de educación. En este sentido, hacen referencia al hecho de que estas iniciativas serán completamente exitosas cuando desde la infancia se enseñe a las personas a prestar apoyo a otros que posean alguna condición especial, a respetar las diferencias y a considerar no sólo a las personas con discapacidad, sino también a las personas de la tercera edad y a las mujeres embarazadas.

Grupo 2: los participantes de este grupo manifestaron conocer la existencia de una ley e indicaron que si esta no existiera, la mayoría de las empresas y de los representantes gubernamentales no habrían ejecutado iniciativas que promuevan la inserción de estas personas en diversos ámbitos de la vida social. También consideran que aún cuando se ha podido sentir un cambio en el país, el proceso de inclusión e igualitarismo para las personas con discapacidad no podrá realizarse ni a corto ni a mediano plazo, esto debido a lo que llaman un "problema cultural" más que de políticas de Estado.

Asocian el aspecto cultural al hecho de que, más allá de la norma y de los cambios a nivel de infraestructura que se puedan hacer, los ciudadanos en general deben hacer consciente que el tema de la inserción de personas con discapacidad les compete a todos, que debe surgir de cada persona el aporte que se puede realizar para que las personas con condiciones especiales no se sientan segregadas. En este sentido, señalan ejemplos cotidianos acerca del rechazo que muchas veces observan en las calles y en los medios de transporte hacia las personas con discapacidad (gestos, señalamientos, indisposición a prestar apoyo, etc.).

Abordaje del tema de la discapacidad en las empresas:

Grupo 1: indican que en la mayoría de las empresas, sobretodo en las más pequeñas, la inserción laboral es vista como una obligación, por lo que incorporan a alguna persona con discapacidad para "*cubrir la cuota*". Así mismo, señalan que muchas de esas personas son maltratadas por sus patronos ya que los incorporan con salarios muy bajos y no les asignan funciones específicas, por lo que realmente se encuentran en las empresas para hacer gestiones, compras y labores de mantenimiento, sin que esto esté realmente vinculado a la oferta laboral que les hicieron. Desde su visión debería haber mayor monitoreo del Estado en cuanto al cumplimiento de la norma.

Para este grupo la inclusión será genuina a medida que las condiciones de todos los trabajadores sean lo más similares posibles, aun cuando reconocen que existen elementos que siempre van a ser distintos en función de las características y requerimientos que se deriven de la o las condiciones que posean los empleados con discapacidad.

Grupo 2: en este punto hubo tres posiciones encontradas, cada una derivada de la experiencia previa que habían tenido los participantes en organizaciones en las que laboraron antes de su ingreso en H.M.O Servisalud, C.A. Una de ellas, indicaba que existen empresas en las que aún ni se menciona el tema de la inclusión de personas con discapacidad, por lo que aseguraban que son pocas las organizaciones que están trabajando sobre ello, y que a lo sumo las empresas más grandes lo estaban haciendo debido a que son las que inicialmente llaman la atención del Estado. Una segunda postura, aseguraba que las empresas del sector privado sí estaban en su mayoría abordando el tema y ejecutando programas de inserción, pero desde su experiencia era una práctica común incorporar a personal con estas características sin dictar al menos una pequeña inducción sobre el tema a los empleados.

La tercera posición comentaba que desde su experiencia, algunas organizaciones están realizando de manera más programada los procesos de inserción, y que efectivamente había un abordaje inicial, todo esto apoyado en el hecho de que la institución financiera en la que laboró previamente una de las participantes, cuenta con una gran cantidad de trabajadores con discapacidad en su plantilla y su programa de inserción es punto de referencia en el mercado laboral.

Consideraciones acerca del abordaje de la inserción sociolaboral de personas con discapacidad en el caso específico de H.M.O Servisalud, C.A:

Grupo 1: destacan el hecho de que por ser una empresa de salud, éste programa debió implementarse con anterioridad, puesto que es importante reforzar la aceptación de las diferencias por parte de los empleados. Adicionalmente, indican que lo más relevante del tipo de abordaje que se ha hecho en la organización es el énfasis en el trato igualitario, el manejo de condiciones distintas a las habituales, la noción de que ninguna persona está exenta a experimentar una condición discapacitante de manera transitoria o permanente, y la comunicación interna sobre personajes exitosos que han trascendido en la historia y que poseen algún tipo de discapacidad.

Con relación al empleado incorporado a través de este programa, existe consenso en que inicialmente genera temor interactuar con personas que posean alguna condición especial, pero posteriormente han podido darse cuenta de que es una cuestión de adaptación y de poseer las herramientas que les faciliten la comunicación con estas personas, y que eviten que, sin una intención clara, sus compañeros puedan generar incomodidad o rechazo.

Grupo 2: para estos participantes el abordaje que ha realizado la organización en cuanto al tema de discapacidad ha sido el adecuado. Comentan que la campaña informativa ha sido fundamental, pues muchas veces los empleados tienden a restar importancia a iniciativas de este tipo. Así mismo, señalan que el manejo de

los contenidos ha podido despertar la sensibilidad social de las personas que trabajan en la empresa.

En cuanto al nuevo compañero con discapacidad que se incorporó a la organización, indican algunos que únicamente se habían percatado de su condición al ver las prótesis auditivas y su ojo, pero que realmente no se observa en la organización estigmatización alguna sobre esta persona.

Conocimientos en cuanto al tema de la discapacidad en general:

Grupo1: salvo los elementos que señalaron en el punto vinculado al abordaje de la discapacidad en Venezuela, indicaron que es a través del programa que se ha implementado en H.M.O que han recibido información formal en torno a la discapacidad. En este sentido, mencionaron que:

- Existen varios tipos de discapacidad: auditiva, motora, visual y *"mental".*
- Una persona puede tener varias condiciones.
- Ninguno de nosotros está exento de vivir la discapacidad.
- A las personas con discapacidad auditiva se les debe hablar mirando a la cara y pronunciando bien las palabras.
- Las personas con ceguera aprenden muy bien la distribución de los espacios.
- Todos tienen derecho a trabajar y a desenvolverse dentro de la sociedad.

Grupo 2: en este grupo señalaron que lo que conocen de la discapacidad proviene de lo que han visto en la calle, de las experiencias con personas cercanas que poseen algún tipo de discapacidad y de los contenidos que se han facilitado en H.M.O. Con base a esto, destacaron los siguientes puntos:

- Aún saben muy poco, porque el tema de la discapacidad es muy extenso y variado.
- Existen varios tipos de discapacidad como la sensorial y la motora.

- No se puede excluir a las personas con discapacidad de la sociedad, más bien se deben incluir.
- Es necesario ponerse en los zapatos del otro para entender este tema.
- Es importante respetar las señalizaciones.
- Existen condiciones con las que nacen y otras que se producen por accidentes por ejemplo.

Experiencia en la interacción con personas con discapacidad:

Grupo 1: todos los integrantes reportaron tener experiencias personales previas con personas con discapacidad. Éstas iban desde contacto con personas que han tenido una discapacidad motora transitoria, hasta personas con discapacidad sensorial permanente. Aún así, aseguraron que es el empleado incorporado a través del programa en H.M.O, la persona con discapacidad con la que han tenido un trato más frecuente.

Grupo 2: en este grupo, sólo un integrante manifestó que salvo personas que ha observado en la calle y el empleado incorporado en H.M.O, no ha tenido la oportunidad de interactuar de manera frecuente con alguna persona con discapacidad. Los participantes restantes indicaron que debido a sus trabajos previos han podido establecer alguna relación con personas que presentan Síndrome de Down, discapacidad visual y discapacidad auditiva.

Recomendaciones y observaciones sobre el proceso de inserción llevado a cabo en la organización:

Grupo 1: destacan como una fortaleza per se, el hecho de que se haya iniciado el programa. Adicionalmente:

- Consideran que esta iniciativa debe comunicarse fuera de la empresa ya que refuerza la imagen y proyección social de la organización.
- El programa debe tener continuidad y formar parte de los procesos habituales.

- Es necesario que las personas que tienen contacto directo con el o los empleados con discapacidad, reciban un acompañamiento más frecuente y permanente.
- Es importante minimizar la resistencia de algunos líderes de área frente a estos perfiles.

Grupo 2: plantean que en comparación con otras empresas que conocen, ya la organización tiene un "recorrido importante", pero aún así, no se puede perder de vista que la falta de continuidad hará que los nuevos ingresos desconozcan la iniciativa, por lo que se perdería el trabajo que se ha realizado. Así mismo señalan que:

- Manejan la información, de manera que si alguien les pregunta sabrán qué respuesta dar.
- El trabajo de concientización sobre el tema que se ha hecho ha sido bien positivo.
- La comunicación frecuente a través de carteleras y mails ha sido fundamental.
- Es importante seguir incorporando personas con condiciones especiales.
- Se requiere realizar modificaciones en la infraestructura.
- Se debe continuar la transmisión de información.
- Los empleados en general tienen la disposición a continuar y a seguir formando parte de este programa.

A continuación se presenta un cuadro resumen de las sesiones:

Tabla 13: *Resumen de resultados obtenidos a través de las sesiones de grupos focales realizadas con empleados de H.M.O Servisalud, C.A.* Fuente: Elaboración Propia.

