



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

TRABAJO DE GRADO

Presentado para optar al título de:

LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES (INDUSTRIÓLOGO)

Título:

**IMPACTO DE UN PLAN DE INSERCIÓN LABORAL EN
TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD**

Realizado por:

Abdala De Freitas, Ana Saraí

Amaya López, Mercedes Carolina

Profesor guía:

Montenegro, Lourdes

RESULTADO DEL EXAMEN:

Este Trabajo de Grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha obtenido la calificación de : _____ () puntos.

Nombre: _____ Firma: _____

Nombre: _____ Firma: _____

Nombre: _____ Firma: _____

Caracas, ____ de ____ de ____



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA: RELACIONES INDUSTRIALES

**IMPACTO DE UN PLAN DE INSERCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES
CON DISCAPACIDAD**

Tesista: Abdala, De Freitas, Ana Saraí

Tesista: Amaya López, Mercedes Carolina

Tutor: Montenegro, Lourdes

Caracas, septiembre de 2013

A Dios por acompañarme en todo momento de mi vida y por poner en ella oportunidades que se me han presentado y a todas las personas que en ella han estado.

A mis padres por su amor, su paciencia y sus enseñanzas. Por haberme inculcado los valores que me han hecho la persona que soy hoy en día. Y por haberme apoyado y guiado en todas las decisiones que he tomado en mi vida.

A mi hermano, por haber sido mi guía y mi ejemplo a seguir durante toda la carrera.

A mi familia, quienes han estado siempre presente, por su cariño y por su atención en todo momento.

A Mercedes Amaya, por haber sido mi compañera y mi amiga durante estos cinco años de carrera y por la paciencia que ha tenido durante este largo proceso.

A Lourdes Montenegro, por habernos guiado durante todo este proceso, por habernos enseñado tanto con el tema de la discapacidad y por toda la paciencia que ha tenido en este largo proceso.

A María Alejandra De Freitas, por haber sido un apoyo durante toda la carrera, especialmente en la tesis, por brindarme su tiempo y sus conocimientos.

A mis amigos del Colegio San Ignacio, quienes me enseñaron el valor de la amistad y quienes me han apoyado y acompañado en los momentos más importantes de mi vida.

A mis amigos de la Universidad Católica Andrés Bello, por ser la mejor compañía durante estos años de carrera.

ANA SARAÍ ABDALA DE FREITAS

A Dios por no abandonarme nunca y por haberme regalado la familia y amigos que me rodean.

A mi mamá, Magdalena López, por haberme formado en la persona que soy ahora, brindándome amor y apoyo incondicional. Por haberme inculcado todas las enseñanzas y valores que definen quien soy, y por haberme tolerado en este proceso de tesis.

A mi abuela, Tila López, por ayudar en mi formación como persona y por darme mil razones para reír y creer.

A mi familia, por darme alegrías, amor y apoyo en todo momento. También a mi otra familia, Vazquez, quienes siempre han estado ahí para mí.

A Mario Múnera, por haberme acompañado antes y durante este proceso, regalándome felicidad, motivación y amor en el momento que más lo necesité.

A mi compañera de tesis Ana Abdala, por su amistad durante mi carrera universitaria. Por su motivación y dedicación en este proceso que decidimos realizar juntas.

A Lourdes Montenegro, por haber sido una guía en ésta etapa final, instruyéndonos sobre la discapacidad y por su apoyo en este proceso.

A todos mis amigos, del edificio, del Colegio Madison y de la Universidad Católica Andrés Bello, por haberme acompañado en el transcurso de mi vida, en los buenos y malos momentos, y por haberme enseñando el valor de la amistad.

MERCEDES CAROLINA AMAYA LÓPEZ

AGRADECIMIENTOS

A Dios por haber sido nuestra guía y compañía durante estos cinco años de carrera.

A nuestras familias, por habernos apoyado durante toda la carrera, por habernos guiado en todas las decisiones y por ser una fuente de alegría y de inspiración para cada día ser mejor.

A nuestra tutora Lourdes Montenegro, por haberse atrevido a ser parte de este proyecto. Por brindarnos todos su conocimientos y todo lo que estaba dentro de sus posibilidades para poder tener los mejores resultados en esta tesis. Por su orientación, su interés, cariño y motivación durante toda la tesis.

A las profesoras Lissette González y Gabriela Flores, por su tiempo brindado, por sus conocimientos y consejos, y por colaborar en mejorar este proyecto.

A Morelia Flores y Andrés Salas por el apoyo brindado durante este proyecto, y por su cooperación, respondiendo dudas en todo momento.

A los demás profesores de Relaciones Industriales y de Ciclo Básico que nos dieron las herramientas necesarias para lograr este proyecto.

A las empresas Bigott, Mapfre, Restoven, Citibank, Seguros Carabobo y Seguros Venezuela por haber participado y contribuido con este proyecto.

A todas aquellas personas que de alguna forma colaboraron para hacer esto posible.

ANA ABDALA y MERCEDES AMAYA

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	xi
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
CAPÍTULO II	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	21
Objetivo General.....	21
Objetivos Específicos	21
CAPÍTULO III	
MARCO TEÓRICO.....	22
Inserción Laboral.....	22
Empleo con Apoyo	26
<i>Historia</i>	26
<i>Definiciones</i>	27
<i>Proceso del Empleo con Apoyo</i>	29
Desempeño.....	31
Evaluación del Desempeño	31
<i>Objetivos de la Evaluación de Desempeño</i>	31
<i>Ventajas de la Evaluación de Desempeño</i>	33
<i>Beneficios de la Evaluación de Desempeño</i>	33
<i>Métodos de Evaluación de Desempeño</i>	34
<i>Proceso de Evaluación de Desempeño</i>	38
Discapacidad	38
<i>Tipos</i>	40
<i>Discapacidad y Desempeño</i>	42
CAPÍTULO IV	
MARCO REFERENCIAL	44
CAPÍTULO V	

MARCO METODOLÓGICO	50
Tipo de Investigación y Diseño.....	50
Población y Muestra.....	50
Unidad de análisis	52
Variables	53
<i>Variable: Desempeño</i>	53
<i>Variable de Clasificación</i>	54
<i>Otras variables</i>	55
Estrategia para la recolección de datos y análisis	56
<i>Instrumento para medir el desempeño</i>	56
<i>Validez</i>	62
<i>Confiabilidad</i>	63
Factibilidad	64
Consideraciones Éticas.....	65
CAPÍTULO VI	
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	66
Característica de los Trabajadores con Discapacidad.....	66
Desempeño de los Trabajadores con Discapacidad.....	71
<i>Desempeño de todos los trabajadores</i>	71
<i>Desempeño de los trabajadores que ingresaron a través de Creando Independencia.</i> ..	75
<i>Desempeño de los trabajadores que ingresaron a través de otro programa o de forma autónoma.</i>	78
Comparación del Desempeño de los Trabajadores con Discapacidad	81
CAPÍTULO VII	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	94
BIBLIOGRAFÍA	98
ANEXO A	
INSTRUMENTO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO	105
ANEXO B	
GRÁFICOS DE LOS INDICADORES DE CANTIDAD DE TRABAJO SEGÚN LA FORMA DE INGRESO.....	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población y muestra de las empresas participantes en el estudio	52
Tabla 2. Operacionalización de la variable Desempeño	54
Tabla 3. Pesos Porcentuales de las Dimensiones y de los Indicadores de la variable	58
Tabla 4. Peso Porcentual y Puntaje Máximo de Indicadores e Ítems	59
Tabla 5 Puntaje de cada grado de los Ítems	60
Tabla 6 Escala para Interpretar la variable Desempeño	61
Tabla 7 Índices de Interpretación para las Dimensiones e Indicadores del Desempeño	62
Tabla 8. Escala para interpretar el coeficiente de confiabilidad	63
Tabla 9. Resumen del procesamiento de los casos, prueba piloto	64
Tabla 10. Estadístico de Fiabilidad, Alfa de Cronbach.....	64
Tabla 11. Edad y Sexo del trabajador con discapacidad	67
Tabla 12. Distribución según el tipo de discapacidad.....	68
Tabla 13. Distribución según la Forma de Ingreso.....	69
Tabla 14. Forma de Ingreso según el Tipo de Discapacidad.....	70
Tabla 15. Desempeño de los Trabajadores con Discapacidad estudiados	72
Tabla 16. Indicadores de Calidad del Trabajo de todos los Trabajadores estudiados	73
Tabla 17. Indicadores de Cantidad de Trabajo de todos los Trabajadores estudiados	73
Tabla 18. Indicadores de Conocimiento del Puesto de todos los Trabajadores estudiados	74
Tabla 19. Indicadores de Relaciones en el Trabajo de todos los Trabajadores estudiados.....	75
Tabla 20. Desempeño de los Trabajadores Ingresados bajo el Programa Creando Independencia	76
Tabla 21. Indicadores de Calidad de Trabajo para los Trabajadores Ingresados por el Programa Creando Independencia	76
Tabla 22. Indicadores de Cantidad de Trabajo para los Trabajadores Ingresados por el Programa Creando Independencia	77

Tabla 23. Indicadores de Conocimiento del Puesto para los Trabajadores Ingresados por el Programa Creando Independencia	78
Tabla 24. Indicadores de Relaciones en el Trabajo para los Trabajadores Ingresados por el Programa Creando Independencia	78
Tabla 25. Desempeño de los Trabajadores Ingresados de Forma Diferente	79
Tabla 26. Indicadores de Calidad de Trabajo para los Trabajadores Ingresados de Forma Diferente.....	79
Tabla 27. Indicadores de Cantidad de Trabajo para los Trabajadores Ingresados de Forma Diferente.....	80
Tabla 28. Indicadores de Conocimiento del Puesto para los Trabajadores Ingresados de Forma Diferente.....	80
Tabla 29. Indicadores de Relaciones en el Trabajo para los Trabajadores Ingresados de Forma Diferente.....	81
Tabla 30. Desempeño de los Trabajadores con Discapacidad según la Forma de Ingreso	91

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Sexo y Edad de los Trabajadores	67
Gráfico 2. Distribución según el tipo de discapacidad.....	68
Gráfico 3. Distribución según la Forma de Ingreso.....	69
Gráfico 4. Dimensión Calidad de Trabajo según Forma de Ingreso	82
Gráfico 5. Indicador Exactitud del Trabajo según Forma de Ingreso.....	83
Gráfico 6. Dimensión Cantidad de Trabajo según Forma de Ingreso	84
Gráfico 7. Dimensión Conocimiento del Puesto según Forma de Ingreso	85
Gráfico 8. Indicador Grado de Conocimiento según Forma de Ingreso	86
Gráfico 9. Indicador Entendimiento del Trabajo según Forma de Ingreso	87
Gráfico 10. Dimensión Relaciones de Trabajo según Forma de Ingreso.....	88
Gráfico 11. Indicador Relaciones con el personal, supervisores y personal externo según Forma de Ingreso	89
Gráfico 12. Indicador Comunicación y Suministro de información adecuada a compañeros y supervisores según Forma de Ingreso	90
Gráfico 13. Mantiene al Supervisor y a los Compañeros informados del trabajo y problemas según Forma de Ingreso	90
Gráfico 14. Desempeño de los Trabajadores con Discapacidad según la Forma de Ingreso	92
B1. Indicador Cumple los Objetivos según Forma de Ingreso.....	109
B2. Indicador Atiende Órdenes según Forma de Ingreso	110
B3. Indicador Cumple su Trabajo a Tiempo según Forma de Ingreso	110

RESUMEN

A lo largo de la historia las personas con discapacidad han sido excluidas, tanto en el ámbito social como en el ámbito laboral. Por esta razón, se han ido creando una serie de leyes que protegen a estos individuos. En Venezuela la más reciente es la Ley para Personas con Discapacidad (2007). Así como se han creado leyes para la protección de estos sujetos, que especifican su derecho a trabajar, también se han creado programas de acompañamiento para facilitar el ingreso de éstos a los puestos de trabajo. Una modalidad de este acompañamiento es el empleo con apoyo, que consiste en brindarles a los trabajadores el soporte o ayuda necesaria tanto dentro como fuera del lugar de trabajo, dándole condiciones de empleo similares a las de otro trabajador sin discapacidad. Un programa de empleo con apoyo es el elaborado por la organización Creando Independencia, el cual lleva el mismo nombre. Este Trabajo de Grado se planteó como objetivo de investigación, comparar el desempeño de los trabajadores con discapacidad que ingresaron al mundo laboral a través del programa Creando Independencia, y el desempeño de los trabajadores con discapacidad que ingresaron al mundo laboral de una forma diferente, en empresas del Área Metropolitana de Caracas. El tipo y diseño de investigación fue explicativo y transversal; y se tomó como población a los trabajadores con discapacidad que trabajaban en empresas del Área Metropolitana de Caracas, que además, tuviesen trabajadores insertados bajo la modalidad de empleo con apoyo con el programa Creando Independencia, y trabajadores insertados de cualquier otra forma, por lo que se logró abarcar el 80% de la población estudiada, de 75 trabajadores con discapacidad se alcanzó a encuestar 60. Mediante un cuestionario enviado a las empresas, se pudo determinar que no existen diferencias significativas entre el desempeño de los trabajadores con discapacidad ingresados mediante el programa Creando Independencia y los ingresados de una forma diferente.

Palabras claves: Discapacidad, empleo con apoyo, Programa Creando Independencia, desempeño laboral

INTRODUCCIÓN

Al pensar en personas con discapacidad, la mayoría de las veces se puede imaginar lo difícil que debe ser adaptarse a un universo en donde casi todas las cosas están hechas para sujetos sin discapacidad; a un mundo que posiblemente no esté familiarizado con esta condición y que puede que le genere un rechazo. Si al imaginarse ésta situación se hace pensando en Venezuela, la circunstancia es peor puesto que la infraestructura del país no está del todo acondicionada para individuos con discapacidad.

En el plano laboral, también es un poco difícil insertar a estas personas debido a los diferentes sesgos que se puedan tener con respecto a ellas. Sin embargo, hay numerosos programas que se encargan de incluirlas para que así puedan lograr una adecuada inserción socio laboral. Una modalidad de acompañamiento es el de empleo con apoyo, en donde se asiste y/o se ayuda a la persona con la discapacidad, antes, durante y después de ser admitida en una empresa para prestar algún servicio.

Uno de los programas de inserción laboral, de la modalidad empleo con apoyo, es el de Creando Independencia, el cual es llevado a cabo por la compañía Creando Independencia Consultores y ASODECO (Asociación para el Desarrollo de Educación Especial Complementaria), quienes se encargan de facilitar la integración socio laboral de las personas con discapacidad.

Aunque este programa ha apoyado a numerosas personas en el mundo del trabajo, el desempeño de éstas no ha sido evaluado, por lo que no se sabe si realmente, bajo el programa Creando Independencia, los trabajadores tendrán un mejor desempeño. Es por esta razón que se hace interesante preguntarse si ¿existen diferencias entre el desempeño de los trabajadores con discapacidad que ingresaron al mundo laboral con el programa Creando Independencia, y

el desempeño de los trabajadores que ingresaron al mundo laboral de otra forma, en empresas del Área Metropolitana de Caracas?

En base a esto, se realizó una investigación para dar respuesta a la pregunta anterior, cuyo contenido se encuentra dividido en siete capítulos. En el primero se expone el planteamiento del problema, mostrando lo referente al tema de la discapacidad, los programas de inserción laboral y el desempeño, así como también la justificación de esta investigación.

Seguido se muestra el segundo capítulo el cual contiene los objetivos de la investigación, diferenciando el general de los específicos, con lo que se da paso al tercer capítulo, en donde se revisan las distintas teorías utilizadas para explicar la discapacidad y la evaluación de desempeño. En este capítulo también se le hace énfasis a la inserción laboral, prestando mayor atención al empleo con apoyo.

En el cuarto capítulo se presenta el contexto en el cual se desarrollan las personas con discapacidad, revisando lo que dictan las leyes venezolanas y definiendo lo que hacen algunos organismos por estas personas.

Posteriormente en el quinto capítulo se explica el marco metodológico mostrando el tipo de investigación y diseño, las variables de estudio, la población, muestra y unidad de análisis, las estrategias para la recolección de los datos y presentación de resultados, así como la factibilidad y consideraciones éticas.

Seguidamente, se presentan los resultados obtenidos así como la discusión de los mismos en el capítulo sexto; finalmente, en el séptimo capítulo se muestran las conclusiones y recomendaciones de este trabajo de grado, esperando haber logrado dar respuesta a la pregunta de investigación, logrando el objetivo general y los específicos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La discapacidad es un término que ha sido definido de diferentes maneras. En Venezuela, la Ley para Personas con Discapacidad, promulgada el 5 de Enero de 2007, en su Artículo 5, la define de la siguiente forma:

Se entiende por discapacidad la condición compleja del ser humano constituida por factores biopsicosociales, que evidencia una disminución o supresión 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 insertarse socialmente.