Contenidos Evaluados	Grupo 1 (Poseen contacto directo)	Grupo 2 (No poseen contacto directo)
La discapacidad en Venezuela	1. Conocen la existencia de la Ley. 2. Saben que existe una cuota de inserción para las empresas. 3. Han observado un cambio en el manejo del tema en cuanto a: ✓ Señalizaciones en las calles. ✓ Puestos de atención preferencial. ✓ Facilidades para el traslado en calle. ✓ Información e inclusión en medios de comunicación. ✓ Facilidades en las telecomunicaciones.	1. Conocen la existencia de la Ley. 2. Destacan la importancia del cambio cultural acerca del tema de la aceptación de las diferencias individuales, para que realmente se hable de inclusión e igualitarismo. 3. Reconocen la existencia de cambios en cuanto a condiciones físicas de las estructuras que facilitan el desplazamiento.
Abordaje del tema de la discapacidad en las empresas	1. Muchas empresas insertan a las personas con discapacidad por obligación en cuanto a la Ley. 2. Aún cuando existen adecuaciones y consideraciones, la inclusión será genuina cuando haya igualdad de condiciones laborales en las empresas.	<u>Tres posturas</u>: 1. Son pocas las empresas que inician los procesos de inserción. 2. La mayoría lo está haciendo pero sin la sensibilización correspondiente. 3. Sí existen grandes empresas que están ejecutando programas de inserción laboral de manera adecuada.
Consideraciones acerca del abordaje de la inserción sociolaboral de personas con discapacidad en el caso específico de H.M.O Servisalud, C.A	<u>Sobre el Programa</u>: 1. Debió implementarse con anterioridad. 2. Se ha reforzado la aceptación de las diferencias por parte de los empleados. 3. Énfasis en el trato igualitario, la noción de que ninguna persona está exenta a experimentar una condición discapacitante y la campaña de comunicación interna.	<u>Sobre el Programa</u>: 1. El abordaje que ha realizado la organización ha sido el adecuado. 2. La campaña informativa ha sido fundamental,
Conocimientos en cuanto al tema de la discapacidad en general	1. Tipos de discapacidad por región afectada. 2. Una persona puede tener varias condiciones. 3. Nadie está exento de vivir la discapacidad. 4. Cómo interactuar con personas con	1. Tipos de discapacidad por origen. 2. Importancia de la inclusión y la empatía. 3. Se deben respetar las señalizaciones.

	discapacidad auditiva. 5. Todos tienen derecho a trabajar y a desenvolverse dentro de la sociedad.	
Experiencia en la interacción con personas con discapacidad	Todos los integrantes reportaron haber tenido contacto con personas con discapacidad, no sólo en la empresa.	Todos los integrantes reportaron haber tenido contacto con personas con discapacidad, no sólo en la empresa.
Recomendaciones y observaciones sobre el proceso de inserción llevado a cabo en la organización	1. Esta iniciativa debe comunicarse fuera de la empresa. 2. El programa debe tener continuidad. 3. El programa debe formar parte de los procesos habituales. 4. Necesidad de un acompañamiento más frecuente y permanente a las personas que trabajan directamente con el personal con discapacidad. 5. Se debe minimizar la resistencia de algunos líderes de área frente a estos perfiles.	1. Manejan la información. 2. Continuar la sensibilización y campaña de comunicación. 3. Seguir incorporando personas con condiciones especiales. 4. Realizar modificaciones en la infraestructura. 5. Los empleados en general tienen la disposición a continuar y a seguir formando parte de este programa.

Como puede observarse, los planteamientos del Grupo 1 están formulados desde una posición equivalente a la de un empleado con discapacidad o que ha establecido vínculos muy estrechos con personas que poseen esta condición. Mientras que las posturas del Grupo 2 son más sistémicas, aún cuando también están basadas en sus experiencias previas. Una hipótesis plausible sería que los integrantes del Grupo 1 han tenido más experiencias personales o cercanas con personas con discapacidad. Siendo que, al levantar información con respecto a la *Experiencia en la interacción con personas con discapacidad,* sólo un integrante reportó que salvo personas que ha observado en la calle y el empleado incorporado en H.M.O, no ha tenido la oportunidad de interactuar de manera frecuente con alguna persona con discapacidad.

Además de estos puntos, también se llevó a cabo una breve discusión sobre los conocimientos que poseían los participantes de los grupos focales sobre el tema de la discapacidad en general. Un elemento de coincidencia en estos grupos fue que gran parte de lo que conocían de manera formal sobre la discapacidad provenía del programa implementado en H.M.O Servisalud. El resto lo habían obtenido de manera experiencial. Llama la atención que, aquellos empleados que comentaron que sí existen empresas que han estado

implementando la iniciativa de inserción laboral de personas con discapacidad de manera adecuada, no incorporaron en su discurso a las actividades realizadas por esas organizaciones como fuentes de información.

Adicionalmente, al exponer comentarios específicos sobre la discapacidad mencionaron los tipos de discapacidad; algunas estrategias para la interacción con personas con esas características e hicieron mucho énfasis en la importancia de la empatía y la necesidad de incorporar a estas personas como miembros igualitarios de la sociedad.

Por último, los participantes realizaron aportes en torno al abordaje que se había realizado sobre la inserción sociolaboral en H.M.O, sobre las fortalezas del programa, y finalmente hicieron recomendaciones para implementar mejoras sobre el mismo. En cuanto al abordaje que se realizó en la organización indican que les pareció adecuado, y señalaron la importancia de la campaña comunicacional dentro de la empresa. De ésta, el énfasis en el trato igualitario; la noción de que ninguna persona está exenta a experimentar una condición discapacitante; y el despertar de la sensibilidad social en la organización, han sido los factores claves.

A lo largo de este trabajo de investigación se ha podido hacer un recorrido por elementos conceptuales, históricos, institucionales y legales que acompañan al tema de la discapacidad. También, se ha podido llevar a cabo un levantamiento de información sobre este tema con personas que tienen contacto frecuente con empleados con discapacidad versus las que no lo tienen. Visto esto, se planteó la necesidad de realizar una actividad que permitiese conocer la visión de las personas que han sido incorporadas a diversas empresas a través de programas de inserción laboral. Para ello se convocaron cuatro (4) empresas del sector privado para realizar un grupo focal, siendo H.M.O la anfitriona.

La muestra de participantes estaba constituida por siete (07) personas con discapacidad que han tenido la experiencia de ingresar a diversas organizaciones a través de programas de inserción sociolaboral.

Participantes:

Tabla 14: *Participantes del tercer grupo focal.* Fuente: Elaboración Propia.

Empresa	Cargo	Tipo de Discapacidad	Calificación Certificación
H.M.O Servisalud	Analista de Administración	Hipoacusia Neurosensorial profunda bilateral y ausencia de funcionamiento del ojo derecho	SI
ALSTOM	Aprendiz INCES	Ojo único (izquierdo) endotropía constante ojo derecho	SI
Farmahorro	Analista de Servicios Generales	Autismo Leve	SI
Farmahorro	Archivista (RRHH)	Autismo Leve	SI
LOCATEL	Auxiliar de Piso de Ventas	Ausencia de miembro superior izquierdo e intelectual leve	SI
LOCATEL	Auxiliar de Piso de Ventas	Intelectual	SI
Wendys	Operaciones	Intelectual (Sindrome de Down)	SI

Fecha de Ejecución: 23 de marzo de 2012.

Duración de la Sesión: ochenta y cuatro (84) minutos.

Contenidos Evaluados:

1. *La discapacidad en Venezuela:* se refiere a la opinión que poseen los participantes sobre el tratamiento que se ha dado en el país al tema de la discapacidad y de la inclusión de personas que poseen estas características.
2. *Abordaje del tema de la discapacidad en las empresas:* hace referencia a las impresiones que poseen los participantes, con base a su experiencia, sobre la inserción laboral de personas con discapacidad en las organizaciones en las que han laborado.
3. *Recomendaciones y observaciones sobre los procesos de inserción llevados a cabo en las organizaciones:* desde la perspectiva de cada empleado, busca obtener observaciones acerca de las fortalezas y debilidades que posee la organización en cuanto a los programas que han implementado las empresas en las que laboran actualmente.

Resultados obtenidos:

La discapacidad en Venezuela: en líneas generales, los participantes poseen la noción de la existencia de una Ley para las Personas con Discapacidad. Así mismo, plantearon que desde su visión, dicha legislación ha incentivado el apoyo desde otros sectores de la sociedad para garantizar la inserción o reinserción laboral de la población con discapacidad. En este sentido, hicieron mención a fundaciones como el Taller Laboral de Propatria, la Fundación Dora Burgueño, ASODECO e instituciones como el CONAPDIS. Otro punto que mencionaron es que más allá de los procesos que llevan diversas empresas, es necesario extrapolar la noción de inserción sociolaboral a otros sectores, pues desde su experiencia los transportistas públicos aún se muestran resistentes a aceptar los beneficios que les otorga la ley (descuentos en pasajes o tickets para traslados).

Abordaje del tema de la discapacidad en las empresas: en función de los planteamientos y vivencias que compartieron los participantes, se pudo observar que, aún cuando desconocen las fases de los procesos de inserción laboral, se han sentido bien recibidos y acompañados en las organizaciones desde el momento de su ingreso. Un elemento común que destaca, es que cada empresa designa a una persona para que sea la encargada de dar la inducción en el puesto de trabajo por el tiempo que sea necesario. En algunas ocasiones, esa persona proviene de la fundación a través de la cual se insertó al nuevo empleado.

Recomendaciones y observaciones sobre los procesos de inserción llevados a cabo en las organizaciones: la exploración sobre este punto se hizo un poco compleja al principio, pues los participantes mostraban una especie de idealización de las organizaciones y los equipos de trabajo que laboran en ella, es decir, repetían una y otra vez que se sentían bien en las empresas y que los trataban muy bien. Luego de abordar historias y vivencias de la trayectoria de cada uno de las empresas, tuvieron la apertura suficiente como para compartir relatos en los que:

- Han sido rechazados por sus supervisores a causa de su condición, hasta el punto de ser trasladados a otro departamento para evitar su desincorporación de la empresa.

- Los supervisores suelen atribuirles responsabilidades por extravíos de material y/o errores cometidos en la unidad debido a que sus "condiciones" les hacen más propensos a estas situaciones.

- Las personas con alguna discapacidad intelectual han sido llamados retrasados mentales o mongólicos, denominaciones con las que ciertamente están en desacuerdo. Vb Ss7: "A mí la palabra retrasado mental no me gusta, es una palabra horrible, no me gusta… porque nos

están discriminando a nosotros que somos normales como cualquier persona".

- Son llamados discapacitados o incapacitados: en cuanto a este punto hubo consenso en que el término correcto y ajustado a sus realidades es personas con discapacidad. Más aún, uno de los participantes hizo énfasis en que este manejo inadecuado de los términos está vinculado a diversos ámbitos de la sociedad, tanto así que el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales otorga certificados de incapacidad laboral, cuando realmente a lo que se está haciendo referencia es a que por una determinada causa un trabajador padece de alguna condición que le impide ejercer sus funciones (discapacidad adquirida). Por otro lado, coincidieron en la importancia que tiene el hecho de que desde temprana edad los padres permitan que los niños de diversas condiciones (con discapacidad/sin discapacidad) interactúen, se conozcan y aprendan a manejar las diferencias individuales como algo natural. De lo contrario, cuando lleguen a la adultez carecerán de las herramientas necesarias para manejar la diversidad.

Con base a esto, las recomendaciones que dan a las organizaciones y la sociedad en general son las siguientes:

- *Trato igualitario y respetuoso:* en este punto destacan dos verbatums planteados por los participantes. Vb Ss5 "...considero que soy una persona normal como cualquier otra. Caminamos, vemos, hablamos y trabajamos. Al que le guste bien y al que no lo sentimos mucho...". Vb Ss1: "...sé de casos de personas que tienen actitudes, muchas veces que no entienden que las personas con discapacidad también sufren, piensan y sueñan, pero que no entienden que tienen una condición diferente. Yo creo que es importante que entendamos la importancia de

la multiplicidad, de las diferencias. Si no, seríamos como unos autómatas o unos robots, todos fuésemos igualitos".

- *Incorporar una mayor cantidad de talentos con discapacidad* o con capacidades diferentes en las empresas.

- *Evitar egresar personal con discapacidad* de las organizaciones cuando las razones no están vinculadas a su desempeño o actitud hacia el trabajo.

- *No subestimar la capacidad* para adquirir nuevas destrezas y ejecutar nuevas funciones de parte del personal que se incorpora a través de los Programas de Inserción Laboral de Personas con Discapacidad.

Los resultados obtenidos indican que los tres equipos que participaron en los grupos focales coinciden en que es necesario dar continuidad a los programas, implementar mejoras en los mismos y garantizar un trato respetuoso e igualitario a las personas con discapacidad en todos los ámbitos de la sociedad, aún desde la infancia. En líneas generales, sus impresiones en torno a las empresas vistas como patrono, salvo algunas excepciones, coinciden con los resultados de la investigación realizada por Dennis, Stensrud, Vandergoot y Golden (2003), en la que indicaron que los empleadores prestos a contratar personal con discapacidad tienen entre sus objetivos:

- Contratar personal con la capacidad para ejecutar las funciones asociadas al cargo.
- Contratar personas que presenten una actitud positiva frente al trabajo que realizan.

Esto apalanca la idea de que aún cuando existen organizaciones públicas y privadas que no están cumpliendo la normativa a cabalidad o que no han dado los

primeros pasos en el proceso de inserción laboral, y que existen oportunidades de mejora en los programas implementados, los fundamentos de la ley se están viendo reflejados en algunas de las iniciativas llevadas a cabo por las empresas.

Adicionalmente, a las oportunidades de mejora y fortalezas expuestas por los participantes de los grupos focales en cuanto a los programas implementados, se pueden sumar las provenientes de la Organización Internacional de Trabajo con respecto a los elementos que permiten generar una valoración positiva de las empresas que muestran apertura a contratar personal con discapacidad (Perry, 2007):

- Generar un compromiso a nivel corporativo, que permita incluir y considerar a los empleados y clientes con discapacidad: el programa implementado en H.M.O contempla ambas aristas (inserción laboral, aceptación de las diferencias, interacción con personas que posean alguna condición especial, creación del puesto de atención preferencial).
- Adiestrar al personal en materia de discapacidad y realizar las adaptaciones necesarias a los trabajadores con necesidades especiales: ambos puntos forman parte del programa implementado. Aún así, la organización deberá ejecutar las adecuaciones progresivas en la infraestructura.
- Crear un grupo de apoyo para las personas con discapacidad a fin de contribuir con el desarrollo máximo de su potencial: este punto podrá ser considerado por programas posteriores.
- Contratar personal con discapacidad.
- Los programas deben estar fundamentados en una política empresarial que promueva la seguridad y la salud en el lugar de trabajo; que contemple el análisis de los riesgos relativos a cualquier adaptación; los servicios de tratamiento y readaptación para las personas que sean afectadas por una discapacidad durante su vida activa, así como un sistema de tutoría que facilite la integración de los nuevos trabajadores.

Antes de la realización de este grupo focal, específicamente el día lunes 19 de marzo de 2012, se llevó a cabo el proceso de evaluación de dos candidatos (referidos por el CONAPDIS), uno para el área de Operaciones (Asistente a la Gerencia de Operaciones) y otro para el área de Infraestructura IT (Analista de Soporte Técnico). A continuación se describen los perfiles de cada uno:

Candidato F:

Edad: 21 años.

Sexo: Femenino.

Estado Civil: Soltero.

Tipo de Discapacidad: Visual Moderada (Ojo único izquierdo endotropía constante ojo derecho).

Nivel Académico: T.S.U en Contaduría Pública (Cursando 3er Semestre).

Fecha de Entrevista: 19 de marzo de 2012.

Observaciones: por una condición derivada de una catarata congénita, la capacidad visual del ojo derecho de la candidata entró en detrimento cuando aún estaba en edad escolar. Por esta razón, ha sido sometida a múltiples tratamientos e intervenciones, lo cual le ha podido garantizar la conservación de la funcionalidad del ojo izquierdo y la colocación de un lente intraocular (por razones estéticas) en el ojo derecho. Luego de su egreso del bachillerato, laboró como Asistente de Protocolo y Eventos, Asistente Administrativo y Auxiliar de Capacitación en empresas de consultoría, retail y transporte. Es a este último sector al que se incorpora para culminar la fase práctica del Programa de Formación de Aprendices INCES, en la empresa ALSTOM. Dado que ya estaba culminando su programa, H.M.O procedió a evaluarla para validar la factibilidad de su incorporación al área de Operaciones.

Candidato G:

Edad: 40 años.

Sexo: Masculino.

Estado Civil: Soltero.

Tipo de Discapacidad: Musculoesquelética (hemiparesia izquierda) y Neurológica Leve.

Nivel Académico: T.S.U en Informática (Cursó hasta el 2do Semestre).

Fecha de Entrevista: 19 de marzo de 2012.

Observaciones: la condición del candidato es de carácter congénito y fue detectada por sus padres durante sus primeros años de vida, precisamente cuando realizaba intentos fallidos para gatear. Luego de múltiples evaluaciones médicas se llegó a la conclusión de que las extremidades izquierdas de su cuerpo no iban a alcanzar el nivel de desarrollo de las extremidades derechas, razón por la cual su marcha iba a ser dificultosa, además de presentar limitaciones para sostener objetos de gran tamaño con esa región. Desde el punto de vista laboral, ha tenido la oportunidad de desempeñarse como Analista de Soporte Técnico (1 año), Auxiliar de Compras (9 años) y Transcriptor de Datos (4 años). Ha ocupado estos cargos en empresas del sector Seguros, Ingeniería y Gestión de Proyectos. Se postula a la oferta de empleo debido a que la empresa en la que estuvo laborando recientemente traslado su sede a una zona de difícil acceso para él.

Ambos candidatos fueron preseleccionados, la **F** para ocupar el cargo de Asistente a la Gerencia de Operaciones, y el **G** para ocupar el cargo de Analista de Soporte Técnico. Por ello, se concertaron las evaluaciones técnicas respectivas con los gerentes de cada unidad de negocio, siendo que estos recomendaron la incorporación de los dos a la organización.