De esta manera se definen a estas personas, abarcando todas las discapacidades y haciendo énfasis en la capacidad que tienen todos ellos en la inclusión social y laboral, sin discriminaciones por la limitación funcional que puedan presentar como producto de dicha discapacidad.

Asimismo, el Artículo 6 de la misma Ley dice que las personas con discapacidad:

Son todas aquellas personas que por causas congénitas o adquiridas presentan 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.

De esta definición, se puede inferir que para los individuos que poseen alguna discapacidad, la integración a nivel familiar, social y laboral se puede ver impedida, dejándolos en desventaja con respecto al resto de la población y lo que puede conllevar a un cierto tipo de desigualdad.

Sin embargo, la igualdad es un derecho humano que es inherente, inalienable y aplicable a todo individuo, por lo que organismos internacionales como las Naciones Unidas, buscan defender la igualdad (Departamento de Información Pública de las Naciones Unidas, 2012).

Venezuela también busca la igualdad social y la no discriminación, como se evidencia en la Constitución de 1999, en su artículo 21; donde afirma que:

Todas las personas son iguales ante la ley, y en consecuencia:

1. No se permitirán discriminaciones fundadas en la raza, el sexo, el credo, la condición social o aquellas que, en general, tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio en condiciones de igualdad, de los derechos y libertades de toda persona.
2. La ley garantizará las condiciones jurídicas y administrativas para que la igualdad ante la ley sea real y efectiva; adoptará medidas positivas a favor de personas o grupos que puedan ser discriminados, marginados o vulnerables; protegerá especialmente a aquellas personas que por alguna de las condiciones antes especificadas, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.

3. Sólo se dará el trato oficial de ciudadano o ciudadana; salvo las fórmulas diplomáticas.
4. No se reconocen títulos nobiliarios ni distinciones hereditarias.

A pesar de que las instituciones internacionales y nacionales promueven la igualdad, no la garantizan al cien por ciento, y es ahí cuando se habla de exclusión, que para Bel Adell (2002), estar excluido significa quedar fuera, ya sea de una persona, un colectivo, un sector, o incluso un territorio. Asimismo dice que la exclusión es un tema social, por lo que expresa que la exclusión social no se refiere principalmente al tema de la pobreza o las desigualdades, sino en qué medida se tiene o no un lugar en la sociedad; marcar una diferencia entre los que participan en su dinámica y se benefician de ella, y los que son excluidos e ignorados como consecuencia de la misma dinámica social (Bel Adell, C., 2002).

Otros autores también se han aproximado a la definición de la exclusión. Dicen que la exclusión es un “proceso social que separa a individuos y colectivos de una serie de derechos sociales como el trabajo, la educación, la salud, la cultura, la economía y la política, a los que otros colectivos sí tienen acceso y posibilidad de disfrute...” (Jiménez, 2008, cp. Vázquez-González & Sarasola-Sánchez-Serrano, 2011, p. 70). Por lo que podría definirse la exclusión laboral como el proceso por el cual una persona queda fuera del ámbito laboral o del trabajo, producto de diferentes factores.

Como dice Weller (2001), la exclusión laboral se entiende como aquellas dinámicas de la inclusión y exclusión social que se encuentran relacionadas con la dinámica en los mercados laborales. Si se revisa el caso de las personas con discapacidad, estas suelen ser víctimas de la exclusión laboral, lo que resulta alarmante debido a que la cantidad de estos individuos aumenta cada año. En Venezuela, el Instituto Nacional de Estadística, a través del censo realizado en el año 2001, determinó que para ese momento, había un total de 907.694 personas con discapacidad en el territorio nacional, siendo aproximadamente el 3,9% de la población (INE, 2001). Para el año 2011, el mismo instituto determinó, en su censo, que el 6,1% de la población presenta deficiencias, condiciones o discapacidades (INE, 2011).

Siendo evidente el aumento sostenido de la población de personas con discapacidad, es preciso abocarse a generar condiciones que les permitan a estos individuos su inserción al mundo ocupacional, para lo cual se hace necesario un acompañamiento o asesoramiento a la hora de entrar en el mismo. Con ello no sólo se daría cumplimiento a las disposiciones legales que buscan evitar la exclusión de este grupo especial de personas, sino que además se les presentarían oportunidades para su desarrollo social. Con la finalidad de generar prácticas para ayudar a las personas con discapacidad a incorporarse al mercado laboral, en Venezuela han surgido dos modelos de programas de empleo para las personas con discapacidad: el empleo protegido y el empleo con apoyo (Plaz Alemán & Sécola, 2011).

El empleo protegido surge para ayudar a las personas con discapacidad a obtener o mantener un empleo normal, que pudiese ser subsidiado o no, y que cubre numerosas situaciones. Debe tener un doble propósito: preparar a las personas con discapacidad para que puedan trabajar de la mejor forma posible y que además realicen una actividad que valga la pena (O'Reilly c.p. De Jesús & Girón, 2008).

Por otro lado está el empleo con apoyo, el cual es definido por Jordán de Urríes y Verdugo (2001) como:

Un empleo integrado en la comunidad dentro de empresas normalizadas, para personas con discapacidad que tradicionalmente no han tenido posibilidad de acceso al mercado laboral, mediante la provisión de los apoyos necesarios dentro y fuera del lugar del trabajo, a lo largo de su vida laboral, y en condiciones de empleo lo más similares posibles en trabajo y sueldo a las de otro trabajador sin discapacidad en un puesto equiparable dentro de la misma empresa (Jordán de Urríes & Verdugo, 2001, c.p. Jordán de Urríes & Verdugo, 2003, p. 16).

Establecer qué tipo de empleo es mejor es difícil, ya que cada uno es bueno y necesario. El empleo protegido es necesario para muchos trabajadores con discapacidad intelectual severa, puesto que al encontrarse en un taller protegido pueden comprobar sus habilidades,

adquirir experiencia laboral y además identificar el tipo de trabajo en el que son mejores (De Jesús & Girón, 2008). Sin embargo, varios estudios han revelado que, con respecto a niveles de satisfacción en el trabajo, relaciones sociales y de actividad, y calidad de vida percibida en cuanto a control ambiental, participación en la comunidad, y percepción del cambio personal, el empleo con apoyo refleja altos índices en estas variables (Jahoda, Kemp, Riddell y Banks, 2007; Sinnott-Oswald, Gliner y Spencer, 1991, cp. De Jesús & Girón, 2008), más que el empleo protegido. Asimismo, Jordán de Urries opina que esta alternativa de inserción es la más integradora, ya que ofrece una vía de acceso al empleo en condiciones normalizadas para un gran número de personas con discapacidad (Jordán de Urries, 2008).

En Venezuela se han ido creando distintas organizaciones que manejan estas modalidades de empleo. Como ejemplo de esto se encuentra, “APOYE, AVESID, I.V.B.V, T.E.L Dora Burgueño, FUNDACODICE, ASODECO” (Nuñez & Pabón, 2009, p. 96) y Creando Independencia.

APOYE, AVESID, I.V.B.V, T.E.L, ASODECO y Creando Independencia, son organizaciones que a través de distintos programas ofrecen la modalidad de empleo con apoyo. FUNDACODICE por su parte ofrece programas con la modalidad empleo protegido. ASODECO es una asociación que presenta ambas modalidades de empleo entre sus programas (Nuñez & Pabón, 2009).

En el caso de ASODECO (Asociación para el Desarrollo de Educación Especial Complementaria), su fundación fue en Agosto de 1985, siendo una organización pionera en el diseño y aplicación de un programa de transición laboral, llamado “Creando Independencia” el cual facilita la formación, integración y seguimiento socio-laboral de jóvenes y adulto con discapacidad (ASODECO, s/f).

De la misma forma, Creando Independencia es una firma que tiene como finalidad favorecer la integración laboral de las personas con discapacidad, en las diferentes áreas del quehacer humano (Creando Independencia, s/f). Le brinda asesoría y apoyo a las organizaciones para integrar de manera efectiva y eficaz a las personas con discapacidad en el

ámbito laboral, a través del programa de inserción laboral que comparte con ASODECO, Creando Independencia.

Asimismo, Creando Independencia es un programa de inserción laboral utilizado por una serie de instituciones que brindan apoyo a las personas con discapacidad y de la misma forma es aplicado en diversas empresas a nivel nacional. Éste tiene por objetivo promover las aptitudes de las personas con discapacidad, que tienden a estar excluidas del ámbito laboral. Es por esto que a través del programa “se espera dar oportunidades reales y en igualdad de condiciones” a los individuos con discapacidad, “para así mejorar su calidad de vida y garantizar su desarrollo como ser humano integral” (Creando Independencia, s/f, apartado Responsabilidad, para. 2).

El programa Creando Independencia no sólo busca la integración en el mundo laboral de las personas con discapacidad, sino que también busca que el trabajador integrado tenga un buen desempeño en el puesto de trabajo. Es importante saber que el desempeño laboral describe el grado en el que se logran las tareas en el trabajo de un individuo (Ramos, 1994). Por lo tanto, cada una de las empresas que utiliza el programa, espera que los trabajadores que ingresen a través de éste, logren sus tareas de la mejor forma posible.

En tal sentido, el desempeño laboral se mide a través de una evaluación de desempeño, la cual indica qué tan bien la persona cumple con las funciones de su cargo (Ramos, 1994). Como menciona Paulo Reis (2007) es una apreciación periódica, por lo tanto constantemente se realizan evaluaciones de desempeño en el ámbito laboral.

Ahora bien, a lo largo del tiempo que lleva aplicándose el programa Creando Independencia, se han realizado cierto tipo de evaluaciones a los participantes, pero nunca se ha determinado si este programa con modalidad de empleo con apoyo es ciertamente un elemento diferenciador en el desempeño de los trabajadores con discapacidad que ingresan al puesto a través de él.

Según lo mencionado anteriormente es posible plantear la siguiente interrogante:

¿Existen diferencias entre el desempeño de los trabajadores con discapacidad que ingresaron al mundo laboral con el programa Creando Independencia, y el desempeño de los trabajadores con discapacidad que ingresaron al mundo laboral de una forma diferente, en empresas del Área Metropolitana de Caracas?

Es interesante saber si existen diferencias en el desempeño de estos dos grupos de trabajadores, debido a que podría estudiarse el impacto que dicho programa ha tenido en las personas con discapacidad, y además resulta importante saber hasta qué punto el acompañamiento externo por parte de esta empresa es necesario para un mejor desempeño.

Es por esto que ésta investigación resulta de gran utilidad para las organizaciones, puesto que de existir diferencias positivas en el desempeño de los trabajadores con discapacidad insertados bajo el programa con respecto a aquellos insertados de forma autónoma o de otra forma, las empresas podrían adoptarlo como proceso obligatorio para el ingreso de personal con discapacidad, e incluso, viéndose a nivel macro, podría aplicarse como un plan de inserción obligatorio para todas las compañías que sean constituidas, que laboren y que se rijan por las leyes venezolanas.

CAPÍTULO II

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Comparar el desempeño de los trabajadores con discapacidad que ingresaron al mundo laboral con el programa Creando Independencia, y el desempeño de los trabajadores con discapacidad que ingresaron al mundo laboral de una forma diferente, en empresas del Área Metropolitana de Caracas.

Objetivos Específicos

- Determinar el desempeño de los trabajadores con discapacidad que ingresaron al mundo laboral con el programa Creando Independencia, en empresas del Área Metropolitana de Caracas.
- Determinar el desempeño de los trabajadores con discapacidad que ingresaron al mundo laboral de una forma diferente, en las empresas del Área Metropolitana de Caracas.
- Identificar si existen diferencias en el desempeño de los trabajadores con discapacidad que ingresaron al mundo laboral con el programa Creando Independencia y el desempeño de los trabajadores con discapacidad que ingresaron al mundo laboral de una forma diferente, en las empresas del Área Metropolitana de Caracas.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

En la siguiente sección se desarrollan ciertos conceptos relacionados con los temas de inserción, empleo con apoyo, desempeño y discapacidad.

Inserción Laboral

La inserción laboral ha sido definida por diversos autores y, para poder entender el modelo de empleo con apoyo utilizado por el programa a estudiar, es necesario comprender las definiciones que se le han dado a este concepto.

Para García y Gutiérrez (1996) la inserción laboral se refiere al proceso de incorporación de las personas a la actividad económica, que suele coincidir con la etapa juvenil; por esto, consiste en una transición social desde posiciones del sistema educativo y de la familia de origen hacia posiciones del mercado de trabajo y de independización familiar. Panyella (2005) enfatiza en que es un acompañamiento que se realiza a personas que se encuentran en una situación de exclusión, ya sea laboral o social, y que tienen como objetivo integrarse en el mercado laboral.

Efectivamente, la inserción laboral hace que los individuos se desarrollen profesional y personalmente puesto que les da cierta dependencia económica, adquieren nuevos conocimientos e interactúan con otras personas (Martínez, 2000). Por esta razón la inserción laboral es fundamental para el desarrollo de las personas con discapacidad, además, les ofrece una orientación para poder incorporarse en el mercado laboral. Panyella (2005) explica que este proceso tiene como pilar fundamental la empresa y se desarrolla dentro de un entorno productivo que resulta educativo para la organización.

La inserción laboral desarrolla una intervención que se encuentra basada en procesos y en estrategias que ayudan a potenciar la autonomía de la persona a ser insertada, así como a relacionar la necesidad de formación de ésta con la asimilación de habilidades para llevar a cabo una vida autónoma. Así, el individuo dispone de herramientas para decidir y responsabilizarse por decisiones que empezará a tomar paulatinamente (Páez, 2008).

Es por ello que la inserción laboral interviene en dos áreas, de autonomía personal y de formación y empleo. La primera favorece tanto el desarrollo de las competencias necesarias para poder desempeñar un trabajo, así como aporta herramientas para que la persona se pueda insertar en un ambiente laboral. Mientras que la segunda se refiere a la capacitación laboral que fomenta la capacidad profesional mediante el aprendizaje de hábitos y habilidades laborales, para poder lograr el objetivo de insertar al individuo al mercado de trabajo normalizado (Guzmán, 2006).

Sin embargo, con respecto a las personas con discapacidad Páez plantea que,

Las personas con discapacidad se enfrentan a una sociedad autónoma y productiva, por lo que sus intereses van dirigidos a la capacitación no sólo técnica sino también profesional, ellos requieren y exigen un espacio laboral para aprovechar esas habilidades adquiridas. Ser discapacitado no siempre es sinónimo de diferencias físicas o económicas del grupo familiar, en la mayoría de los casos son capaces de integrarse a un equipo laboral sin dificultad (2008, p. 30).

Por esto, Jordán de Urríes y Verdugo (2003) definen la inserción laboral desde la perspectiva de la discapacidad, delimitada como un proceso que tiene por finalidad el empleo en las mismas condiciones al de una persona sin discapacidad, en un ambiente de trabajo en donde la mayoría carezca de discapacidad, con iguales salarios, funciones y horarios.

Con respecto a los factores que favorecen la inserción laboral de personas con discapacidad, García-Carpintero y otros, hicieron un estudio interesante en Castellón de la

Plana, España, que tuvo como resultado indicar cuales variables son determinantes en el proceso de inserción laboral. Las investigadoras realizaron entrevistas a responsables de recursos humanos de diferentes empresas de Castellón; y tomaron como variables para ese estudio la formación, las habilidades, el papel del trabajador social, las adaptaciones, la integración, el rendimiento laboral, los diferentes grupos de discapacidades, la imagen, el sector de actividad y las características de la empresa (si tienen o no empleados con discapacidad). Como resultado, obtuvieron que todas las variables favorecían la inserción laboral de las personas con discapacidad, desde el punto de vista del empresario. Sin embargo, la formación específica, la responsabilidad laboral, la motivación en el desempeño laboral y la aceptación por el resto de los compañeros de la empresa tuvo mayor influencia que variables como las habilidades sociales y relacionales y la imagen personal (García-Carpintero, s/f).

Para la inserción laboral de personas con discapacidad, existen varias modalidades, entre ellas, el empleo abierto, la cuota reservada de puestos de trabajo, el empleo protegido, los enclaves laborales, el empleo con apoyo, el empleo autónomo y la promoción del empleo para las personas con discapacidad (Laloma, 2007). Para Pabón y Núñez las dos modalidades más utilizadas son: el empleo protegido y el empleo con apoyo (2009); el primero será explicado a continuación brevemente, mientras que el segundo será descrito de forma más amplia en el siguiente apartado.