Como parte del proceso establecido, el equipo de Capital Humano contactó a los candidatos para realizarles la propuesta económica y la evaluación médica pre empleo. El paquete ofertado de beneficios contempló:

- Salario Base.
- 90 días de Utilidades.
- 15 días de Vacaciones.
- 15 días de Bono Vacacional.
- Tickets de Alimentación (50% de la Unidad Tributaria vigente).
- Plan Administrado de Salud y Funerario.

Tal como se hizo con el primer ingreso a través del programa, la oferta fue presentada de manera formal y por escrito, obteniendo una respuesta de aceptación por parte de los dos candidatos. Luego de ello, se programó la evaluación de Medicina Ocupacional para el día lunes miércoles 21 de marzo de 2012.

Evaluación Médica Pre empleo: consistió en la realización de exámenes de laboratorio, y la consulta para evaluación física con el Médico Ocupacional de la organización. Las impresiones diagnósticas coincidieron con las presentadas en el perfil e informes médicos de los talentos a incorporar: ojo único izquierdo, endotropía constante ojo derecho (F) y hemiparesia izquierda (G).

El día viernes 23 de marzo de 2012, se convocó a una breve reunión a los Gerentes de todas las Unidades de Negocio a fin de explicarles la condición de ambos talentos y proporcionarles herramientas para la adecuada interacción con ellos. Tal como en el primer caso de inserción, se les facilitó material para que comunicaran las recomendaciones y características de los casos al resto de la organización. Durante ese mismo día, se llevó a cabo una reunión con los representantes de Capital Humano y los compañeros de área de cada uno de los nuevos empleados. En ambos casos, hubo apertura frente a la incorporación de los recursos a la plantilla y se expusieron dudas con relación a los riesgos laborales que podría correr el nuevo Analista de Soporte Técnico frente a la instrucción de trasladar equipos de computación o de telecomunicaciones a través

de las instalaciones de la empresa. Culminada la Fase 4 (Captación y Selección), se procedió a la ejecución de la Fase 5 (Inserción y Seguimiento).

Inserción y seguimiento: inició el día lunes 29 de marzo de 2012 a través de la ejecución del proceso de Inducción Organizacional, el cual contó con la colaboración del líder de proyecto, representantes de las Unidades de Capital Humano, Seguridad y Salud Laboral, e Infraestructura IT.

A partir de este punto, la Gerencia General de la organización solicitó que fuesen trasladadas las funciones de continuidad del proyecto a los representantes de la unidad de Capital Humano, debido a que desde su visión, ya estaban entrenados para hacerlo. Por ello, se procedió a hacer entrega a la Gerencia General y de Capital Humano, de la documentación que avala la implementación del programa, llegando ambas al acuerdo de dar continuidad al proceso de inserción con cada una de las fases contempladas. La primera sesión de seguimiento y acompañamiento de ambos candidatos se llevaría a cabo el día lunes 09 de abril del año en curso.

CAPITULO VI
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En función de los referentes históricos, y de las actividades realizadas a través del programa implementado en la empresa H.M.O Servisalud, C.A, se ha podido constatar que, tal como se indicó en la Convención internacional de los derechos de las personas con discapacidad del año 2006, definitivamente la discapacidad como concepto es el resultado de la interacción entre las condiciones especiales o disímiles que poseen algunas personas y las barreras o limitaciones que les impone su mismo entorno inmediato, y que de una u otra forma van a obstaculizar o a facilitar el desenvolvimiento fluido de estas personas como actores sociales (Sanjosé, 2007, p.9). Es por ello que, en el caso específico de Venezuela, las limitaciones y el rechazo al que han sido sometidas las personas con discapacidad, han generado una disminución significativa de su presencia en instituciones de educación formal y posteriormente en el mercado laboral.

Así, si bien es cierto que los datos estadísticos generados por el INE indican que para el año 2001, 927.397 personas presentaban algún tipo de discapacidad, lo que equivale al 4,02% de la población (Instituto Nacional de Estadística, 2010), también es cierto que sólo menos del 56, 20% de ese porcentaje (521.184) se encuentra en edad de trabajar. De estas personas, sólo una fracción se abre al mercado formal de trabajo, mientras que otras se dedican a la economía informal o permanecen en una situación de dependencia familiar. Esto sin duda alguna apoya la aseveración de que la demanda de candidatos con algún tipo de discapacidad en el mercado de trabajo venezolano, supera la oferta de personas disponibles para laborar.

Estos planteamientos no dejan de lado el reconocimiento acerca de la existencia de Organizaciones No Gubernamentales, entes del Estado y

Organizaciones del Sector Privado dedicados a la implementación de Programas de inserción y reinserción sociolaboral de personas con discapacidad.

A través de la ejecución de este trabajo de investigación se pudo elaborar e implementar un Programa de Inserción Laboral de Personas con Discapacidad en una empresa venezolana administradora de planes de salud y funerarios. Para ello, se desarrollaron los lineamientos generales del plan de trabajo a partir de la combinación de los requerimientos del CONAPDIS y de programas llevados a cabo en empresas modelo a nivel nacional, y se evaluaron los aspectos infraestructurales de la organización a fin de conocer la correspondencia entre tipos de discapacidad y puestos de trabajo. Así, para la implementación del programa se consideraron, además de un cúmulo de fundamentos teóricos y de investigaciones realizadas por diversos estudiosos de la materia, las fases o etapas definidas por programas modelo llevados a cabo y propuestos por organizaciones venezolanas como VENAMCHAM, FEBECA, BANESCO, Empresas Polar, CEFPRODISC, ASODECO, APOYE y CONAPDIS.

Esto permitió definir las nueve fases contempladas en el programa, de las cuales dos forman parte de la Etapa I (destinada a la fundamentación, estimación de tiempos y recursos) y el resto de la Etapa II (implementación del programa). En cuanto a esto, es importante destacar la diferencia existente entre los tiempos de implementación estimados para todo el programa y los tiempos reales de ejecución. Esto es, el tiempo estimado de ejecución fue de 279 días hábiles, si se contemplan 4 días de descanso por mes, el tiempo estimado de ejecución sería de 13,95 meses completos; siendo que el tiempo real de ejecución fue de 16 meses (enero 2011-abril 2012), lo que representa un 14,70% por encima del tiempo estimado. Todo esto considerando que por decisión de la organización, la Unidad de Capital Humano daría continuidad al proceso de seguimiento de los últimos dos recursos incorporados, pues de lo contrario el tiempo de real ejecución pudiese extenderse a 18 meses (29,03% por encima del tiempo estimado).

Aún así, fue posible ejecutar cada una de las fases definidas en la Etapa II del programa, por lo que se puede afirmar la factibilidad de la realización de un proyecto con estas características. A continuación las fases contempladas en la Etapa II:

- Alineación levantamiento y convenios.
- Identificación interna y rol gerencial.
- Sensibilización y concientización.
- Captación y selección.
- Inserción y seguimiento.
- Evaluación de la percepción sobre la discapacidad e inserción laboral.
- Presentación de resultados y continuidad.

Con relación a este punto, se pudo observar que la involucración de los líderes de área y de los integrantes de la organización en el proceso de inserción laboral de empleados con discapacidad, es un proceso cuya ejecución debe ser continua (sensibilización y concientización), pues con el paso del tiempo, la rutina de trabajo permite que se obvien algunos de los contenidos y/o recomendaciones para la interacción con personas con capacidades diferentes. A esto se adiciona el hecho de que en las organizaciones tiene lugar en mayor o menor grado la rotación de personal (ingresos y egresos de talentos). De esta forma, la incorporación de nuevos recursos a la empresa requiere de una alineación desde el momento de su ingreso en cuanto a los procesos de inserción laboral que se ejecutan en ella, por esta razón la Unidad de Capital Humano decidió añadir al proceso de Inducción Organizacional una presentación inicial centrada en las personas con discapacidad.

Además de la sensibilización y concientización, el programa contempló la inserción y acompañamiento del nuevo empleado, de sus compañeros y del líder de área. A simple vista, este proceso es equivalente al que se lleva a cabo para el reclutamiento y selección de todo nuevo recurso en las organizaciones, pero luego de la implementación del programa se ha podido constatar que los tiempos de

respuesta para la captación y la selección son superiores; esto considerando que la demanda de personal con discapacidad suele superar a la oferta de candidatos inmersos en el mercado de trabajo, además de que las grandes empresas suelen abarcar el mayor porcentaje de las solicitudes y acuerdos generados con fundaciones dedicadas a la inserción y formación de talentos con necesidades especiales. Por otro lado, el supervisor y los compañeros requieren de orientación continua durante el proceso de adaptación, y en el mismo grado es fundamental conocer la visión del nuevo empleado para hacer los ajustes que se requieran.

Uno de los elementos diferenciadores del programa implementado versus los programas tomados como modelos para su creación, fue la importancia que se otorgó a la evaluación de las impresiones que poseen los empleados de la empresa que tienen o no contacto cercano con el personal con discapacidad, y la visión de empleados de diversas organizaciones que han sido incorporados a través de programas de inserción, acerca del abordaje de la discapacidad en Venezuela, en las empresas y sobre las iniciativas de inserción sociolaboral. Así, luego de la ejecución de los grupos focales se pudo obtener un feedback formal sobre el programa implementado en H.M.O además de conocer las experiencias y visiones de trabajadores de otras organizaciones. De ello, se pudieron observar coincidencias en cuanto a sus observaciones, recomendaciones y opiniones sobre las iniciativas llevadas a cabo por las empresas:

- La necesidad de la existencia de igualdad de condiciones.
- La ampliación de la campaña comunicacional sobre la discapacidad a todos los sectores de la sociedad.
- Incluir la noción de la diversidad y el trato igualitario desde los primeros años de vida y durante toda la educación formal.
- Dar continuidad a los programas de inserción sociolaboral.

Además de las observaciones expuestas por los participantes en la fase de Evaluación de la percepción sobre la discapacidad y la inserción laboral, es necesario destacar las limitaciones encontradas en el Programa implementado en

la empresa H.M.O Servisalud, C.A, pues éstas constituyen elementos que permitirán incorporar mejoras y aspectos adicionales a próximos proyectos que aborden este tema.

Inicialmente, es importante considerar el tipo y tamaño de la organización en la que se realizará el proyecto, pues a medida en que la organización es más pequeña y cuenta con menos recursos financieros y humanos para esta labor, los tiempos de respuesta suelen ser sustancialmente mayores, ya que la inserción de personas con discapacidad no suele ser un punto prioritario en la gestión.

Por otro lado, el área de la economía a la que pertenezca la empresa determinará las competencias técnicas que requieren los empleados de la misma, siendo que los perfiles administrativos, que poseen un nivel mínimo de Técnico Superior Universitario en Curso revisten una mayor complejidad para el proceso de captación.

Finalmente, más allá de las limitaciones encontradas en la ejecución de este proyecto, es importante señalar que el mismo puede formar parte de la ruta de responsabilidad social de las organizaciones puertas adentro.

Como puede observase, todos los planteamientos y experiencias obtenidas con la ejecución de este proyecto permiten están alineados con la visión social que plantean autores como Ferreira y Rodríguez (2006) sobre la discapacidad, pues más allá de verla como la existencia de una afección física limitativa, es vista como el resultado de las barreras impuestas por los contextos cuya configuración está ajustada al tipo de funcionamiento y a las características físicas que poseen la "mayoría de las personas". Esto quiere decir que, si definitivamente se realizan las adaptaciones en infraestructura, en la cultura y creencias de la sociedad en general; en cuanto a la aceptación de las personas con discapacidad como miembros activos de la comunidad, las barreras y la discriminación serán superadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Asociación Civil de Buena Voluntad (s.f). Recuperado en Mayo 20, 2010, de http://www.buenavoluntad.org.ve/

Asociación de Afectados de Retinosis Pigmentaria de Euskadi (s.f). Recuperado en Julio 30, 2011, de http://www.retinosispigmentaria.org

Asociación para el Desarrollo de la Educación Especial Complementaria (s.f). Recuperado en Mayo 20, 2010, de http://www.asodeco.org

Banesco Banco Universal. (2008). Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2008. pp 1.141. Caracas, Venezuela.

Bricout, J., Bentley, K. (2000). Disability status and perceptions of employability by employers. *Social Work Research*, 2 (24), 87-95.

Cáceres, C. (2004). Sobre el concepto de discapacidad. Una revisión de las propuestas de la OMS. *Revista Electrónica de Audiología. 2.*

Centro de Formación Socialista Profesional para Personas con Discapacidad (s.f). Recuperado en Mayo 20, 2010, de http://cefsprodisc.blogspot.com

Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad. (2009). Convenio Conpadis-Gobernación Aragua- Alcaldía de Municipio Girardot. pp 1-8. Aragua, Venezuela.

Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad. (2007). *Manual instructivo para accesibilidad de las personas con discapacidad* (1ª ed.). Caracas: Autor.

Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (s.f). Recuperado en Mayo 20, 2010, de http://www.conapdis.gob.ve

Dell'Anno, A., Corbacho, M., Senat, M (2004). *Alternativas de la diversidad social: las personas con discapacidad* (2ª ed.). Buenos Aires: Colección didáctica.

Dennis, G., Stensrud, R., Vandergoot, D. Golden, K. (2003). *Rehabilitation counseling bulletin. 46 (3)*, 130-137.

Disabled World (s.f). Disability facts and statistics Recuperado en Mayo 15, 2010, de http://www.disabled-world.com/disability/statistics

Dubs, R. (2002). El Proyecto Factible: Una modalidad de investigación. *Revista Universitaria de Investigación SAPIENS. 3 (2)*

Escuela de Psicología UCAB. (2002). *Contribuciones a la deontología de la investigación en Psicología.* Caracas (1ª ed.). Caracas: Autor.

Ferreira, M. (2008). Una aproximación a la discapacidad desde el modelo social: apuntes caracteriológicos. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 124, 141-174.

Ferreira, M., Rodríguez, M., (2006). Sociología de la discapacidad: Una propuesta teórica crítica. *Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas, 13 (1).*

Fundación Empresas Polar. (2008). Atención Comunitaria para las Personas con Discapacidad. *Guía 6: Comité Comunitario de Atención en Salud para las Personas con Discapacidad.* Ed.1 pp 1-28. Caracas, Venezuela.

Flores, F., Cervantes, J. (2000). Normalidad y anormalidad: esquemas dicotómicos de la representación en un grupo de profesionales de la salud mental. *Polis Investigación y Análisis Sociopolitico y Psicosocial. 1*, 247-262.

Gilbide D., Strensud R., Vandergot D., Golden K. (2003). Identification of the characteristics of works environments and employers open to hiring and accommodating people with disabilities. *RCB.* 46, 130-137

González, E. (s.f) *Mercado Laboral Abre sus puertas a jóvenes con discapacidad.* El Carabobeño.com. Recuperado en Marzo 25, 2010, de http://www.el-carabobeno.com/p_pag_not.aspx?art=a210408su02&id=t210408-su02

Hay, P. (2005). *El Banco Mundial y la discapacidad.* Recuperado el 10 de mayo, 2010, de http://www.bancomundial.org/temas/resenas/discapacidad.htm

H.M.O Servisalud, C.A (s.f). Recuperado en Febrero 1, 2012, de http://www.hmoservisalud.com.ve/PortalHMO/

Instituto Nacional de Estadística (s.f). Recuperado en Abril 5, 2010, de http://www.ine.gov.ve/

Jiménez, M., Paulino, .D, Martín, J. (2002). La Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) 2001. *Revista Española de la Salud Pública*, 76(4), 271-279.

Kantowitz, V. Roediger, H., Elmes, D. (2001). *Psicología Experimental* (7ª ed.). México: Thomsom Learning.

Kerlinger, F. Y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento.* McGraw-Hill: México.

Ladrón, I. *Manual de inserción laboral de personas con discapacidad.* (s.f). Caracas (1ª ed.). Caracas: Editorial de la Asociación Audaz para la Orientación y Estímulo de Personas con Necesidades Especiales.

Ley para las Personas con Discapacidad. (2006, 15 de noviembre). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 38.598, enero 5, 2007.

Ley para la Integración de las Personas Incapacitadas. (1993, 3 de septiembre). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 4.623, septiembre 3 de 1993.

Luckasson, R., Borthwick, S., Buntinx, W., Coulter, D., Craig, E., Reeve, A. et al. (2002). *Mental Retardation: Definition, Classification and Systems of Supports*. American Association on Mental Retardation. Ed. 10ma. Washington DC, EEUU.

Martínez, E. (2008, Julio). *Discapacidad y empleo*. Programa presentado en el Congreso FEVEDI 2008: Discapacidad y comunidad. Caracas, Venezuela.

Martínez, E. (2007), *Programa de Inserción Laboral para Discapacitados CEMEX Venezuela.*

Organización Internacional del Trabajo (2009). Información sobre Discapacidad y Trabajo Decente. Recuperado en Mayo 10, 2010, de http://www.ilo.org/disability

Organización Internacional del Trabajo (2009, Junio). *Para recuperarse de la crisis: un pacto mundial para el empleo*. Resolución presentada en la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo.

Organización Internacional del Trabajo. *Recomendación sobre la adaptación y la readaptación profesionales de los inválidos* (1955, Junio). Recuperado en Abril 18, 2010, de http://www.educared.edu.pe/ESPECIAL/doc/ley/R-99.htm

Organización Internacional del Trabajo. *Convenio sobre la readaptación profesional y el empleo (personas inválidas).* (1983). Recuperado en Abril 16, 2010, de http://www.educared.edu.pe/ESPECIAL/doc/ley/Conv159.htm

Organización Internacional del Trabajo. Recuperado en Mayo 15, 2010, de http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2009/109B09_101_span.pdf -

Organización Mundial de la Salud. (2001). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud.*

Organización de las Naciones Unidas. (s.f). Recuperado en Abril 25, 2010 dehttp://www.un.org/spanish/esa/social/disabled/dis50y01.htm

Organización de las Naciones Unidas (s.f). Los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad: los objetivos de desarrollo del milenio y la discapacidad. Recuperado el 20 de Abril, 2010 de http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=1500

Perry, D. (2007). *Employability: a resource guide on disability for employers in Asia and the Pacific.* Publications of the International Labour Organization. Bankok (1ª ed.).