El empleo protegido se refiere a puestos de trabajo que deben ser ocupados únicamente por personas con discapacidad, “puestos que han sido generados para personas con discapacidad en empresas ordinarias que cumplen determinadas características orientadas a facilitar la incorporación de trabajadores con discapacidad al mercado laboral” (Laloma, 2007, p. 36). Facilitar la transición de las personas con discapacidad al empleo ordinario es su característica principal.

Ahora bien, evaluando como se ha desarrollado la inserción laboral de personas con discapacidad en Venezuela, se puede notar que ella ha ganado un mayor ámbito. Desde 1993, el país se encuentra comprometido con este tema al ratificar el documento “Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad”,

establecido por la Organización de las Naciones Unidas, ONU (Cáceres de Durand, 2011). Ese mismo año, el 3 de septiembre, se aprueba la primera ley referente a la inserción laboral de estas personas llamada “Ley para la Integración de Personas Incapacitadas” (Nuñez & Pabón, 2009).

El año siguiente, se crea el Consejo Nacional para la Integración de Personas con Incapacidad, CONAPI, el cual tenía como objetivo concientizar sobre la integración de las personas con discapacidad en las instituciones educativas (CONAPDIS, s/f).

Posteriormente, en el año 2006, la ONU efectuó la “Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad” en donde Venezuela adquiere un nuevo compromiso. Este documento, compuesto por 50 artículos, tiene como puntos más relevantes la no discriminación por motivos de discapacidad, la eliminación de barreras y obstáculos que puedan limitar la vida independiente y participativa de las personas con discapacidad y el reconocimiento del derecho de trabajar en igualdad de condiciones, entre otros (Cáceres de Durand, 2011).

Un año después, bajo el gobierno del Presidente Hugo Rafael Chávez Frías se aprueba la Ley para Personas con Discapacidad, el 5 de enero de 2007, e inmediatamente el CONAPI pasa a denominarse Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad, CONAPDIS. Con la aprobación de esta nueva ley se abre un nuevo capítulo en la inserción laboral de este colectivo puesto que la misma obliga a las empresas, tanto privadas como públicas, a incorporar en sus plantillas a no menos de un 5% de personas con discapacidad permanente, de su nómina total (CONAPDIS, s/f).

Aun cuando en el país se han logrado obtener avances con respecto a la inserción laboral de los trabajadores con discapacidad, todavía falta desarrollar más este proceso puesto que, si bien es cierto que las leyes y convenios obligan a la integración de estas personas en el trabajo, se hace necesario la creación de medios de formación para las personas con discapacidad, así como talleres de sensibilización a la población no discapacitada.

Empleo con Apoyo

Historia

El empleo con apoyo nace en Estados Unidos y Canadá, a mediados de la década de los 80, con la formación de la Asociación de Personas para el Empleo con Apoyo de Estados Unidos, contando con filiales en la mayoría de los Estados (Ortiz Véliz, 2012). Posteriormente, se extiende esta modalidad de inserción laboral en muchos países de Europa, por lo que para 1993 se crea la Unión Europea del Empleo con Apoyo, cuyo objetivo es desarrollar el empleo con apoyo en toda Europa.

Sus orígenes se encuentran en las organizaciones de servicios de trabajo protegido, centros de actividades e instituciones públicas, quienes dirigían actividades de rehabilitación y formación profesional. Sin embargo, para la década de los setenta se hace evidente que, para las personas con discapacidad, la posesión de aptitudes y destrezas para realizar un trabajo no son suficientes para conseguir y mantener un empleo; es por ello que nace el término de monitor ocupacional, cuya tarea era la de ofrecer un apoyo estructurado dentro del ambiente de trabajo. Esta idea del monitor ocupacional fue una innovación dentro de la práctica de la rehabilitación, puesto que los monitores se encuentran presentes en el lugar de trabajo, apoyando al trabajador con discapacidad en su adaptación al nuevo empleo, formándolo y educándolo.

La imagen del monitor ocupacional surge a partir de la idea de que primero se le debe dar a la persona un empleo y luego darle la formación; pero no había una certeza sobre la continuidad en el puesto de trabajo. Es por ello que se desarrolla la estrategia de “emplazamiento [colocación] – formación - mantenimiento” (Unión Europea de Empleo con Apoyo, s/f, p. 11). Aquí se trata, primero, de alcanzar cierta estabilidad en el puesto para que el monitor pueda irse retirando paulatinamente, dejando que el trabajador pueda manejarse por sí sólo, con el apoyo de sus compañeros de trabajo.

Gracias a esto, en la década de los noventa el empleo con apoyo comienza a tener su propio basamento, en donde su idea fundamental es que las personas con discapacidad son

dueñas de sus propios requisitos y necesidades en el trabajo. Al mismo tiempo, en esta época, aumenta el número de participantes así como asociaciones de interés (Unión Europea de Empleo con Apoyo, s/f).

Definiciones

Se considera que el padre de este tipo de empleo es Paul Wehman, quien primeramente lo define como “un empleo competitivo en entornos integrados, para aquellos individuos que tradicionalmente no han tenido esta oportunidad, utilizando entrenadores laborales preparados adecuadamente y fomentando la formación sistemática, el desarrollo laboral y los servicios de seguimiento entre otros” (Jordán de Urríes F., 2010, p. 1).

Asimismo, otro de los grandes investigadores del empleo con apoyo, David Mank, lo define como un “empleo remunerado en distintos lugares de la comunidad, con apoyos individualizados y continuados que aseguren el éxito a largo plazo, y en el que existan claras oportunidades para la interacción con personas sin discapacidad” (Jordán de Urríes F., 2010, p.1).

Finalmente Jordán de Urríes y Verdugo definen al empleo con apoyo como

el empleo integrado en la comunidad dentro de empresas normalizadas, para personas con discapacidad que tradicionalmente no han tenido posibilidad de acceso al mercado laboral, mediante la provisión de los apoyos necesarios dentro y fuera del lugar de trabajo, a lo largo de su vida laboral, y en condiciones de empleo lo más similares posible en trabajo y sueldo a las de otro trabajador sin discapacidad en un puesto equiparable dentro de la misma empresa (Jordán de Urríes F., 2010, p. 2).

Su objetivo primordial es el de garantizar un empleo que se ajuste a las necesidades del individuo, a sus aptitudes y capacidades, pero que este sea con las mismas condiciones laborales, es decir, que sean igualitarias y seguras. Es por ello que el empleo con apoyo

propicia la inclusión social (Unión Europea de Empleo con Apoyo, s/f). Además, “el empleo con apoyo es un generador de empleo para personas que difícilmente podrían acceder a ocupar un puesto de trabajo por medio de las otras vías de generación de empleo para personas con discapacidad” (Laloma, 2007, p. 43).

Por otra parte, esta modalidad de inserción garantiza que la persona con discapacidad tenga un trabajo remunerado, bajo un entorno laboral integrado, con un contrato de trabajo adecuado y pactado entre el individuo y la empresa, con un salario idéntico al de otra persona que realiza ese trabajo así como con la misma seguridad que tienen otros trabajadores. Al mismo tiempo garantiza al individuo una buena opción de empleo, puesto que tiene un trabajo que se adecua a sus aspiraciones y capacidades; y el individuo es considerado un compañero de trabajo valioso, gracias a los apoyos que se dan durante el proceso de inserción (Unión Europea de Empleo con Apoyo, s/f).

Como fortalezas, Evans expone que ofrece igualdad de oportunidades, combate la discriminación y exclusión, el enfoque es centrado en la persona, el foco está en el empleo pagado e integración total, puede ser aplicado a diversos grupos de personas, tiene una red establecida y apoya tanto al trabajador como a la empresa contratante (Evans, M., 2009, cp. Ortiz Véliz, 2012).

A su vez, Jordán de Urríes y Verdugo, 2006, establecen que los elementos centrales que considera el empleo con apoyo son:

1. El compromiso con el cliente para asegurar un acuerdo entre empresa y trabajador.
2. La prestación de ayuda en la identificación de las capacidades y preferencias laborales del trabajador con discapacidad.
3. La ubicación de la persona en un puesto de trabajo satisfactorio para ella.
4. El análisis del lugar del trabajo, incluyendo aquí las características de éste así como los apoyos disponibles que pudiese brindarle al trabajador con discapacidad.
5. El soporte en el empleo.
6. La determinación y entrega de información y ayudas suficientes para garantizar el éxito laboral.

7. El desarrollo de la independencia de la persona con la ayuda de los apoyos naturales.
8. El sustento profesional tanto al empleado como a la empresa para asegurar la progresión laboral del empleado.

Proceso del Empleo con Apoyo

La Unión Europea de Empleo con Apoyo, a través de su Folleto Informativo y Modelo de Calidad (s/f), explica que el empleo con apoyo es un proceso dinámico que debe ser dirigido por el individuo, en donde se distinguen cinco fases. Dentro de cada una de estas fases existe una amplia gama de actividades donde algunas son específicas para un determinado tipo de discapacidad y otras son más universales. A continuación se explica cada una de las fases.

1. Introducción al Servicio de Empleo con Apoyo: en la primera fase se suministra la información accesible y de manera adecuada sobre lo que es el empleo con apoyo, y se ayuda al individuo a utilizar esa información para tomar una decisión bien formada. En esta fase las actividades deben ser apropiadas y centradas en la persona. A su vez, se desarrolla un plan de empleo que tenga como objetivo ayudar al individuo a participar en el mercado de trabajo. Al final de esta fase, la persona debe tomar una decisión sobre si desea utilizar el empleo con apoyo como medio para conseguir un empleo.

2. Trazado de un perfil profesional: el objetivo de la segunda fase es el trazar un perfil detallado sobre cuestiones profesionales, por lo que el individuo aprende a determinar sus propias habilidades, fortalezas y debilidades, mediante actividades. También, se le da a la persona la oportunidad de elegir un puesto de trabajo que sea compatible con sus intereses, aspiraciones, necesidades, situación y experiencia previa. Durante todo este proceso, se anima al participante a tomar decisiones propias sobre su futuro profesional, así como a participar en el diseño de su propio proyecto; esto se logra a través del empoderamiento.

3. Búsqueda de Empleo: esta fase es muy importante; la persona que se desea insertar bajo esta modalidad debe conducir la búsqueda de empleo, claro que siempre bajo asesoramiento y preparación por parte de la organización o asociación quien está prestando el

empleo con apoyo. Algunos métodos útiles para hallar un puesto de trabajo o una empresa adecuada son los siguientes:

- Diseño de un Currículo Vitae,
- Responder a las ofertas de empleo que estén publicadas,
- Enviar cartas a las empresas,
- Participar en trabajos de prueba, aun cuando tengan un tiempo limitado,
- Crear contactos con empresas y cadenas, y,
- Crear puestos de trabajo por parte de la agencia de empleo con apoyo.

4. Implicación de la Empresa: antes de insertar al individuo en la empresa, previamente se debe establecer una reunión con la misma en donde se aclaren diversos puntos como las habilidades y experiencia que requiere la empresa para el puesto, cómo está constituida la jornada laboral, cuáles con las condiciones de empleo, cómo es la cultura preponderante en la organización, qué tan sensibilizados se encuentran los trabajadores acerca de trabajar con una persona con discapacidad, cuáles son los requisitos de salud y seguridad laboral, entre otros. También se discute el apoyo que tendrá la persona a ingresar por parte de la empresa y de la asociación que lo está insertando, así como el apoyo que tendrá la empresa por parte de la asociación.

5. Dotación de apoyos dentro y fuera del lugar de trabajo: esta fase es el elemento esencial del empleo con apoyo, por lo que está presente en todas las fases anteriores. El grado, cantidad y naturaleza del apoyo dedicado a una persona va a depender de sus necesidades, capacidades y su situación laboral. Sin embargo, la idea es que el apoyo profesional desaparezca gradualmente para ser reemplazado por el apoyo de los compañeros de trabajo, claro que, tanto el grado de apoyo suministrado como la estrategia de reemplazo deben ser planificadas y examinadas junto con los trabajadores, la empresa y el individuo.

El apoyo dentro y fuera del trabajo capacita al individuo y le permite aprender y trabajar adecuadamente, así como le enseña a formar parte de un equipo de trabajo y de contribuir a la cultura de la empresa. A su vez, este apoyo sirve para ofrecer a los trabajadores de la empresa nuevos conocimientos y una mayor capacidad de comprensión.

Desempeño

Evaluación del Desempeño

Existen diversas definiciones de evaluación de desempeño, a continuación se presentarán tres definiciones de tres autores diferentes. Idalberto Chiavenato (2011) define la evaluación de desempeño como una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto de trabajo, así como su potencial de desarrollo. El autor también destaca que la evaluación de desempeño es un concepto dinámico, debido a que las organizaciones evalúan a sus empleados, con cierta continuidad; y permite detectar problemas en la supervisión del personal y en la integración del empleado a la organización o al puesto que ocupa.

Por otra parte en su libro evaluación de desempeño, Paulo Reis (2007) expresa que la evaluación de desempeño es una apreciación sistemática, periódica, estandarizada y cualificada, del valor demostrado por un individuo en su puesto de trabajo, desde el punto de vista de la organización donde trabaja. De la misma forma, sirve para mejorar los resultados obtenidos por el esfuerzo de quien trabaja en la empresa.

Martha Alles (2006) establece que la evaluación de desempeño es un instrumento para dirigir y supervisar personal, el cual puede contribuir al desarrollo personal y profesional de sus colaboradores, la mejora permanente de los resultados de la organización y el aprovechamiento de los recursos humanos.

Objetivos de la Evaluación de Desempeño

En su libro Administración de Recursos Humanos, Idalberto Chiavenato (2011), destaca los siguientes objetivos de la evaluación de desempeño:

1. Adecuación del individuo al puesto.
2. Capacitación.
3. Promoción Incentivo salarial por el buen desempeño.
4. Mejoras de las relaciones humanas entre superiores y subordinados.
5. Autoperfeccionamiento del empleado.

6. Información básica para la investigación de recursos humanos.
7. Estimación del potencial del desarrollo de los empleados.
8. Estímulo para una mayor productividad.
9. Conocimiento de los indicadores de desempeño de una organización.
10. Realimentación de información al individuo evaluado.

De la misma forma, estos diez (10) objetivos, el autor los resume en tres (3) objetivos fundamentales de la evaluación de desempeño, que son:

1. Permitir condiciones de medición de potencial humano para determinar su plena utilización.
2. Permitir que los recursos humanos se traten como una importante ventaja competitiva de la organización, cuya productividad puede desarrollarse según la forma de administración.
3. Ofrecer oportunidades de crecimiento y condiciones de participación efectiva a todos los miembros de la organización, sin olvidar los objetivos organizacionales y los del individuo.

Por otra parte Martha Alles (2006) destaca que los principales objetivos de la evaluación de desempeño son:

1. Detectar las necesidades de capacitación.
2. Descubrir personas claves.
3. Descubrir inquietudes del evaluado.
4. Encontrar una persona para un puesto.
5. Motivar a las personas al comunicarles su desempeño e involucrándolas en los objetivos de la organización (retroalimentación).
6. Es una ocasión para que jefes y empleados analicen cómo se están haciendo las cosas.
7. Tomar decisiones sobre salarios y promociones.

Ventajas de la Evaluación de Desempeño

Entre las ventajas que puede destacar María Molina (s/f) en su resumen del libro Administración del personal y Recursos humanos de Werther y Heith, acerca de la evaluación de desempeño se encuentran:

- Mejorar el desempeño, a través de la retroalimentación.
- Decisiones de ubicación: las promociones y transferencias se basan en el desempeño anterior o en el previsto.
- Necesidades de capacitación y desarrollo: el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar, a un potencial no aprovechado.
- Planeación y desarrollo de la carrera profesional: guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.
- Imprecisión de la información: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre el análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento del personal.
- Errores de diseño del puesto: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto.
- Desafíos externos: en ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos como la familia, salud, finanzas, entre otras, que pueden ser identificados en las evaluaciones.

Beneficios de la Evaluación de Desempeño

Idalberto Chiavenato (2011) establece que la evaluación de desempeño trae beneficios a corto mediano y largo plazo, y hay tres principales beneficiados:

Para el gerente como administrador de la persona.

1. Evaluar el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en factores de evaluación y, sobre todo, contar con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.
2. Proporcionar medidas para mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados.

3. Comunicarse con sus subordinados para hacerles comprender que la evaluación de desempeño es un sistema objetivo, el cual les permite saber cómo está su desempeño.

Para la persona.