Real Academia Española. Recuperado en Julio 16, 2010 de http://www.rae.es/rae.html

Sanjosé, A. (2007). El Primer Tratado de Derechos Humanos del Siglo XXI: La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. *Revista Electrónica de Estudios Internacionales*, pp 1-26. España.

Verdugo, M. (2003). Análisis de la definición de discapacidad intelectual de la Asociación Americana sobre retraso mental de 2002. Siglo Cero *Revista Española sobre Discapacidad Intelectual*, 34 (1), 5-19.

Verdugo, M., Borja, J., Vicent, C., Martín, R. (2006, Febrero). *Integración laboral y discapacidad*. Artículo presentado en VI Jornadas Científicas en la Universidad de Salamanca. España.

World Health Organization. (2010). International day of persons with disabilities. Recuperado en mayo 18, 2010, de http://www.who.int/entity/ediacentre/events/annual/day_disabilities/en/index.html

ANEXO A

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE PERÍODO DE PRUEBA

HMO SERVISALUD C.A.	Evaluación de Período de Prueba	Fecha de Evaluación	Período a Evaluar	
			Desde	Hasta

I. Datos del Trabajador

Nombres y Apellidos	Cédula de Identidad	Cargo	Unidad de Adscripción	Fecha de Ingreso
	V ☐ E ☐			

II. Datos del Supervisor Inmediato

Nombres y Apellidos	Cédula de Identidad	Cargo	Unidad de Adscripción
	V ☐ E ☐		

III. Actuación del Trabajador

Factor	Sub-Factores	Actuación				
		N/A	D	RM	B	MB
Conocimientos y Destrezas	CAPACIDAD DE COMPRENSIÓN Y APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS Habilidades para atender instrucciones, seguir normas y procedimientos durante el período de prueba	☐	☐	☐	☐	☐
	RAPIDEZ Y PRECISIÓN EN SUS TAREAS Medida de exactitud en la realización de las tareas encomendadas de acuerdo a las exigencias del cargo.	☐	☐	☐	☐	☐
	INICIATIVA Y AUTONOMÍA EN LA REALIZACIÓN DE SUS TAREAS Capacidad que tiene el empleado para crear y sugerir nuevas ideas o sistemas de trabajo, así como, la capacidad para tomar decisiones adecuadas con un mínimo de supervisión.	☐	☐	☐	☐	☐
	CALIDAD EN LOS TRABAJOS REALIZADOS Exactitud, minuciosidad, adecuación y calidad de los trabajos y presentaciones realizadas por el empleado.	☐	☐	☐	☐	☐
Organización y Disciplina	RESPONSABILIDAD Y CUMPLIMIENTO EN SU TRABAJO Responsabilidad demostrada por el empleado en la realización de su trabajo y en el cumplimiento de las instrucciones dadas	☐	☐	☐	☐	☐
	ORGANIZACIÓN Y JERARQUIZACIÓN DE TAREAS Capacidad de ordenar y establecer prioridades en cuanto a las tareas asignadas.	☐	☐	☐	☐	☐
	CAPACIDAD PARA TRABAJAR EN EQUIPO Disposición demostrada por el empleado para trabajar en equipo y aportar sus conocimientos al mismo.	☐	☐	☐	☐	☐

HMO SERVISAM D.C.A

Evaluación de Período de Prueba

Factor	Sub-Factores	Actuación				
		N/A	D	RM	B	MB
Personalidad	DESTREZA SOCIAL Capacidad para relacionarse con sus compañeros de trabajo y público en general.	☐	☐	☐	☐	☐
	APARIENCIA PERSONAL Determinar la impresión física del empleado en relación al ambiente de trabajo, reflejando imagen de seriedad y responsabilidad.	☐	☐	☐	☐	☐
	INTERÉS Grado de proactividad y entusiasmo demostrado por el empleado en la ejecución de las actividades	☐	☐	☐	☐	☐
	COLABORACIÓN Disposición para brindar ayuda a compañeros de trabajo, superiores y demás miembros de la organización en las actividades que realizan.	☐	☐	☐	☐	☐
	PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA Cumplimiento del horario de trabajo establecido por la empresa	☐	☐	☐	☐	☐

No Aplicable (N/A=0); Deficiente (D=1); Requiere Mejorar (RM=2); Bueno (B=3); Muy Bueno (MB=4)

IV. Actuación General del Evaluado

Clasificación del Evaluado	Acciones a seguir
Deficiente ☐ Requiere Mejorar ☐ Bueno ☐ Muy Bueno ☐	Ratificación del Cargo ☐ Extensión del Contrato ☐ Desincorporación ☐

Comentarios del Evaluado	De acuerdo a las "Acciones a Seguir", justifique su respuesta

Conformidad con la Evaluación

Firma del Evaluado	Firma del Supervisor Inmediato del Evaluado
Nombres y Apellidos: Fecha:	Nombres y Apellidos: Fecha:

HMO SERVISALUD, C.A

Evaluación de Período de Prueba

V. Para Uso de la Coordinación de Desarrollo Organizacional

Calificación			Escala				Resultado
Puntos	Fact.	Total Puntos	1,00 - 1,5	☐	1,51 - 2,5		Deficiente ☐ Requiere Mejorar ☐ Bueno ☐ Muy Bueno ☐
			2,51 - 3,5	☐	3,51 - 4	☐	

Observaciones	Conformidad por la Gerencia de Desarrollo Organizacional	
	Nombres y Apellidos	
	Cargo	
	Fecha y Firma	

ANEXO B

CARTA A LAS INSTITUCIONES DE INSERCIÓN LABORAL

HMO
SERVISALUD, C.A.

Caracas, XX de XX de XXXX.

Asociación, Fundación o Institución XXX

Estimado Sres.

Presente.-

Con el objetivo de dar respuesta a las disposiciones emanadas de la Ley para las Personas con Discapacidad publicada en la Gaceta Oficial N° 38.598 el viernes 5 de Enero del año 2007, la organización XXX ha dado inicio a la implementación de los procesos de reclutamiento, selección e inserción laboral de este personal.

Para que este programa resulte exitoso y se garantice la integración efectiva de las personas con necesidades especiales al entorno laboral, es necesario que la empresa se apoye en Instituciones como la que ustedes representan, debido a que son los entes que poseen un staff con conocimientos técnicos y científicos en materia de discapacidad.

Basándonos en esta idea solicitamos su colaboración para incorporar a este recurso humano a la organización. Para ello pudiésemos programar una visita a sus instalaciones o a las nuestras, con la finalidad de presentarles la compañía, exponerles los perfiles que solicitamos, recibir la información y apoyo que pudiesen proporcionarnos durante las fases de captación, selección, inserción y seguimiento.

Agradeciendo la atención prestada y en espera de su pronta respuesta se despide cordialmente

Nombre XXX
Gerente de Capital Humano
Telf XXX
E mail: XXX

ANEXO C

FORMATO ANEXO A LA ENTREVISTA DE SELECCIÓN

HMO SERVISALUD, C.A.	Programa de Inserción Laboral de Personas con Discapacidad	Fecha

I. Datos Personales del Candidato			
Nombres y Apellidos	Cédula de Identidad	Fecha de Nacimiento	Edad
	☐ V ☐ E		

II. Datos Asociados a la Condición del Candidato

Tipo de Discapacidad

A. Fisicomotora:

Monoplejia — Hemiplejia — Diplejia

Paraplejia — Cuadriplejia — Ausencia total o parcial de miembros

B. Sensorial:

Visual		Auditiva				Del Habla
Total	Parcial	Izquierda	Derecha	Ambos	Total	Total
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

C. Cognitiva: ☐

Condición del Candidato

Tipo de Condición	Especifique
☐ Congénita ☐ Adquirida y Transitoria ☐ Adquirida y Permanente	

Requiere algún tipo de apoyo para llevar a cabo las actividades básicas de la vida diaria

☐ Si ☐ No. Si la respuesta es afirmativa, especifique: _____

III. Aspectos Adicionales

Fuentes de Captación

Fundación o Institución No Gubernamental:	Institución Gubernamental:
Nombre :_____	Nombre: _____
Anuncio de Prensa	Portal de Empleo
Otro (Especifique):	

Si proviene de una Fundación o Institución, indique si dispone un Supervisor o tutor asignado para el proceso de inserción y seguimiento: ☐ Si ☐ No

IV. Autenticación de la Discapacidad	V. Observaciones
☐ Calificación ☐ Certificación Nota: El candidato debe poseer el carnet que aval a ambos procesos	

VI. Datos del Responsable del Llenado del Formulario		
Nombres y Apellidos	**Cédula de Identidad**	**Firma**
	V E	

VII. Por la Unidad Responsable de su Trámite		
Nombres y Apellidos	**Cargo**	**Unidad de Adscripción**
Firma / Sello		

ANEXO D

INFORME SOBRE LA ESTRUCTURA FÍSICA ELABORADO POR LA GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES

Croquis de las istalaciones H.M.O. Servisalud,

Área total	832 mts^2
Puestos de trabajo	84
Baños	6
Salidas de emergencia	3

Fotografías de áreas

Administración

Contabilidad

Gerencia Administración

Desarrollo Organizacional y Servicios Generales

Asistente Gerente General

Operaciones - Siniestros

Coordinador de Proveedores

Analistas de Operaciones - Siniestros

Call Center y Proyectos

Suscripción

Aplicaciones

Gerencia Médica

Gerencia Actuarial

Infraestructura

Aplicaciones

Gerencia de Aplicaciones

Sub Gerencia Operaciones

Operaciones

Recepción

Recepción de documentos

Marvi Cedeño

De: Alejandro Comesaña
Enviado el: Viernes 25 de Marzo de 2011 01:57 p.m.
Para: Marvi Cedeño
CC:
Asunto: RE: Informe
Datos adjuntos: Oficina - HMO Servisalud, C.A..docx

Buen dia,

Anexo un breve informe con la información solicitada.