1. Conocer las reglas del juego, es decir, los aspectos del comportamiento y del desempeño de los trabajadores que la empresa valora.

2. Conocer las expectativas de su líder en cuanto a su desempeño y, según su evaluación, sus puntos fuertes y débiles.

3. Conocer las medidas que el líder toma para mejorar su desempeño (programas de capacitación, de desarrollo, entre otros.) y las que el propio subordinado debe realizar por cuenta propia (aprendizaje, corrección de errores, calidad, atención en el trabajo, cursos, entre otros).

4. Hacer una autoevaluación y una crítica personal en cuanto a su desarrollo y control personales.

Para la organización.

1. Evaluar su potencial humano de corto, mediano y largo plazo, y definir la contribución de cada empleado.

2. Identificar a los empleados que necesitan rotarse y/o perfeccionarse en determinadas áreas de actividad, y seleccionar a quienes están listos para un ascenso o transferencia.

3. Dinamizar su política de Recursos Humanos mediante oportunidades a los empleados (ascenso, crecimiento y desarrollo personal), con el estímulo a la productividad y la mejora de las relaciones humanas en el trabajo.

Métodos de Evaluación de Desempeño

Al momento de hablar acerca de los métodos de la evaluación de desempeño se toma en cuenta los métodos establecidos por Idalberto Chiavenato (2011). El autor establece seis principales métodos de evaluación de desempeño los cuales se especificarán a continuación.

Sin embargo, el método de escalas gráficas, utilizado en esta investigación, se explica con mayor detalle.

De escalas gráficas.

Mide el desempeño de las personas con factores ya definidos y graduados. Utiliza un cuestionario de doble entrada, en el cual las líneas horizontales representan los factores de evaluación de desempeño, y las columnas verticales, los grados de variación de estos factores. Éstos se seleccionan y escogen para definir las cualidades que se pretenden evaluar en las personas. Cada factor se define a través de una descripción sumaria, simple y objetiva. Cuanto mayor sea esta descripción, tanto mayor será la precisión del factor.

Cada uno se dimensiona de modo que retrate desde un desempeño débil o insatisfactorio hasta uno óptimo o excelente. Entre estos dos extremos hay tres opciones. Escalas gráficas continuas donde sólo se definen los dos puntos extremos, existe un límite mínimo y uno máximo para la variación del factor evaluado. Escalas gráficas semicontinuas, el tratamiento es idéntico al anterior, pero entre los puntos extremos se incluyen puntos intermedios definidos para facilitar la evaluación. Y por último se tienen las escalas gráficas discontinuas que son escalas en las que ya se estableció y describió la posición de sus marcas y de las que el evaluador tendrá que escoger una para valorar el desempeño.

Este método presenta las siguientes ventajas: ofrece un instrumento fácil de entender y sencillo de aplicar, permite una visión integral y resumida de los factores de evaluación y simplifica el trabajo del evaluador y el registro de la evaluación no es complicado. Por otra parte presenta las siguientes desventajas: no brinda flexibilidad al evaluador ya que se debe ajustar al instrumento, está sujeto a distorsiones personales de los evaluadores, se tiende a caer en la rutina y estandarizar los resultados de la evaluación, y por último tiende a presentar resultados condescendientes o exigentes de todos sus subordinados.

De elección forzada.

Es un método que consiste en evaluar el desempeño personal a través de frases alternativas que describen el tipo de desempeño individual. Cada bloque está compuesto por dos, cuatro o más frases, y el evaluador debe escoger sólo una o dos de las que explican mejor el desempeño del evaluado.

Existen dos formas de composición de las frases: la primera consiste en que los bloques están compuestos por dos frases de significado positivo y dos de significado negativo, el evaluador escoge la frase que más se aplica y la que menos se aplica al desempeño del evaluado. La segunda composición consiste en que los bloques están formados por cuatro frases de significado positivo, el evaluador escoge la frase que más se aplica al desempeño del evaluado.

Las frases se seleccionan a través de un procedimiento estadístico que pretende comprobar si se ajustan a los criterios existentes en la empresa y a su capacidad de la discriminación con base al índice de aplicabilidad (la medida en que la frase se aplica al desempeño) y el índice de discriminación (medida en que la frase identifica el desempeño).

De investigación de campo.

En este método el superior es el encargado de realizar la evaluación, pero con la asesoría de un especialista (staff) en la materia. El especialista acude a cada departamento para hablar con los jefes sobre el desempeño de sus subordinados. El especialista aplica una entrevista de evaluación a cada jefe, de acuerdo con el siguiente orden (Chiavenato, 2011):

1. Evaluación inicial: el desempeño de cada trabajador se evalúa de entrada con alguna de las siguientes tres opciones: desempeño más que satisfactorio, desempeño satisfactorio y desempeño menos que satisfactorio.

2. Análisis complementario: una vez definida la evaluación inicial del desempeño, cada trabajador se evalúa a profundidad por medio de preguntas que el especialista plantea al jefe.

3. Planeación: una vez analizado el desempeño, se elabora un plan de acción para el funcionamiento el cual puede abarcar: asesoría al evaluado, readaptación del evaluado, capacitación del evaluado, despido y sustitución del evaluado, ascenso a otro puesto y retención del evaluado en el puesto actual.

4. Seguimiento: es la constatación o comprobación del desempeño de cada evaluado a través del tiempo.

De incidentes críticos.

Se basa en que el comportamiento humano tiene características extremas, capaces de generar resultados positivos (éxito) o negativos (fracaso). Se ocupa de las características que son extremo positivas o negativas. Es una técnica que permite al líder observar y registrar los hechos excepcionalmente positivos y los excepcionalmente negativos del desempeño del evaluado. Las excepciones positivas deben destacarse y emplearse con mayor frecuencia, y las negativas, corregirse o eliminarse.

De comparación por pares.

Es un método de evaluación de desempeño que compara a los empleados de dos en dos: en la columna de la derecha se anota a quien se considera mejor en relación con el desempeño. Este se considera un proceso simple y poco eficiente, y se recomienda sólo cuando los evaluadores no tienen las condiciones para emplear métodos de evaluación más completos.

De frases descriptivas.

Es un método parecido al de elección forzada, sólo difiere de éste en que no es obligatorio escoger las frases. El evaluador señala las frases que caracterizan el desempeño del subordinado (con “+” o “S”) y las que muestran el desempeño contrario (con “-” o “N”)

Proceso de Evaluación de Desempeño

Martha Alles (2006) destaca los siguientes pasos a tomar en cuenta a la hora de realizar una evaluación de desempeño:

1. Definir el puesto: Asegurarse de que el supervisor y el subordinado estén de acuerdo en las responsabilidades y criterios de desempeño del puesto.
2. Evaluar el desempeño en función al puesto: Incluye un tipo de calificación en relación a una escala definida anteriormente.
3. Retroalimentación: comentar el desempeño y los progresos del subordinado.

Discapacidad

El término de discapacidad ha sido definido por varios entes, así como también por varios autores. En vista de la importancia que reviste dicho término en nuestra investigación se pasará a definir de acuerdo a organismos como la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Ley para Personas con Discapacidad (Venezolana). Asimismo, también se definirá de acuerdo al modelo social.

De acuerdo al modelo social, la discapacidad es entendida como “una insuficiencia atribuible en exclusiva a la persona, una carencia concebida como atributo de un individuo” (Ferreira, 2008, p. 144). Según el autor Miguel Ferreira, la discapacidad es entendida en este modelo como “una caracterización exclusivamente personal o individual que hace abstracción del contexto social en el que la misma se constituye” (Ferreira, 2008, p. 144). Además, según el Informe realizado por Manuel A. de las Heras sobre la Discapacidad y Modelo Social en el marco de la Convención del Organismo de las Naciones Unidas (ONU) 2006: Personas Mayores y Derecho Civil, se establece que la discapacidad se contempla como producto de la conjunción de un individuo con unas determinadas circunstancias personales y un entorno que refrena, obstaculiza o evita el efectivo ejercicio de sus derechos (de las Heras García, 2010).

Para la OMS la discapacidad se define como:

Toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para cualquier ser humano. Se caracteriza por insuficiencias o excesos en el desempeño y comportamiento en una actividad rutinaria, que pueden ser temporales o permanentes, reversibles o irreversibles y progresivos y regresivos (Cáceres, 2004, cp. Pabón y Nuñez, 2009, p. 61).

La OIT, en cambio, la definirá bajo la perspectiva de una persona que carece o tiene una deficiencia que puede ser de carácter mental o físico, debidamente reconocido, y que por esto sus posibilidades de conseguir y permanecer en un trabajo adecuado son mínimas (OIT, 2001).

En el caso del ámbito legal venezolano, la Ley para Personas con Discapacidad (2007), en sus artículos 5 y 6 establece definiciones para discapacidad y discapacitados. La discapacidad la define como:

Se entiende por discapacidad la condición compleja del ser humano constituida por factores biopsicosociales, que evidencia una disminución o supresión 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 insertarse socialmente (Ley para Personas con Discapacidad, Artículo 5, 2007).

Las personas con discapacidad son definidas en el artículo 6 como:

todas aquellas personas que por causas congénitas o adquiridas presentan 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. (...)

Tipos

Como explica Celsa Cáceres Rodríguez en su trabajo “Sobre el concepto de la discapacidad. Una revisión de las propuestas de la OMS”, en 1980, la OMS demarcó las definiciones para deficiencia, discapacidad y minusvalía en su Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM), para poder llegar a un consenso con respecto a la forma de señalar a las personas que padecen alguna restricción funcional, motora, etc., pero tomando en cuenta las consecuencias que sufren en su vida cotidiana, todo esto en base al modelo médico (2004).

Es de este modo como Cáceres pasa a definir los siguientes términos:

- Deficiencia: “toda pérdida o anormalidad de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica. Puede ser temporal o permanente y en principio sólo afecta al órgano (,) que según esta clasificación podrán ser: intelectuales, psicológicas, del lenguaje, del órgano de la audición, del órgano de la visión, viscerales, músculo esqueléticas, desfiguradoras, generalizadas, sensitivas y otras, y otras deficiencias.” (Cáceres Rodríguez, 2004, p. 74)
- Discapacidad: es toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para cualquier ser humano. Se caracteriza por insuficiencias o excesos en el desempeño y comportamiento en una actividad rutinaria, que pueden ser temporales o permanentes,

reversibles o irreversibles y progresivos o regresivos. Se clasifican en nueve grupos: de la conducta, de la comunicación, del cuidado personal, de la locomoción, de la disposición del cuerpo, de la destreza, de situación, de una determinada aptitud y otras restricciones de la actividad (Cáceres Rodríguez, 2004, p. 75).

- Minusvalía: toda situación desventajosa para una persona concreta, producto de una deficiencia o de una discapacidad, que supone una limitación o un impedimento en el desempeño de un determinado rol en función de su edad, sexo y factores sociales y culturales. Se caracteriza por la discordancia entre el rendimiento o estatus de la persona en relación con sus propias expectativas o las del grupo al que pertenece, representa la socialización de una deficiencia o discapacidad. La desventaja sufre del fracaso o de la incapacidad para satisfacer las expectativas del universo del individuo. Las minusvalías se clasifican de acuerdo a seis grandes dimensiones en la que se espera demostrar la competencia de la persona y que se denominan roles de supervivencia, por lo que la minusvalías podrán ser: de orientación, de independencia física, de la movilidad, ocupacional, de integración social, de autosuficiencia económica y otras (Cáceres Rodríguez, 2004, p. 75).

Por otra parte, el CONAPDIS, Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad, ha establecido los tipos de discapacidad así como también su correcta terminología, en su propósito por integrar a estos trabajadores al mundo laboral:

- Persona con discapacidad físico-motora o músculo-esquelética, persona con movilidad reducida: se refiere a “mutilado, inválido, paralítico, cojo, tullido, lisiado, punto y coma, manco y mocho” (CONAPDIS, s/f).
- Persona con discapacidad intelectual: conocido como “mongólico, retardado, retrasado mental, bruto, enfermo, bobo, loco, trastornado” (CONAPDIS, s/f).
- Persona con discapacidad Visual o Persona de Baja Visión: refiriéndose a “cieguito, invidente, corto de vista, virolo, tuerto” (CONAPDIS, s/f).

- Persona con discapacidad auditiva o persona sorda: “sordito, sordomudo” (CONAPDIS, s/f).
- Persona con discapacidad Psicosocial o persona con autismo: “loco, demente, trastornado, esquizofrénico” (CONAPDIS, s/f).
- Persona de baja talla: “enano, duende, topocho, cambeto, chichón de piso, pitufo” (CONAPDIS, s/f).

Discapacidad y Desempeño

La ley venezolana para personas con discapacidad, en su artículo 28, establece que los cargos que se les asignen a esta población no deben impedir su desempeño, ni presentar obstáculos para su acceso al puesto de trabajo. En vista de esto, es importante realizar evaluaciones de desempeño al personal con discapacidad. Sin embargo, pareciera que no hay gran cantidad de estudios que hayan relacionado la variable desempeño con las personas con discapacidad. Algunos de los estudios encontrados son los siguientes.

En 1996, Ingrid Blanco y Daniela Dupuy realizaron un estudio sobre el desempeño laboral de los trabajadores discapacitados, utilizando como muestra a veinte trabajadores con discapacidad físico – motora que laboraban en empresas públicas y privadas del Área Metropolitana de Caracas. Como instrumento de recolección de la información utilizaron dos cuestionarios, uno para el trabajador para su autoevaluación, y otro para el supervisor. El estudio arrojó un desempeño laboral bueno y eficiente, “siendo incluso mejor de la esperada en relación con los requisitos del puesto” (Blanco & Dupuy, 1996, p. 3). Blanco y Dupuy midieron el desempeño a través de cuatro factores, entendiéndolos como las cuatro exigencias que tenían dichos puestos de trabajo; habilidad, esfuerzos, responsabilidad y condiciones ambientales. De estos cuatro el factor habilidad fue el que presentó mayor relación con el desempeño laboral, mientras que las condiciones ambientales obtuvo una menor relación; esto pudiese explicarse debido a que para el supervisor, las condiciones de trabajo “no tienen implicaciones notorias en el desempeño de sus subordinados” (Blanco & Dupuy, 1996, p. 94); mientras que para el trabajador, la justificación que dan las autoras, es debido a que se ha tenido que adaptar al ambiente.

Otro estudio que relaciona el desempeño con los trabajadores con discapacidad es el realizado por Natalia Prieto y Claudia Delsol (2006), en donde describen la participación de las habilidades sociales en personas con discapacidad mental leve y moderada. Dentro de su variable inserción laboral, incluyen como subdimensión el desempeño, y utilizan como indicadores del mismo la asistencia, la puntualidad, la presencia personal, la calidad del trabajo realizado y la permanencia en el puesto de trabajo; concluyendo que los jóvenes con un nivel de retardo mental leve tienen un excelente desempeño, esto a través de las entrevistas realizadas a compañeros de trabajo como a supervisores.

Asimismo, en el estudio “Una Aproximación a la Vida Laboral de las Personas con Discapacidades Totales en Venezuela” (2007), encontramos que con respecto a su última evaluación de desempeño, para la fecha del estudio, el 30 por ciento de los trabajadores con discapacidad presentaban un excelente desempeño y un 28 por ciento uno muy bueno. Además, los investigadores encontraron que para la mayoría de los participantes en la investigación, los retos de mejora en su desempeño recaían en su persona y no en la organización.

CAPÍTULO IV

MARCO REFERENCIAL

En este capítulo se presenta el contexto en el cual se desarrollan las personas con discapacidad así como también los organismos que les prestan apoyo en Venezuela. Primero se ahondará en el contexto legal presentando lo establecido en la Constitución, en la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) y en la Ley para las Personas con Discapacidad. Después se mostrarán los organismos gubernamentales y no gubernamentales especializados en la inclusión laboral de personas con discapacidad como lo son el CONAPDIS, APOYE, AVESID, ASODECO y Creando Independencia.

La Constitución de Venezuela (1999) establece en su artículo 81 que:

Toda persona con discapacidad o necesidades especiales tiene derecho al ejercicio pleno y autónomo de sus capacidades y a su integración familiar y comunitaria. El Estado, con la participación solidaria de las familias y la sociedad, le garantizará el respeto a su dignidad humana, la equiparación de oportunidades, condiciones laborales satisfactorias, y promoverá su formación, capacitación y acceso al empleo acorde con sus condiciones, de conformidad con la ley (...)

Cumpliendo con lo establecido en la Constitución, la LOTTT decreta en su Capítulo Octavo “Del Trabajo de las Personas con Discapacidad”, que estas tienen el derecho de trabajar, que no pueden ser excluidas, que todo “patrono y patrona está obligado a incorporar a por lo menos el cinco por ciento de su nómina total a trabajadores y trabajadoras con discapacidad (...)” (Art. 290, LOTTT, 2012), y que estos deben insertarse con las mismas garantías y características de los demás trabajadores.

Al mismo tiempo existe la Ley para Personas con Discapacidad, promulgada el 5 de Enero de 2007, que tiene como objetivo,

regular los medios y mecanismos, que garanticen el desarrollo integral de las personas con discapacidad de manera plena y autónoma, de acuerdo con sus capacidades, el disfrute de los derechos humanos y lograr la integración a la vida familiar y comunitaria, mediante su participación directa como ciudadanos y ciudadanas plenos de derechos y la participación solidaria de la sociedad y la familia. (Art. 1, Ley para Personas con Discapacidad, 2007).

Es importante señalar que se encuentra en discusión, en su etapa final, el Reglamento de Ley para Personas con Discapacidad (CONAPDIS, 2013). Pero no sólo existen leyes que protegen y amparan a los discapacitados, sino también existen organismos gubernamentales como no gubernamentales que los ayudan a insertarse en el mundo laboral para que se desempeñen de la mejor manera. Como principal ente gubernamental se encuentra el CONAPDIS que fue creado en 1993 como CONAPI, Consejo Nacional para la Integración de las Personas Incapacitadas, y en el 2006 pasó a ser llamado CONAPDIS, Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad. Este organismo tiene como misión consolidar la integración de las Personas con Discapacidad en el país, logrando que este sector asuma un rol protagónico y participativo en las comunidades y sean autores de su propio desarrollo e integración en todas las áreas de la vida nacional (Conapdis, s/f).

Dentro de los organismos o instituciones gubernamentales, algunos de los que se encargan de llevar a cabo la tarea de insertar en el trabajo a las personas con discapacidad son: APOYE, AVESID, ASODECO y Creando Independencia.

APOYE o la Asociación Audaz para Orientación y Estímulo de Personas con Necesidades Especiales es una asociación civil sin fines de lucro dedicada a la atención integral de personas con Síndrome de Down, a través de programas y servicios para permitirles, en diferentes momentos de sus vidas: el desarrollo de sus habilidades adaptativas,

su formación básica, su preparación e inserción laboral, su integración social y su vida independiente (Apoye, s/f).

La asociación cuenta con dos programas *Fundamentales* los cuales son *Formación Básica Integral* y *Formación e Inclusión Laboral*. El primero se sostiene en la definición de currículos individuales y grupales orientados al desarrollo de las habilidades y destrezas necesarias para el desenvolvimiento eficaz de los individuos en su medio educativo, laboral y social. El segundo, *Formación e Inclusión Laboral*, se enmarca dentro de la modalidad de inserción “Empleo con Apoyo” en donde se propone adaptar al nuevo trabajador a su contexto laboral natural, sin subestimación ni sobreprotección. Asimismo, apoyan el desarrollo del individuo mediante el uso de psicólogos, terapia de lenguaje, danza y teatro, computación y vida independiente (Apoye, s/f).

Otra asociación civil sin fines de lucro dedicada a la atención de personas con síndrome de Down es AVESID, Asociación Venezolana para el Síndrome de Down, la cual tiene como objetivo “trabajar en pro de la salud, la inclusión en todo sentido; escolar, social y laboral (...), y la búsqueda de una mejor calidad de vida para ellos (personas con síndrome de Down)” (Avesid, 2012, apartado Objetivos, para. 1). Actualmente desarrollan cuatro programas básicos los cuales son:

- 1.- El programa de capacitación profesional que busca que los profesionales tengan los conocimientos y herramientas necesarias lo más actualizadas posibles. Es por esto que anualmente invitan al país a profesionales destacados en materia de Síndrome de Down, contactando especialistas de Estados Unidos, España, Italia, Reino Unido, Bélgica y América Latina.

- 2.- El programa *EduDown* el cual aporta recursos económicos a las familias que carecen de ellos para que sus hijos puedan acceder a programas educativos que son bastante costosos.

- 3.- El programa *CERES*, que desarrolla habilidades y destrezas sociales en jóvenes con discapacidad y sin ella, por medio del aprovechamiento constructivo del ocio y tiempo libre.

- 4.- El *Proyecto CIMA*, que es un centro de capacitación, colocación y apoyo laboral, específicamente de empleo con apoyo, donde le dan información a las empresas para que se involucren y se comprometan a la integración laboral (Avesid, 2012).

Hasta ahora, sólo se han mostrado organizaciones que apoyan a personas con Síndrome de Down bajo la modalidad de empleo con apoyo. Sin embargo, existen organizaciones que no sólo ofrecen la modalidad de empleo con apoyo sino que ofrecen ambas, empleo con apoyo y empleo protegido, así como no distinguen el tipo de discapacidad. Este es el caso de ASODECO, Asociación para el Desarrollo de Educación Especial Complementaria, la cual es una asociación civil sin fines de lucro, pionera en la formación, integración y seguimiento socio-laboral de personas con discapacidad. Fue fundada el doce de Agosto de 1985 y tiene la misión de buscar constantemente el “mejoramiento de la calidad de vida de las personas con discapacidad, a través de la integración laboral como medio de dignificación y crecimiento del ser humano” (ASODECO, s/f, apartado Misión, para. 1).

ASODECO cuenta con un Programa de transición laboral llamado “Creando Independencia” el cual se encarga de ofrecer entrenamiento, colocación y seguimiento a personas con discapacidad (ASODECO, s/f). Este Programa lo comparte con la firma de consultores Creando Independencia que fue creada para favorecer la integración laboral de las personas con discapacidad en las diferentes áreas del quehacer humano (Creando Independencia: Quiénes Somos, s/f).

El programa Creando Independencia fue creado en el año 1988, y desde entonces ha ayudado a un grupo importante de personas con discapacidad intelectual a ingresar a puestos de trabajo en diferentes empresas. Es un programa de empleo con apoyo para facilitar la incorporación al trabajo de las personas con discapacidad. (Discapacidad y Empleo, s/f)

A continuación se presenta la metodología del Programa Creando Independencia:

1. Una vez que la empresa decide asumir el reto de emplear a una persona con discapacidad, el especialista laboral realiza un análisis para escoger al trabajador que mejor se adapte a las necesidades de la empresa solicitante, tomando en cuenta sus características individuales, nivel de estudios, habilidades, intereses, nivel de apoyo familiar, condiciones del entorno laboral, entre muchos otros aspectos, para así elaborar un buen

perfil profesional y así garantizar la compatibilidad entre el trabajador con discapacidad y el empleo a desempeñar.

2. El preparador laboral, persona clave en este proceso de inclusión laboral de las personas con discapacidad, realiza, en sitio, un análisis de las actividades a ser desempeñadas por el trabajador con discapacidad y sensibiliza el entorno laboral a fin de dar a conocer todos los apoyos y adecuaciones requeridas por el trabajador con discapacidad y por la empresa.

3. Posteriormente comienzan a trabajar conjuntamente el preparador laboral y el trabajador con discapacidad. Durante este tiempo el preparador laboral le enseña la rutina de trabajo y los medios de transporte a ser utilizados para trasladarse independientemente hasta el sitio de trabajo, en el caso que fuera necesario. Igualmente realiza un registro de rendimiento laboral y conductual que le permita evaluar este proceso de integración laboral de la manera más efectiva.

4. Una vez que el trabajador domina la rutina de trabajo, el apoyo del preparador laboral se va disminuyendo gradualmente; el preparador mantiene contacto con el supervisor de la empresa para comparar las observaciones con respecto al trabajador y determinar las posibilidades reales que tiene el trabajador para desempeñarse en el cargo eficazmente.

5. Si el trabajador con discapacidad no es capaz de realizar eficientemente el trabajo asignado, el preparador hablará con él y le explicará las razones por las cuales no podrá desempeñar este cargo. Hasta ese momento la empresa no tiene responsabilidad ni compromiso por contratar al trabajador. En ningún caso debe verse esta situación como un fracaso, en todo caso representa para la persona con discapacidad una pasantía laboral no remunerada.

6. Si por el contrario el trabajador demuestra su efectividad y capacidad para desarrollar el trabajo y la empresa manifiesta su satisfacción, se procede a la incorporación real del trabajador a la empresa recordando siempre que las condiciones salariales y beneficios de ley tienen que ser iguales a las del resto de los trabajadores de la empresa.

7. El programa de empleo con Apoyo “Creando Independencia” ofrece asimismo asesoramiento a corto y mediano plazo, tanto al trabajador con discapacidad como a la empresa contratante, a fin de brindar seguridad y apoyo al trabajador y a la empresa y solventar cualquier situación de riesgo que se presente en cualquiera de las partes. (Creando Independencia: Quiénes Somos, s/f, apartado Discapacidad y Empleo, para. 4-9).

CAPÍTULO V

MARCO METODOLÓGICO

A continuación se muestra el capítulo de marco metodológico el cual contiene el tipo de investigación, el diseño, la población, muestra, unidad de análisis y las variables de estudio. En este capítulo se podrá “evaluar la adecuación del método utilizado, y la fiabilidad y validez de los resultados obtenidos en la investigación” (APA, 2011, cp. Santalla de Banderali, 2011, p. 48)

Tipo de Investigación y Diseño

El tipo de investigación de éste estudio es explicativo, con un diseño transversal o transaccional. El tipo de investigación explicativo es aquel que se encarga de buscar el porqué de los hechos a través de relaciones causa-efecto. Este diseño explicativo se ocupa de la determinación de los efectos, que trae el programa Creando Independencia en el desempeño de los trabajadores con discapacidad (Arias, 2012).

Es de tipo transaccional o transversal porque la recolección de los datos se realiza en un momento único y determinado para así poder describir las variables y la relación que tienen estas en un solo tiempo específico y no en intervalos de tiempo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2007).

Población y Muestra

La población es definida por Hernández, Fernández y Baptista como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (2007). En esta investigación, la población está integrada por los trabajadores con discapacidad que trabajan en empresas en el Área Metropolitana de Caracas, en donde existen trabajadores insertados

bajo la modalidad de empleo con apoyo con el programa Creando Independencia, y trabajadores insertados de cualquier otra forma.

Debido a que la cantidad de trabajadores con discapacidad que han ingresado al mundo laboral por el Programa Creando Independencia es reducida; y si además se considera sólo a las empresas que tienen trabajadores con discapacidad que han ingresado de diferentes formas, elegir una muestra representativa es prácticamente imposible. Es por ello que se trató de abarcar la mayor cantidad de población posible, tratando de que participara en el estudio toda la población.

Para esto se consideraron las instituciones que utilizan el programa Creando Independencia, ASODECO y Consultores Creando Independencia, y ellos a través de su base de datos, suministraron el total de empresas que presentan trabajadores con discapacidad que hayan ingresado a través de Creando Independencia y trabajadores con discapacidad que hayan ingresado a través de otra forma. Se contabilizó un total de diez (10) empresas, a las cuales se les consultó por vía electrónica y telefónica si aceptaban ser parte del estudio.

Las empresas que aceptaron ser parte del estudio fueron: Bigott, Restoven, Citybank, Mapfre Seguros, Seguros Venezuela y Seguros Carabobo. Sin embargo, hubo cuatro empresas que no aceptaron y por razones éticas no serán nombradas.

Aunque con el estudio se trató de cubrir toda la población, hubo ciertas empresas que a pesar de haber aceptado ser parte del mismo, por diversas razones no pudieron aplicar la encuesta al 100% de sus trabajadores con discapacidad, por lo que se abarcó un 80% de la población. La siguiente tabla refleja la distribución de los individuos evaluados. De los trabajadores que han ingresado al mundo laboral a través del programa Creando Independencia se obtuvo un 90% de encuestas respondidas, por otra parte de los trabajadores que entraron por otra modalidad o de forma autónoma, se obtuvo un 74% de encuestas respondidas.

Tabla 1. Población y Frecuencia de Respuesta de las empresas participantes en el estudio

Empresas	Creando Independencia		Otra forma de Ingreso	
	Población	Frecuencia de Respuesta	Población	Frecuencia de Respuesta
Bigott	17	15	25	18
Restoven	3	3	1	1
Citibank	4	3	8	4
Mapfre	1	1	9	8
Seguros Venezuela	3	3	1	1
Seguros Carabobo	1	1	2	2

Es importante resaltar que se trató de cubrir toda la población posible, pero a pesar de tener la autorización de la empresa, en alguna de ellas los supervisores no respondieron a las encuestas, y a pesar de los intentos de comunicación que se trató con ellos, no fue posible que se lograra cubrir el cien por ciento de la población en ciertas empresas.

Unidad de análisis

Tal y como especifican Hernández, Fernández y Baptista, la unidad de análisis se refiere a quienes van a ser medidos (2007). En el presente estudio fueron medidos los trabajadores con discapacidad que ingresaron a su puesto de trabajo a través del programa Creando Independencia y los trabajadores con discapacidad que ingresaron a su puesto de trabajo de forma diferente; todos ellos trabajando en las mismas empresas dentro del Área Metropolitana de Caracas.

Por otra parte es necesario destacar que la unidad de observación del presente estudio fueron los supervisores de cada uno de los trabajadores con discapacidad que formaron parte de la muestra, ya que fueron ellos quienes completaron el instrumento.

Variables

Variable: Desempeño

La variable es el desempeño, el cual es definido por Idalberto Chiavenato como una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo (2001).

Dimensiones del desempeño. (Ayala Villegas S. , 2004)

1. Calidad de trabajo: Proporciona documentación adecuada cuando se necesita. Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un producto o resultado mejor. Evalúa la exactitud, seriedad, claridad y utilidad en las tareas encomendadas. Produce o realiza un trabajo de alta calidad.
2. Cantidad de Trabajo: Cumple los objetivos de trabajo, ateniéndose a las órdenes recibidas y por propia iniciativa, hasta su terminación. Realiza un volumen aceptable de trabajo en comparación con lo que cabe esperar razonablemente en las circunstancias actuales del puesto. Cumple razonablemente el calendario de entregas.
3. Conocimiento del puesto: Mide el grado de conocimiento y entendimiento del trabajo. Comprende los principios, conceptos, técnicas, requisitos, etc. necesarios para desempeñar las tareas del puesto. Va por delante de las tendencias, evolución, mercados, innovaciones del producto y/o nuevas ideas en el campo que pueden mejorar la capacidad para desempeñar el puesto.
4. Relaciones: Mantiene y mejora relaciones tanto con los compañeros de trabajo como con los supervisores y con el personal externo como clientes, proveedores. Proporciona la información necesaria a los supervisores y compañeros. Lleva de manera ética el negocio de la empresa. Mantiene al supervisor al tanto de los problemas que presenta en el trabajo.

Tabla 2. Operacionalización de la variable Desempeño

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Desempeño	Calidad de trabajo	Exactitud del trabajo	Parte II: 1, 2, 5
		Seriedad en el trabajo	Parte II: 3, 11
	Cantidad de trabajo	Cumple los objetivos	Parte II: 6
		Atiende Ordenes	Parte II: 10
		Cumple su trabajo a tiempo	Parte II: 4
	Conocimiento del puesto	Grado de conocimiento	Parte II: 7
		Entendimiento del trabajo	Parte II: 8, 9
	Relaciones	Relaciones con el personal, los supervisores y personal externo	Parte III: 14, 15, 16
		Comunica y suministra información adecuada a compañeros, supervisores.	Parte III: 17, 18
		Mantiene al supervisor y a los compañeros informados del trabajo y los problemas	Parte II: 12, 13

Variable de Clasificación

Forma de Ingreso

A fin de obtener el impacto que ha tenido el Programa Creando Independencia en el desempeño, la variable de clasificación es la forma de ingreso que se describen a continuación.

Programa Creando Independencia.

El Programa Creando Independencia es un programa de empleo con apoyo creado por la firma de consultores Creando Independencia, quienes están encargados de favorecer la integración de las personas con discapacidad al mundo laboral.

Otro programa.

Aquellos trabajadores con discapacidad que hayan sido insertados a las empresas mediante otros programas de inserción laboral.

Autónomo.

Todos aquellos trabajadores con discapacidad que han entrado al mundo laboral sin ningún tipo de apoyo o ayuda.

Otras variables

Así como la forma de ingreso puede causar impacto en el desempeño, existe una serie de variables que también podrían afectarlo y asimismo enriquecer la investigación, estas variables son las siguientes:

Género.

Para Macionis y Plummer, el género es entendido como “los aspectos sociales adscritos a las diferencias sexuales. (...) se refiere a los contenidos sociales de la masculinidad y la feminidad” (Macionis & Plummer, 2007, págs. 306-307).