Es importante destacar que las instalaciones no cumplen con los mínimos requerimientos para discapacitados. Por ejemplo no estariamos en capacidad de recibir a nadie en silla de ruedas; el ancho estándar de una silla es de 80 centimetros lo que impediria el acceso por la mayoría de las puertas o circulación por pasillos cuyas dimensiones oscilan entre 80 y 100 cms. Adicional a esto se debe tomar en cuenta que ningún baño tiene cubiculos acondicionados para esta condición. No deberia existir problema para recibir cualquier otro tipo de persona con discapacidad.

Referente a puestos disponibles deben conversar con cada gerente de área; aunque existen puestos libres en operaciones, aplicaciones, administración e incluso áreas vacías siempre se tienen planes a corto o mediano plazo que ameritan el uso de esos espacios.

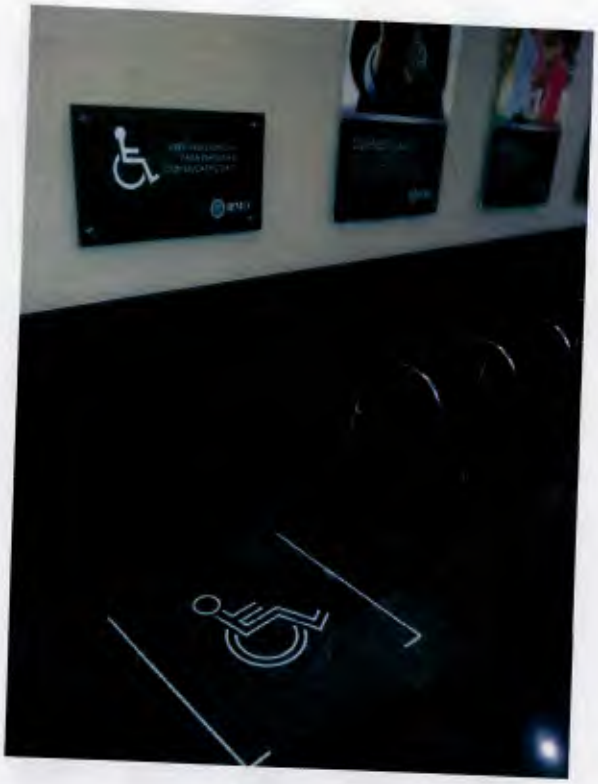
Si requieren alguna información adicional u otro tipo de informe diferente al enviado por favor háganmelo saber.

Saludos,

Alejandro

ANEXO E

PUESTO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL PARA CLIENTES EXTERNOS



AREA PREFERENCIAL
PARA PERSONAS
CON DISCAPACIDAD
HMO

ANEXO F

INFORMES SOBRE LA INDENTIFICACIÓN INTERNA ELABORADO POR LA UNIDAD MÉDICA

H.M.O. SERVISALUD

CARACAS 23-03-2011

INFORME MEDICO

Tengo el agrado de dirigirme a usted en la oportunidad de notificarle que en el primer trimestre del año en curso se han visto por este servicio medico la cantidad de 31 personas presentando enfermedades de tipo comunes la cuales se trataron medicamente, y ninguna ha resultado incapacitante ni de enfermedad ocupacional; cabe mencionar que para el mes de mayo se tiene programado lo correspondiente al chequeo anual de todo el personal de HMO como está indicado en el cronograma de la gerencia medica. Aunado a esto también se realizo una jornada de despistaje cardiovascular, obesidad y 2 talleres uno de nutrición y el otro de prevención de drogas dictado por UMA. Sin más que agregar.

Atte.

Armando E. Lozada
MEDICO CIRUJANO
MPPS 36.012
CI 6.064.863

Dr. Armando Lozada

Médico cirujano/salud ocupacional

MPPS 36012

CI: 6064863

Gerencia medica

H.M.O. SERVISALUD C.A.

H.M.O. SERVISALUD

CARACAS 16-08-2011

INFORME MEDICO

Tengo el agrado de dirigirme a usted en la oportunidad de notificarle que en el segundo trimestre del año en curso se han visto por este servicio médico la cantidad de 38 personas, presentando enfermedades de tipo comunes las cuales se trataron medicamente y ninguna ha resultado incapacitante ni de enfermedad de tipo ocupacional; cabe mencionar que para el mes de octubre se tiene programado el chequeo anual para todo el personal de HMO. sin más que agregar.

Armando E. Lozada
MEDICO CIRUJANO
SALUD OCUPACIONAL
M.S.A.S. 35075
CI 6064863

Dr. Armando Lozada

Médico cirujano

Salud ocupacional

MSDS38012

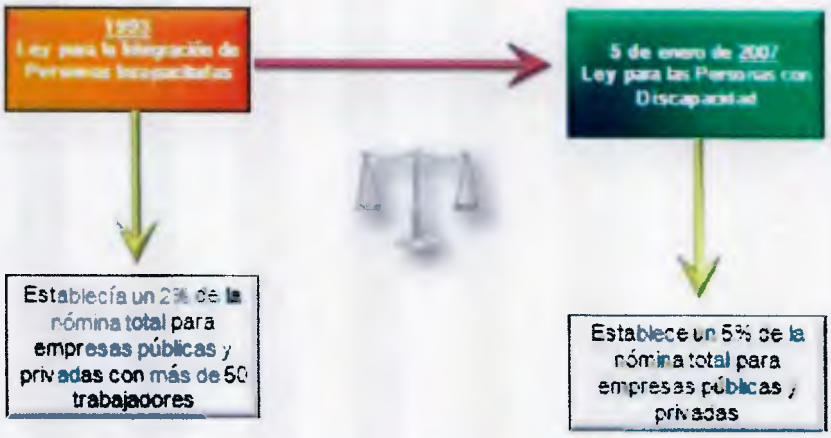
CI: 6064863

ANEXO G

CHARLAS DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Inserción Laboral de Personas con Discapacidad

¿Aquello que sale de la norma es positivo o negativo?



Resguardamos la salud de tus empleados y de tu empresa
HMO
PLANES DE SALUD

Objeto de la Ley

Establecer las disposiciones que permitan el desarrollo integral de las personas con discapacidad dentro de la sociedad, la participación solidaria de esta, la familia, los entes públicos nacionales, estadales y municipales; así como también los entes privados nacionales o internacionales y organizaciones sociales.

Resguardamos la salud de tus empleados y de tu empresa
HMO
PLANES DE SALUD

Definición de Discapacidad

Condición compleja del ser humano constituida por factores biopsicosociales que evidencia una disminución o ausencia temporal o permanente de alguna de sus capacidades sensoriales, motrices o intelectuales que puede manifestarse en ausencias, anomalías, defectos, pérdidas o dificultades para percibir, desplazarse sin apoyo, ver u oír, comunicarse con otros, o integrarse a las actividades de educación o trabajo, en la familia con la comunidad que limitan el ejercicio de derechos, la participación social y el disfrute de una buena calidad de vida, o impiden la participación activa de las personas en las actividades de la vida familiar y social, sin que ello implique necesariamente incapacidad o inhabilidad para interactuar socialmente (Art. 8)

Resguardamos la salud de tus empleados y de tu empresa
HMO
PLANES DE SALUD

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 impiden 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 (Art. 6)

Resguardamos la salud de tus empleados y de tu empresa
HMO
PLANES DE SALUD

¿Quiénes se reconocen como Personas con Discapacidad?

- Sordos.
- Ciegos.
- Sordociegos.
- Baja Talla.
- Autistas.
- Disfunciones Visuales.
- Disfunciones Auditivas.
- Disfunciones Intelectuales.
- Disfunciones Motoras de cualquier tipo.
- Alteraciones de la integración y la capacidad cognoscitiva.

Clasificaciones

Resguardamos la salud
de tus empleados
y de tu empresa
HMO
ADMINISTRADORA DE
PLANES DE SALUD

Discapacidad Motora

Resguardamos la salud
de tus empleados
y de tu empresa
HMO

Definición

El Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad la define como la dificultad para realizar actividades motoras y como aquella discapacidad, en los miembros superiores y/o inferiores, que generalmente implica problemas de desplazamiento y/o de manipulación.