Edad.

Calhoun, Light y Keller definen la edad como el número de años que ha transcurrido desde el momento en que nace una persona, desde una perspectiva biológica (Calhoun, Light, & Keller, 2000)

Tipo de Discapacidad.

La Cruz Roja de España (s/f) expone el hecho de que se pueden identificar numerosas clases de discapacidades, por lo que se han agrupado estas en grandes categorías: motora,

mental y sensorial; teniendo siempre en cuenta que dentro de estas tres grandes categorías existen muchas variedades.

Estrategia para la recolección de datos y análisis

Para la realización del estudio, se hizo necesaria la recolección de datos a través de un instrumento, a continuación se detalla la realización del instrumento y la recolección de los datos.

Instrumento para medir el desempeño

Diseño.

El instrumento fue elaborado a partir de la operacionalización de la variable, tomando en cuenta las dimensiones de la variable así como los indicadores de estas dimensiones; se tomó en cuenta el instrumento realizado por Blanco y Dupuy (1996), el cual realizaron para un estudio relacionado con el desempeño de los trabajadores con discapacidad.

Es importante destacar que se realizó en función del método de escalas gráficas para evaluar el desempeño. Según Ayala Villasmil (2004) este método evalúa el desempeño de las personas a través de las cuatro (4) dimensiones y cada una de éstas se medirá según sus indicadores, de tal forma que habrá una matriz con las dimensiones, donde las filas horizontales representan los indicadores y las columnas verticales representan los grados de variación de los factores. En cada indicador se definen los grados de desempeño que irá desde el más débil al más óptimo (Buelvas Villa P. , Buelvas Cueto, De Avila Ramos, Marriaga Tovar, & Ponto Caceres, 2002).

El instrumento elaborado consta de tres (3) partes que se describen a continuación:

Datos para el control del investigador.

Contiene información que sólo manejó el investigador como son: el número de encuesta y el nombre de la empresa a la que pertenece la persona evaluada.

Datos sociolaborales de la persona a la que se va a evaluar.

Contiene información relacionada con las características sociolaborales de la persona con discapacidad a evaluar. A través de preguntas cerradas se obtuvieron los datos de edad, sexo, forma de ingreso, nivel educativo, antigüedad en la empresa y tipo de discapacidad; y a través de una pregunta abierta se obtuvieron los datos acerca del cargo que ocupa la persona.

Datos sobre el desempeño de las personas con discapacidad.

Contiene datos a través de los que se busca medir el desempeño de los trabajadores con discapacidad que trabajan en las empresas nombradas anteriormente. En esta sección el instrumento se divide en dos partes, la primera que cuenta con trece (13) ítems que se evalúan según la frecuencia, por lo que sus opciones de respuesta serán: Siempre, Casi Siempre, Regularmente, Pocas Veces y Nunca; y la segunda parte cuenta con cinco (5) ítems que se evalúan según la calificación, por lo que las opciones de respuesta serán: Excelente, Bueno, Regular, Malo y Pésimo.

Con la ayuda de tres (3) expertos se le otorgó a cada una de las dimensiones un peso porcentual según su influencia en el desempeño. Según este peso porcentual se le otorgó a cada uno de los indicadores su propio peso porcentual, para determinar así el puntaje máximo que puede tener cada indicador, y así poder tener expresada de forma numérica el desempeño de los trabajadores. El puntaje máximo de cada indicador se obtuvo al multiplicar el porcentaje de intensidad de los mismos por la base puntual. A continuación se presenta la tabla con los pesos porcentuales de cada dimensión y de cada indicador, así como también, los puntajes máximos de los indicadores.

Tabla 3. Pesos Porcentuales de las Dimensiones y de los Indicadores de la variable

Variable	Dimensiones	%	Indicadores	% Indicadores	Puntaje máximo
Desempeño	Calidad de trabajo	30	Exactitud del trabajo	18	36
			Seriedad en el trabajo	12	24
	Cantidad de trabajo	20	Cumple los objetivos	7	14
			Atiende Ordenes	6	12
			Cumple su trabajo a tiempo	7	14
	Conocimiento del puesto	20	Grado de conocimiento	8	16
			Entendimiento del trabajo	12	24
	Relaciones	30	Relaciones con el personal, los supervisores y personal externo	15	30
			Comunica y suministra información adecuada a compañeros, supervisores.	8	16
			Mantiene al supervisor y a los compañeros informados del trabajo y los problemas	7	14
TOTALES		100		100	200

A través de estos pesos porcentuales se calculó el peso que tiene cada ítem dentro del instrumento, al dividir el porcentaje del indicador entre la cantidad de ítems que posee; del mismo modo se obtuvo la puntuación máxima para cada ítem, al dividir el puntaje máximo del indicador entre su cantidad de ítems, tal como se muestra en la tabla siguiente.

Tabla 4. Peso Porcentual y Puntaje Máximo de Indicadores e Ítems

Indicadores	% Indicadores	Puntaje Máximo	Ítems	% de cada ítem	Puntuación máxima de cada ítem
Exactitud del trabajo	18	36	1	6	12
			2	6	12
			5	6	12
Seriedad en el trabajo	12	24	3	6	12
			11	6	12
Cumple los objetivos	7	14	6	7	14
Atiende Ordenes	6	12	10	6	12
Cumple su trabajo a tiempo	7	14	4	7	14
Grado de conocimiento	8	16	7	8	16
Entendimiento del trabajo	12	24	8	6	12
			9	6	12
Relaciones con el personal, los supervisores y personal externo	15	30	14	5	10
			15	5	10
			16	5	10
Comunica y suministra información adecuada a compañeros, supervisores.	8	16	17	4	8
			18	4	8
Mantiene al supervisor y a los compañeros informados del trabajo y los problemas	7	14	12	3,5	7
			13	3,5	7
TOTALES	100	200		100	200

Con una base puntual de doscientos (200) se pudo calcular la puntuación que tendría cada opción de respuesta de cada ítem. La máxima puntuación obtenida fue dividida entre la cantidad de grados de respuesta, cinco (5), para así obtener el puntaje mínimo del ítem. Asimismo, para los grados intermedios, se repitió la operación para seguidamente sumarle el grado anterior. Este procedimiento fue realizado en todos los ítems y se refleja en la siguiente tabla.

Tabla 5 Puntaje de cada grado de los Ítems

Ítems	Nunca/ Pésimo	Pocas veces/ Malo	Regularmente	Casi siempre/ Bueno	Siempre /Excelente
1	2,4	4,8	7,2	9,6	12
2	2,4	4,8	7,2	9,6	12
3	2,4	4,8	7,2	9,6	12
4	2,8	5,6	8,4	11,2	14
5	2,4	4,8	7,2	9,6	12
6	2,8	5,6	8,4	11,2	14
7	3,2	6,4	9,6	12,8	16
8	2,4	4,8	7,2	9,6	12
9	2,4	4,8	7,2	9,6	12
10	2,4	4,8	7,2	9,6	12
11	2,4	4,8	7,2	9,6	12
12	1,4	2,8	4,2	5,6	7
13	1,4	2,8	4,2	5,6	7
14	2	4	6	8	10
15	2	4	6	8	10
16	2	4	6	8	10
17	1,6	3,2	4,8	6,4	8
18	1,6	3,2	4,8	6,4	8
Totales	40	80	120	160	200

De esta manera se logró determinar que la puntuación mínima en este estudio puede ser de 40 y de la misma forma la puntuación máxima es de 200. Según estos valores se realizó el análisis de los resultados con los siguientes índices de interpretación, calculados mediante progresión aritmética, bajo la fórmula:

$$\frac{\text{Puntaje Máximo} - \text{Puntaje Mínimo}}{\text{Número de grados} - 1}$$

$$\text{Número de grados} - 1$$

Tabla 6 Escala para Interpretar la variable Desempeño

Puntuación	Interpretación
40-72	<i>Pésimo</i>
73-104	<i>Malo</i>
105-136	<i>Regular</i>
137-168	<i>Bueno</i>
169-200	<i>Excelente</i>

Con la misma fórmula, se definió el rango de interpretación para cada indicador y dimensión, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 7 Índices de Interpretación para las Dimensiones e Indicadores del Desempeño

		Nunca / Pésimo	Pocas Veces / Malo	Regularmen- te	Casi Siempre / Bueno	Siempre / Excelente
CALIDAD DE TRABAJO	Exactitud del trabajo	7,2 - 12,96	12,97 - 18,72	18,73- 24,48	24,49 - 30,24	30,25 - 36
	Seriedad en el trabajo	4,8 - 8,64	8,65 - 12,48	12,49 - 16,32	16,33 - 20,16	20,17 - 24
	CALIDAD	12 - 21,60	21,61 - 31,20	31,21 - 40,80	40,81 - 50,40	50,41 -60
CANTIDAD DE TRABAJO	Cumple los objetivos	2,8 - 5,04	5,05 - 7,28	7,29 - 9,52	9,53 - 11,76	11,77 - 14
	Atiende Ordenes	2,4 - 4,32	4,33 - 6,24	6,25 - 8,16	8,17 - 10,08	10,09 - 12
	Cumple su trabajo a tiempo	2,8 - 5,04	5,05 - 7,28	7,29 - 9,52	9,53 - 11,76	11,77 - 14
	CANTIDAD	8 - 14,40	14,41 - 20,80	20,81 - 27,20	27,21 - 33,60	33,61 - 40
CONOCIMIENTO DEL PUESTO	Grado de conocimiento	3,2 - 5,76	5,77 - 8,32	8,33 - 10,88	10,89 - 13,44	13,45 - 16
	Entendimiento del trabajo	4,8 - 8,64	8,65 - 12,48	12,49 - 16,32	16,33 - 20,16	20,17 - 24
	CONOCIMIENTO	8 - 14,40	14,41 - 20,80	20,81 - 27,20	27,21 - 33,60	33,61 - 40
RELACIONES	Relaciones con el personal, los supervisores y personal externo	6 - 10,80	10,81 - 15,60	15,61 - 20,40	20,41 - 25,20	25,21 -30
	Comunica y suministra información adecuada a compañeros, supervisores.	3,2 - 5,76	5,77 - 8,32	8,33 - 10,88	10,89 - 13,44	13,45 - 16
	Mantiene al supervisor y a los compañeros informados del trabajo y los problemas	2,8 - 5,04	5,05 - 7,28	7,29 - 9,52	9,53 - 11,76	11,77 - 14
	RELACIONES	12 - 21,60	21,61 - 31,20	31,21 - 40,80	40,81 - 50,40	50,41 -60

Validez

A pesar de que el instrumento se creó en función a un instrumento ya existente, se le realizaron ciertas modificaciones por lo que fue necesario que un conjunto de expertos revisaran, evaluaran y validaran el mismo. Como expresan Hernandez, Fernandez y Baptista,

en su libro Metodología de la Investigación (1998), la validez del instrumento se refiere al grado en el que éste realmente mide la variable que quiere medir. Por lo tanto a través de estos expertos, que en este caso fueron cuatro (4) profesores de la Universidad Católica Andrés Bello, una (1) Licenciada en Educación Especial de Creando Independencia y un (1) preparador laboral de ASODECO, se pudo validar dicho instrumento.

Se programó una reunión con cada uno de estos profesores y profesionales, en las cuales se pudieron arreglar fallas en el instrumento y se presentaron opciones de mejora con respecto a la orientación de las preguntas, para que realmente midieran lo que debían medir. Después de dichas reuniones se logró comprobar la validez de dicho instrumento, su relación con la variable a estudiar y de la misma forma con las dimensiones e indicadores de la variable.

Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento es el grado en el que al repetir su aplicación al mismo sujeto, se producen resultado iguales (Hernández, Fernández, & Baptista, 2007). Para determinar la confiabilidad de este instrumento se utilizó el Alpha de Cronbach, el cual es una medida de confiabilidad que requiere una sola aplicación del instrumento y produce valores entre cero (0) y uno (1) (Silva & Brain, 2006). Asimismo, existe una escala para interpretar el valor del coeficiente de confiabilidad:

Tabla 8. Escala para interpretar el coeficiente de confiabilidad

Escala para interpretar el coeficiente de confiabilidad	Rango de Magnitud
0,81 – 1,00	Muy Alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Moderada
0,21 – 0,40	Baja
0,01 – 0,20	Muy Baja

Fuente: Blanco y Alvarado (2005). Citado por Nuñez y Pabón (2009)

Para calcular este coeficiente, se realizó una prueba piloto con una pequeña muestra compuesta por dieciocho (18) trabajadores con discapacidad de las empresas Seguros Carabobo y Locatel, en el interior del país.

Para calcular este coeficiente se utilizó el programa SPSS versión 20, en el que se vació la información obtenida en la prueba piloto y se procedió a calcular el coeficiente, lo cual arrojó los siguientes resultados.

Tabla 9. Resumen del procesamiento de los casos, prueba piloto

		N	%
Casos	Válidos	18	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	18	100,0

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

Tabla 10. Estadístico de Fiabilidad, Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	18

Como se puede observar en la tabla anterior, el valor del Alpha de Cronbach calculado, es de 0,900. Esto quiere decir que la confiabilidad del instrumento realizado para medir el desempeño es bastante alta.

Factibilidad

Para realizar esta investigación se utilizaron recursos económicos, tecnológicos y humanos que ayudaron a cumplir con los objetivos propuestos en este estudio. Además, se

consultó y recolectó información contenida en fuentes primarias como libros, tesis, documentos oficiales, artículos de revista, etc., así como también en fuentes secundarias, para poder lograr una aproximación al tema de estudio. Esta información representó el sustento teórico necesario para la investigación.

Igualmente, se contó con la colaboración de instituciones privadas y organizaciones sin fines de lucro, tal como Creando Independencia y ASODECO, quienes sirvieron de vínculo para poder establecer una comunicación entre las empresas y sus trabajadores con las investigadoras. Para ello se hizo necesario una constante comunicación telefónica, electrónica y personal al realizar las visitas a dichas empresas.

Aun cuando se contó con el apoyo de estas instituciones, durante la investigación se presentaron ciertas limitantes, debido a la negativa de ciertas empresas y de algunos supervisores de colaborar con el proyecto, por lo que la recolección de la información se disminuyó. Sin embargo, a pesar de estas limitaciones, se pudo garantizar la factibilidad de esta investigación.

Consideraciones Éticas

- Los nombres de los participantes en la evaluación de desempeño y de los supervisores permanecieron en el anonimato y se manejaron confidencialmente.
- A lo largo del trabajo se siguieron las formalidades con respecto a las citas textuales y las referencias bibliográficas, respetándose el derecho de autor intelectual de los creadores.
- El respeto fue el valor principal a la hora de ir a cada una de las empresas y de tratar con cada uno de los trabajadores.

CAPÍTULO VI

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se expondrán los resultados obtenidos a través del instrumento de evaluación de desempeño y asimismo se realizará un análisis de los mismos, para así responder la pregunta de investigación.

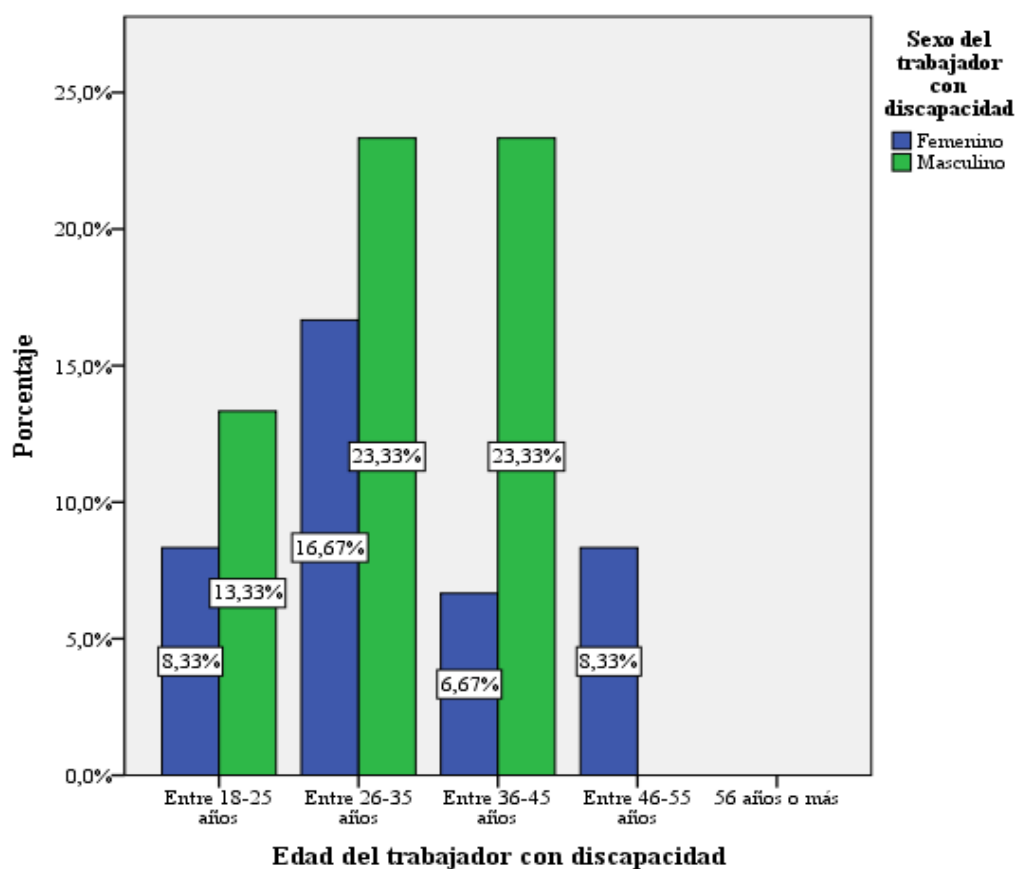
El análisis se encuentra dividido en 3 secciones, en la primera se describe la muestra de los trabajadores con discapacidad que fueron evaluados; en la segunda sección se determina el desempeño, según cada una de las dimensiones de la operacionalización de la variable desempeño, de los trabajadores con discapacidad que ingresaron a su puesto de trabajo a través del programa Creando Independencia y de aquellos trabajadores que ingresaron al mundo laboral de forma autónoma o por cualquier otra modalidad de empleo. Por último, la tercera sección, se encuentra conformada por una comparación entre el desempeño de aquellos trabajadores que ingresaron a través del programa Creando Independencia, y el desempeño de aquellos trabajadores que ingresaron de cualquier otra forma.

Característica de los Trabajadores con Discapacidad

Tal como se mencionó anteriormente, en este apartado se describe la muestra estudiada, mostrando sus datos sociolaborales. Se logró evaluar a un total de 60 trabajadores, lo que equivale a un 80% de la población a ser estudiada. Estas 60 personas se distribuyen según sexo y grupo de edad de la siguiente forma.

Tabla 11. Edad y Sexo del trabajador con discapacidad

			Sexo del trabajador con discapacidad		Total
			Femenino	Masculino	
Edad del trabajador con discapacidad	Entre 18-25 años	Recuento	5	8	13
		% del total	8,3%	13,3%	21,7%
	Entre 26-35 años	Recuento	10	14	24
		% del total	16,7%	23,3%	40,0%
	Entre 36-45 años	Recuento	4	14	18
		% del total	6,7%	23,3%	30,0%
	Entre 46-55 años	Recuento	5	0	5
		% del total	8,3%	0,0%	8,3%
Total		Recuento	24	36	60
		% del total	40,0%	60,0%	100,0%

**Gráfico 1. Sexo y Edad de los Trabajadores**

Se puede destacar que del total de trabajadores estudiados el 40% son trabajadores de sexo femenino y el 60% restante son de sexo masculino. De la misma forma es importante resaltar que el grupo de edad predominante es el grupo entre 26 y 35 años, en el cual se encuentra el 40% de los trabajadores, mientras que el grupo de edad con menor cantidad de trabajadores (8,3%) es aquel entre los 46 y 55 años.

A continuación en la Tabla 12 se demuestra la distribución de los trabajadores con discapacidad estudiados según el tipo de discapacidad que presentan.

Tabla 12. Distribución según el tipo de discapacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Intelectual	17	28,3	28,3	28,3
	Motora	23	38,3	38,3	66,7
	Otra	20	33,3	33,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

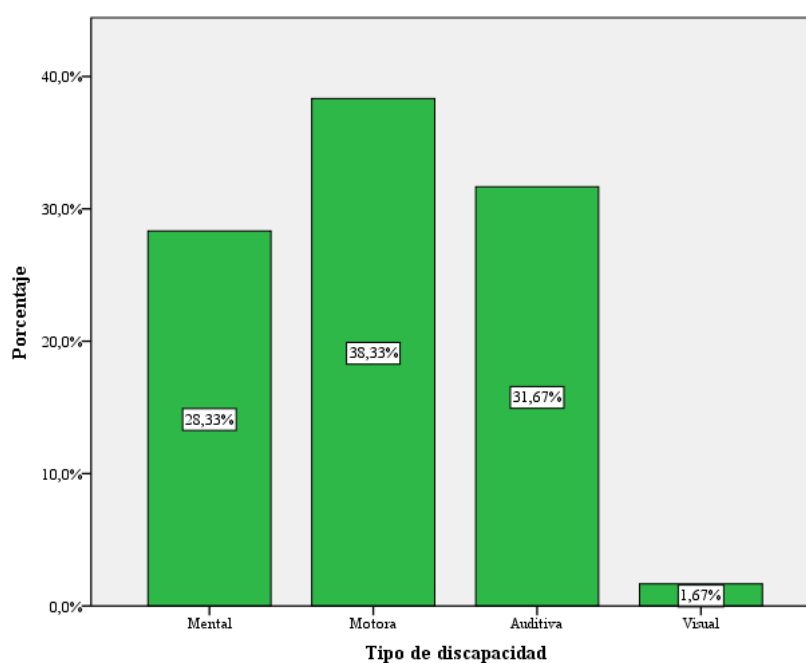


Gráfico 2. Distribución según el tipo de discapacidad

Como se muestra en la tabla, el 28,3% de los trabajadores presentan una discapacidad intelectual, el 38,3% de los trabajadores por su parte presentan discapacidad motora o movilidad reducida y el 33,3% de los trabajadores presenta otro tipo de discapacidad, entre los que se encuentra discapacidad auditiva, y visual con apenas un 1,67%.

Si se toma en cuenta la forma de ingreso de los trabajadores con discapacidad se obtiene la siguiente distribución.

Tabla 13. Distribución según la Forma de Ingreso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Creando Independencia	26	43,3	43,3	43,3
	Otro Programa	13	21,7	21,7	65,0
	De forma autónoma	21	35,0	35,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

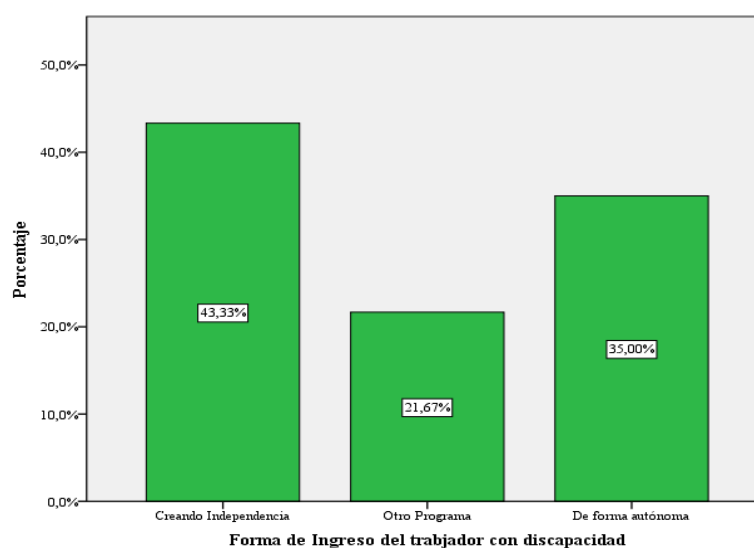


Gráfico 3. Distribución según la Forma de Ingreso

Como se observa en la gráfica anterior, la mayoría de los trabajadores estudiados (43%) ingresaron a su puesto de trabajo a través del programa Creando Independencia, a éste

le sigue aquellos trabajadores que ingresaron de forma autónoma a su puesto de trabajo (35%) y por último se encuentra el grupo de trabajadores que han ingresado a través de otro programa de inserción laboral (22%). Si se toma en cuenta estas formas de ingreso y los tipos de discapacidad de los trabajadores evaluados se obtiene la siguiente distribución.

Tabla 14. Forma de Ingreso según el Tipo de Discapacidad

			Tipo de discapacidad			Total
			Intelectual	Motora	Otra	
Forma de Ingreso del trabajador con discapacidad	Creando Independencia	Recuento	14	6	6	26
		% dentro de				
		Forma de Ingreso del trabajador con discapacidad	53,8%	23,1%	23,1%	100,0%
		% dentro de Tipo de discapacidad	82,4%	26,1%	30,0%	43,3%
	Otro Programa	Recuento	1	12	0	13
		% dentro de				
		Forma de Ingreso del trabajador con discapacidad	7,7%	92,3%	0,0%	100,0%
		% dentro de Tipo de discapacidad	5,9%	52,2%	0,0%	21,7%
	De forma autónoma	Recuento	2	5	14	21
		% dentro de				
		Forma de Ingreso del trabajador con discapacidad	9,5%	23,8%	66,7%	100,0%
		% dentro de Tipo de discapacidad	11,8%	21,7%	70,0%	35,0%
Total		Recuento	17	23	20	60
		% dentro de				
		Forma de Ingreso del trabajador con discapacidad	28,3%	38,3%	33,3%	100,0%
		% dentro de Tipo de discapacidad	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Como se puede observar en la Tabla 13 el programa Creando Independencia trabaja en su mayoría con trabajadores con discapacidad intelectual, ya que el 53,3% de los trabajadores que han ingresado a su puesto de trabajo a través de éste programa presentan una discapacidad intelectual; mientras que el 46,7% restante se distribuye de igual forma entre trabajadores con discapacidad motora y otros tipos de discapacidad (visual y auditiva). Asimismo, si se toman en cuenta las personas con discapacidad intelectual que fueron evaluadas en el presente estudio, el 82,4% de ellas ingresaron al mundo laboral a través del programa Creando Independencia.

Al momento de hablar de las personas con discapacidad motora se puede observar que el 52% de ellas han ingresado al mundo laboral a través de otros programas de inserción laboral mientras que sólo el 26,1% de ellos han ingresado a través del programa Creando Independencia. Si por otra parte se toma en cuenta a aquellos trabajadores con otro tipo de discapacidad (auditiva o visual) el 70% de ellos han ingresado a su puesto de trabajo de forma autónoma.

Según esta distribución parece ser que las personas con discapacidad visual o auditiva tienen mayor facilidad de entrar al mundo laboral que las personas con discapacidad intelectual o motora que en su mayoría ingresaron a su puestos de trabajo con el apoyo de un programa de inserción laboral para personas con discapacidad.

Desempeño de los Trabajadores con Discapacidad

Desempeño de todos los trabajadores

A continuación se presenta el desempeño de los trabajadores que fueron evaluados; la presentación de estos datos se va a realizar de la siguiente forma: primero se expondrán los resultados del desempeño en general sin distinción alguna, es decir, el resultado de la evaluación de desempeño de todos los trabajadores con discapacidad estudiados. En segundo lugar se presentarán los resultados de la evaluación según la forma de ingreso, los que

ingresaron a través del programa Creando Independencia y según los que ingresaron de cualquier otra forma.

El siguiente cuadro representa los resultados de la evaluación de desempeño de los trabajadores con discapacidad de las empresas que colaboraron con el estudio.

Tabla 15. Desempeño de los Trabajadores con Discapacidad estudiados

Dimensiones	Puntaje Máximo	Promedio Trabajadores	Interpretación
Calidad	60	48,8	Bueno
Cantidad	40	32,16	Bueno
Conocimiento	40	33,2	Bueno
Relaciones	60	49,5433333	Bueno
DESEMPEÑO	200	163,8	Bueno

Como se expresa en la Tabla 15 el desempeño de los trabajadores en general es bueno. Para determinar esto se tomó en cuenta la Tabla 6 en la cual se expresa que un puntaje entre 137 y 168 refleja un desempeño “Bueno”, y como se observa en la tabla el puntaje promedio de los trabajadores evaluados fue de 163,8 puntos, por lo cual su desempeño fue bueno

Para una mejor interpretación del desempeño, se tomaron en cuenta las cuatro (4) dimensiones del desempeño expresadas en la operacionalización de la variable. Cada una de estas dimensiones presenta un puntaje máximo y un puntaje mínimo, y al igual que con el desempeño cada una de estas dimensiones presenta rangos para la interpretación de estos valores presentes en la Tabla 7.

Para ahondar en la dimensión Calidad del Trabajo es necesario tomar en cuenta los indicadores de esta dimensión, los cuales son exactitud del trabajo y seriedad en el trabajo. En el siguiente cuadro se encuentran los puntajes obtenidos en la evaluación para cada uno de estos indicadores.

Tabla 16. Indicadores de Calidad del Trabajo de todos los Trabajadores estudiados

Indicadores	Puntaje Máximo	Promedio Trabajadores	Interpretación
Exactitud del trabajo	36	29,68	Bueno
Seriedad en el trabajo	24	19,16	Bueno

Como se observa en la tabla, el puntaje promedio de los trabajadores en cada uno de los indicadores se encuentra dentro de los rangos de la tabla de interpretación, por lo que se concluye que tanto la exactitud del trabajo como la seriedad en el trabajo de los 60 trabajadores evaluados es buena.

Con esta interpretación se concluye que la Calidad del Trabajo de estos trabajadores es buena, y se corrobora con los resultados expresados en la Tabla 15. Se puede observar que el puntaje promedio de los trabajadores fue de 48,8 puntos. Si se toma en cuenta la Tabla 6, que refleja los puntajes por dimensión, se puede observar que la calidad del trabajo del trabajador, valga la redundancia, es buena, ya que el puntaje promedio obtenido por estos se encuentra dentro de los rangos de Calidad del Trabajo buena.

En el caso de la dimensión cantidad del trabajo, sus indicadores presentan los siguientes resultados.

Tabla 17. Indicadores de Cantidad de Trabajo de todos los Trabajadores estudiados

Indicadores	Puntaje Máximo	Promedio Trabajadores	Interpretación
Cumple los objetivos	14	11,15	Casi siempre
Atiende Ordenes	12	10,04	Casi siempre
Cumple su trabajo a tiempo	14	10,97	Casi siempre

Tomando en cuenta los indicadores se puede observar que en los tres indicadores los trabajadores obtuvieron puntajes promedios que expresan que casi siempre cumplen con esos indicadores, es decir, casi siempre cumplen con los objetivos, atienden órdenes y cumplen con su trabajo a tiempo.

Tomando en cuenta esto y corroborándolo con la Tabla 15, con respecto a la Cantidad de Trabajo, en general los trabajadores tienen un desempeño bueno, ya que los trabajadores obtuvieron un puntaje promedio de 32,6 puntos los cuales se encuentran dentro del rango de un buen desempeño respecto a la Cantidad de Trabajo.

En la dimensión Conocimiento del Puesto se toman en cuenta sus indicadores: grado de conocimiento y entendimiento del trabajo.

Tabla 18. Indicadores de Conocimiento del Puesto de todos los Trabajadores estudiados

Indicadores	Puntaje Máximo	Promedio Trabajadores	Interpretación
Grado de Conocimiento	16	13,12	Bueno
Entendimiento del trabajo	24	20,12	Casi siempre

Con respecto al grado de conocimiento de los trabajadores se observa que éste es bueno y con respecto al entendimiento del trabajo la evaluación refleja que casi siempre los trabajadores entienden el trabajo que realizan. Por esto se concluye que el desempeño de los trabajadores en la dimensión Conocimiento del Puesto es bueno y de la misma forma que en las dimensiones anteriores se puede corroborar esto con la Tabla 15 en la que se puede observar que se obtuvo un puntaje promedio de 33,2 puntos lo cual se interpreta como un conocimiento bueno en la dimensión.

Con respecto a la dimensión relaciones en el trabajo, en cada uno de sus indicadores los trabajadores obtuvieron los siguientes resultados.

Tabla 19. Indicadores de Relaciones en el Trabajo de todos los Trabajadores estudiados

Indicadores	Puntaje Máximo	Promedio Trabajadores	Interpretación
Relaciones con el personal, los supervisores y personal externo	30	24,87	Bueno
Comunica y suministra información adecuada a compañeros, supervisores	16	13,17	Casi siempre
Mantiene al supervisor y a los compañeros, informados del trabajo y los problemas	14	11,50	Casi siempre

Se puede observar que en general los trabajadores tienen buenas relaciones, ya que en las relaciones con el personal y los supervisores, según los puntajes obtenidos los trabajadores tienen un buen desempeño. De la misma forma se puede observar que los trabajadores casi siempre suministran información adecuada tanto a sus supervisores como a sus compañeros; y que en general, los trabajadores mantienen informados a sus supervisores.