HMO
PLANES DE SALUD

Discapacidad Auditiva

HMO
PLANES DE SALUD

Es un déficit total o parcial en la percepción auditiva que afecta fundamentalmente a la comunicación. Dependiendo del momento en el cual se produzca la discapacidad, y en función de la adecuación del proceso educativo y/o rehabilitador, se encontraron personas que realicen lectura labiofacial y que se comuniquen oralmente u otras que se comuniquen a través del lenguaje de signos.

Reforzamiento la salud de tus empleados y de tu empresa
HMO
ADMINISTRADORA DE PLANES DE SALUD

Es Importante Saber que ...

1. La pérdida de la capacidad auditiva la sordera no afecta la capacidad intelectual ni la habilidad para aprender.

2. Las personas con pérdida de la capacidad auditiva usan medios orales o manuales para la comunicación o una combinación de ambos:
   - La Comunicación Oral incluye lenguaje, lectura labial, y el uso de la capacidad de audio residuo.
   - La Comunicación Manual tiene que ver con los signos manuales y el deletreo manual.
   - La Comunicación Total, como método de instrucción, es una combinación del método oral más los signos manuales y el deletreo manual.

Reforzamiento la salud de tus empleados y de tu empresa
HMO
ADMINISTRADORA DE PLANES DE SALUD

Discapacidad Visual

HMO
PLANES DE SALUD

Definición

Se refiere a la ausencia total o parcial del sentido de la vista. Puede derivarse de:

- Algún obstáculo que impida la llegada de los rayos luminosos al nervio óptico.
- Enfermedad en el nervio óptico.
- Alteración en las áreas cerebrales de la visión.

La discapacidad visual puede ser permanente o transitoria, completa o parcial, o aparecer en contextos con poca luz.

HMO
PLANES DE SALUD

Discapacidad Intelectual

Resguardamos la salud de tus empleados y de tu empresa
HMO
Administradora de PLANES DE SALUD

Definición

La Asociación Americana de Retardo Mental (2002), lo define como una discapacidad que comienza antes de los dieciocho años.

Está caracterizado por limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y la conducta adaptativa, manifestadas en habilidades prácticas, sociales y conceptuales.

Resguardamos la salud de tus empleados y de tu empresa
HMO
Administradora de PLANES DE SALUD

Recomendaciones para la Interacción con Personas que poseen condiciones especiales

Nos hemos preguntado alguna vez ...

¿El rechazo se debe a la condición de esa persona o a nuestro desconocimiento acerca de cómo establecer una comunicación más fluida con ella?

Discapacidad Motora

- Quienes utilizan aparatos suelen considerarlos como una extensión de su cuerpo, evita ubicarlo fuera de su alcance o colocarlo obstruyendo en el camino.
- Si la persona requiere ayuda, pregunta cómo funciona el equipo o precisa que tipo de ayuda requiere.
- Cuando estés en presencia de una persona con discapacidad motora que no utilice aparato, comunícate con ella mirándole a la cara (puedes dar una impresión de rechazo si observas fijamente el área afectada).
- Al conversar con alguien en silla de ruedas, procura colocarte a una distancia que le evite experimentar dolencias en el cuello.
- Algunas personas requieren espacios de tiempo para desplazarse en un sentido o otro (ej. personas con acortamiento de miembro inferior).

Resguardamos la salud de tus empleados y de tu empresa
HMO
ADMINISTRADORA DE PLANES DE SALUD

Discapacidad Auditiva

1. Antes de iniciar una conversación, asegúrate de que la persona esté mirando a tu cara.
2. Utiliza gestos discretos para facilitar la comunicación.
3. No hables tan rápido y no tan lento, lo importante es que modules correctamente.
4. Evita colocarte de espaldas, desviar la cara o que un reflejo de luz le bloquee la vista de tu cara.
5. No es necesario gritar.
6. Si la persona está acompañada por un intérprete, háblale directamente a la persona con discapacidad y no al intérprete.

Resguardamos la salud de tus empleados y de tu empresa
HMO
ADMINISTRADORA DE PLANES DE SALUD

Discapacidad Visual

- Comunícate verbalmente, a menos que dispongas de material en braille.
- Antes de iniciar una conversación saluda e identifícate verbalmente.
- Si vas a presentar a varias personas hazlo con una a la vez, así la persona con discapacidad podrá ir asociando las voces con los nombres.
- Al desplazarte con ella, ofrece tu brazo y dóblalo si acepta la ayuda. No intentes guiarle si no acepta la ayuda.
- Al momento de sentarse, guía la mano de la persona al respaldo de la silla y dile si tiene o no apoya brazos.
- Abre paso a las personas con bastón blanco.

Resguardamos la salud de tus empleados y de tu empresa
HMO
ADMINISTRADORA DE PLANES DE SALUD

Discapacidad Intelectual

- Mantén el contacto visual para comunicarte en todo momento, si es posible acompaña con gestos claros tus indicaciones.
- Expresa tus ideas de la forma más concreta y sencilla.
- Evita dar información irrelevante o compleja.
- La información más compleja debe ser transmitida por partes: 1.... 2.... 3.... etc.
- Asegúrate de contar con la atención de tu interlocutor.
- Evita dar respuestas que puedan ser consideradas como agresivas (tipo: aproximarse de forma brusca o tocarle inesperadamente).

Resguardamos la salud de tus empleados y de tu empresa
HMO
ADMINISTRADORA DE PLANES DE SALUD

Todos tenemos capacidades diferentes ...

Integrémonos para sumar

ANEXO H

POSTERS EMPLEADOS EN LA CAMPAÑA INFORMATIVA

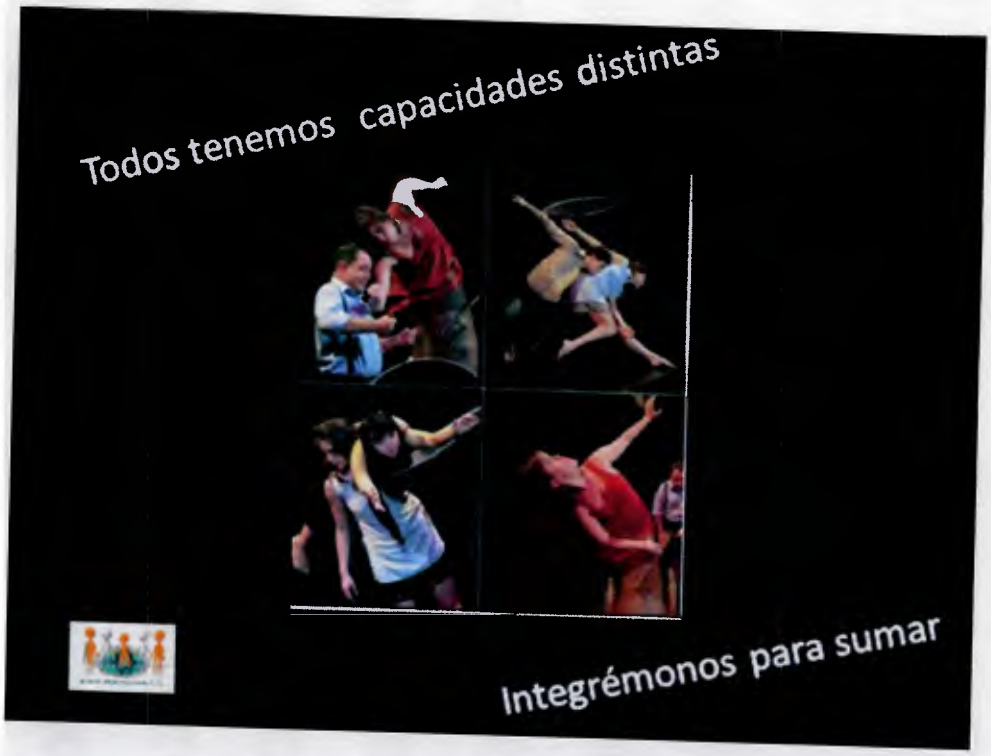
Si yo puedo ...
No seas tú quien me lo impida ...

TU o YO
Quién es diferente?
...serlo es lo que nos hace únicos...
pero todos tenemos igualdad de derechos.

Una sociedad injusta para algunos es injusta para todos.
Accesibilidad es inclusión.

¿Y si empezamos a valorar la Capacidad?
CAPACIDAD De Razonar.
CAPACIDAD De Elegir.
CAPACIDAD Creativa.
CAPACIDAD Para Estudiar.
CAPACIDAD De Diversión.
CAPACIDAD De ser Madre.
CAPACIDAD De Amar.
Eugenia tiene 28 años y no puede oír.

Una sociedad injusta para algunos es injusta para todos.
Accesibilidad es inclusion.


Todos tenemos capacidades distintas
Integrémonos para sumar

Cuando sea grande deseo ...
✓ Estudiar.
✓ Trabajar.
✓ Tener muchos amigos.
✓ Tener una casita.
En fin ....
Cuando sea grande quiero:
Ser Feliz
Ayúdame a lograrlo

ANEXO I

PENDON DE BIENVENIDA AL GRUPO FOCAL

HMO
SERVISALUD, C.A.
"Programa de Inserción Laboral para Personas con Discapacidad"
Bienvenidos al 1° Encuentro de Grupo Focal:
Programas de Inserción Sociolaboral de Personas
La peor discapacidad es la de no darse cuenta que todos somos iguales
Farmahorro
HMO
Locatel