Con esto se afirma y se corrobora, con la Tabla 15, que en general los trabajadores tienen buenas relaciones tanto con el personal interno, externo y supervisores.

Desempeño de los trabajadores que ingresaron a través de Creando Independencia.

A continuación se presentan los resultados de la evaluación de desempeño de los trabajadores que ingresaron a su puesto de trabajo a través del programa Creando Independencia. En la siguiente tabla se encuentran los resultados de la evaluación por dimensión.

Tabla 20. Desempeño de los Trabajadores Ingresados bajo el Programa Creando Independencia

Dimensiones	Puntaje Máximo	Promedio Trabajadores	Interpretación
Calidad	60	47,9	Bueno
Cantidad	40	31,5	Bueno
Conocimiento	40	31,7846154	Bueno
Relaciones	60	48,2	Bueno
DESEMPEÑO	200	159,4	Bueno

Se puede observar que el desempeño de los trabajadores de Creando Independencia es bueno, ya que estos obtuvieron una puntuación promedio de 159,4, y como se expresa en la Tabla 6 esta puntuación se encuentra dentro del rango de un desempeño bueno.

Al igual que en el análisis del desempeño de todos los trabajadores estudiados, se tomarán en cuenta cada uno de los indicadores de las dimensiones de la variable desempeño. La siguiente tabla presenta los indicadores de calidad de trabajo y los puntajes promedio que obtuvieron.

Tabla 21. Indicadores de Calidad de Trabajo para los Trabajadores Ingresados por el Programa Creando Independencia

Indicadores	Puntaje Máximo	Promedio Trabajadores	Interpretación
Exactitud del trabajo	36	28,8	Bueno
Seriedad en el trabajo	24	19,1	Bueno

En ambos indicadores de Calidad del Trabajo; exactitud y seriedad del trabajo, los trabajadores obtuvieron puntajes promedio dentro de los rangos de un buen desempeño. Por

esta razón, se puede confirmar que en la dimensión de Calidad de Trabajo los trabajadores que ingresaron a través del programa Creando Independencia tienen un buen desempeño, tal como se expresa en la Tabla 20.

Si por otra parte se toma en cuenta la dimensión de Calidad de Trabajo se deben resaltar sus tres (3) indicadores y los puntajes promedio obtenidos en ellos, éstos se reflejan en la siguiente tabla.

Tabla 22. Indicadores de Cantidad de Trabajo para los Trabajadores Ingresados por el Programa Creando Independencia

Indicadores	Puntaje Máximo	Promedio Trabajadores	Interpretación
Cumple los objetivos	14	11,0	Casi siempre
Atiende Ordenes	12	9,9	Casi siempre
Cumple su trabajo a tiempo	14	10,7	Casi siempre

Se observa que los trabajadores ingresados mediante el programa a estudiar casi siempre cumplen los objetivos, atienden las órdenes y cumplen su trabajo a tiempo. Por estos puntajes promedio obtenidos en cada uno de los indicadores, la dimensión de Cantidad de Trabajo se ubica dentro de los rangos de bueno.

Tanto en los indicadores de Conocimiento del Puesto como en los indicadores de Relaciones en el Trabajo ocurre lo mismo que se expresó anteriormente. En cada uno de los indicadores se obtuvo puntajes que los ubican dentro de un buen desempeño por lo que ambas dimensiones presentan un buen desempeño como lo refleja la Tabla 20.

A continuación se presentan las tablas de las dimensiones de conocimiento y relaciones en el trabajo con sus pertinentes indicadores.

Tabla 23. Indicadores de Conocimiento del Puesto para los Trabajadores Ingresados por el Programa Creando Independencia

Indicadores	Puntaje Máximo	Promedio Trabajadores	Interpretación
Grado de Conocimiento	16	12,3	Bueno
Entendimiento del trabajo	24	19,5	Casi siempre

Tabla 24. Indicadores de Relaciones en el Trabajo para los Trabajadores Ingresados por el Programa Creando Independencia

Indicadores	Puntaje Máximo	Promedio Trabajadores	Interpretación
Relaciones con el personal, los supervisores y personal externo	30	24,2	Bueno
Suministra información adecuada a compañeros, supervisores	16	12,7	Casi siempre
Mantiene al supervisor y a los compañeros informados del trabajo y los problemas	14	11,3	Casi siempre

Desempeño de los trabajadores que ingresaron a través de otro programa o de forma autónoma.

A continuación se presentan los resultados de la evaluación de desempeño de los trabajadores que ingresaron a su puesto de trabajo a través de otro programa de inserción laboral o de forma autónoma.

Tabla 25. Desempeño de los Trabajadores Ingresados de Forma Diferente

Dimensiones	Puntaje Máximo	Promedio Trabajadores	Interpretación
Calidad	60	49,55	Bueno
Cantidad	40	32,65	Bueno
Conocimiento	40	34,35	Excelente
Relaciones	60	50,55	Excelente
DESEMPEÑO	200	167,11	Bueno

Como se puede observar en la Tabla 25 el desempeño de los trabajadores que ingresaron a su puesto de trabajo de una forma diferente al programa Creando Independencia es bueno. De la misma forma se puede destacar que en algunas dimensiones el desempeño fue excelente por lo que a continuación se profundiza más en cada una de las dimensiones del desempeño.

En la Calidad del Trabajo se puede observar que el puntaje se encuentra dentro del rango de una buena calidad de trabajo. Al tomar en cuenta los indicadores de esta dimensión se obtienen las siguientes puntuaciones.

Tabla 26. Indicadores de Calidad de Trabajo para los Trabajadores Ingresados de Forma Diferente

Indicadores	Puntaje Máximo	Promedio Trabajadores	Interpretación
Exactitud del trabajo	36	30,35	Excelente
Seriedad en el trabajo	24	19,20	Bueno

Se puede observar en el indicador de exactitud del trabajo los trabajadores obtuvieron un desempeño excelente, ya que el puntaje promedio obtenido se encuentra entre los rangos de excelencia establecido en la Tabla 7. Por otra parte en el indicador seriedad del trabajo los

trabajadores fueron calificados como bueno según el puntaje promedio obtenido. Cuando se realiza la suma de ambas puntuaciones se obtiene la puntuación definitiva de la dimensión Calidad del Trabajo, lo cual da un total de 49,55 puntos, lo que se encuentra en el rango de un trabajo de buena calidad.

La segunda dimensión según la operacionalización de la variable es la Cantidad de Trabajo, cuyo tres (3) indicadores obtuvieron los siguientes puntajes:

Tabla 27. Indicadores de Cantidad de Trabajo para los Trabajadores Ingresados de Forma Diferente

Indicadores	Puntaje Máximo	Promedio Trabajadores	Interpretación
Cumple los objetivos	14	11,28	Casi siempre
Atiende Ordenes	12	10,16	Siempre
Cumple su trabajo a tiempo	14	11,20	Casi Siempre

Como se puede observar en la tabla anterior el promedio los trabajadores que ingresaron de una forma de diferente al programa Creando Independencia siempre atienden las órdenes, mientras que casi siempre cumplen los objetivos y cumplen su trabajo a tiempo. Al sumar los puntajes de cada uno de los indicadores da un total de 32,64 puntos, por lo que en general en la dimensión de Cantidad de Trabajo estos trabajadores son considerados buenos.

Los indicadores de la dimensión Conocimiento del Puesto obtuvieron los siguientes puntajes promedio y las siguientes interpretaciones

Tabla 28. Indicadores de Conocimiento del Puesto para los Trabajadores Ingresados de Forma Diferente

Indicadores	Puntaje Máximo	Promedio Trabajadores	Interpretación
Grado de Conocimiento	16	13,74	Excelente
Entendimiento del trabajo	24	20,61	Siempre

Como se puede observar ambos indicadores obtuvieron puntajes que se encuentran dentro de los rangos de excelencia, por lo que se puede concluir que al sumar ambos puntajes se obtendrá un puntaje promedio que se encuentre entre los rangos de excelencia de la dimensión Conocimiento del Puesto, esto mismo se puede confirmar con la Tabla 25.

Por otra parte si se toma en cuenta la dimensión de relaciones en el trabajo se obtienen los siguientes puntajes por indicadores.

Tabla 29. Indicadores de Relaciones en el Trabajo para los Trabajadores Ingresados de Forma Diferente

Indicadores	Puntaje Máximo	Promedio Trabajadores	Interpretación
Relaciones con el personal, los supervisores y personal externo	30	25,35	Excelente
Suministra información adecuada a compañeros, supervisores	16	13,51	Siempre
Mantiene al supervisor y a los compañeros informados del trabajo y los problemas	14	11,69	Casi siempre

Como se puede observar tanto las relaciones con el personal, supervisores y personal externo como el suministro de información a compañeros y supervisores se encuentran dentro de los rangos de excelencia, por otra parte se obtiene que casi siempre se mantiene al supervisor informado del trabajo y de los problemas, así como también a sus compañeros. Al igual que con las dimensiones anteriores al sumar los puntajes de los indicadores se corrobora lo que se expresa en la Tabla 25, que las relaciones en el trabajo obtienen un puntaje (50,55) dentro del rango de excelencia de esta dimensión.

Comparación del Desempeño de los Trabajadores con Discapacidad

Después de tener el desempeño de cada uno de los grupos, trabajadores que ingresaron a través del programa Creando Independencia y de los que ingresaron de otra forma, en la presente sección se realiza una comparación entre ambos grupos para así determinar si el

programa Creando Independencia es un elemento diferenciador en el desempeño de los trabajadores con discapacidad.

Para realizar esta comparación se toman en cuenta cada una de las dimensiones del desempeño y asimismo cada uno de los indicadores de la dimensión. En el siguiente gráfico se refleja cómo variaron los puntajes promedio de la dimensión calidad del trabajo según la forma de ingreso.

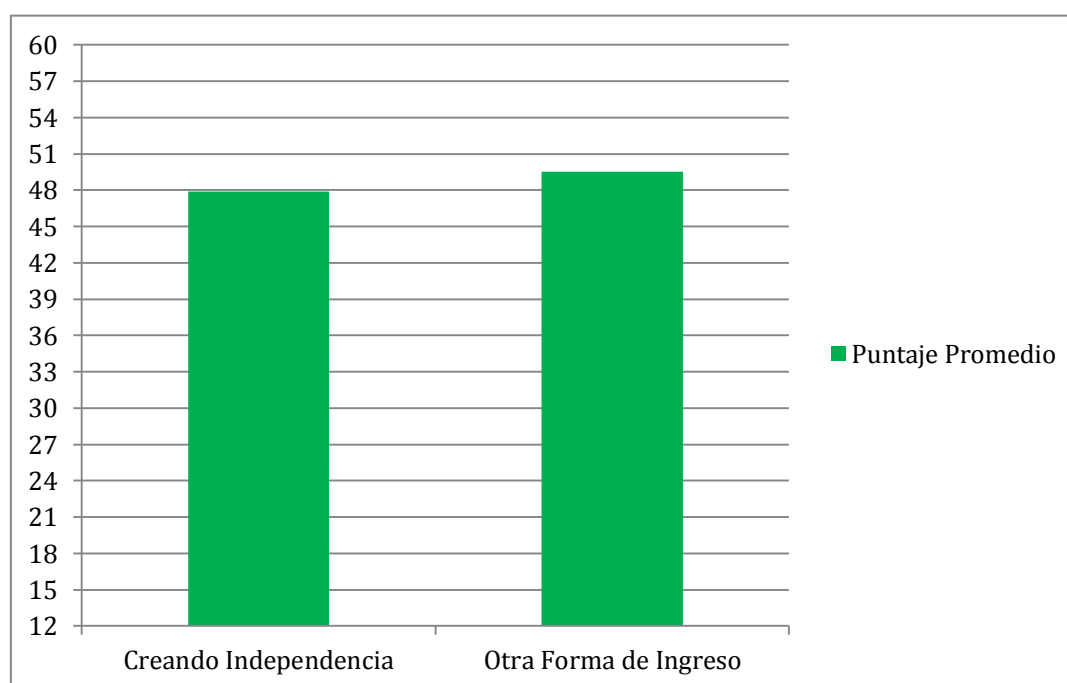


Gráfico 4. Dimensión Calidad de Trabajo según Forma de Ingreso

Se puede observar que a pesar de que tanto los trabajadores que ingresaron a través del programa Creando Independencia como los que ingresaron de otra forma tienen buena calidad de trabajo, existe una diferencia de puntajes entre ellos; los trabajadores que ingresaron a través de otras modalidades o de forma autónoma obtuvieron mayor cantidad de puntos promedio (aproximadamente 2 puntos) que los que ingresaron a través del programa Creando Independencia.

Si se toma en cuenta cada indicador de la Calidad de Trabajo se puede observar que en uno de ellos, exactitud del trabajo, los trabajadores que ingresaron de forma diferente al programa Creando Independencia, se encuentra dos (2) puntos aproximadamente por encima de los trabajadores que ingresaron a través del programa Creando Independencia.

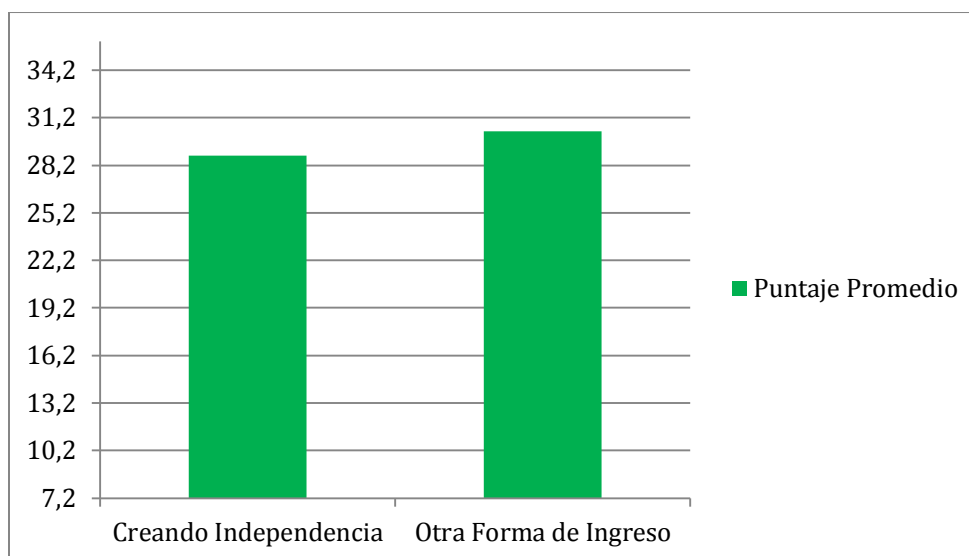


Gráfico 5. Indicador Exactitud del Trabajo según Forma de Ingreso

Por lo tanto, la diferencia entre las dos formas de ingreso en la dimensión Calidad de Trabajo se debe al indicador de exactitud de trabajo.

Al tomar en cuenta la dimensión Cantidad de Trabajo se obtiene el siguiente gráfico.

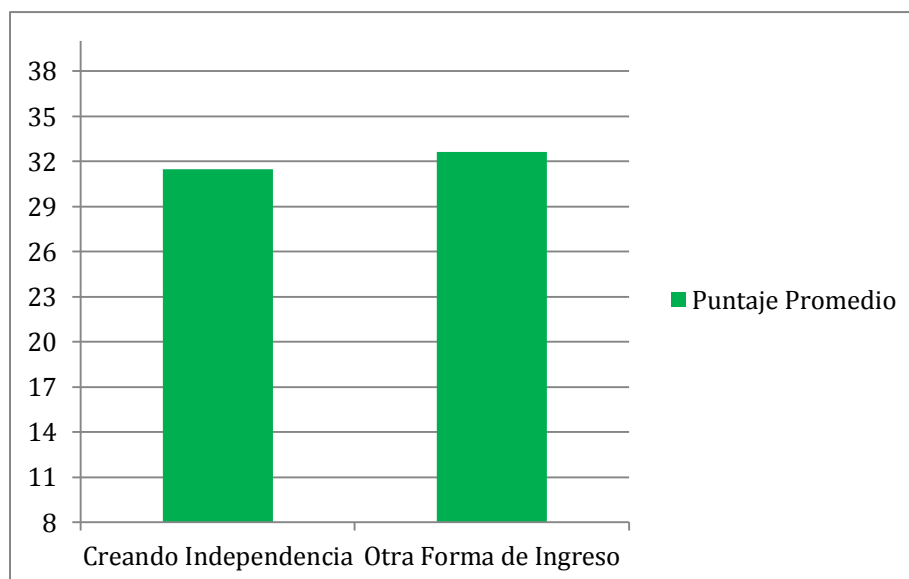


Gráfico 6. Dimensión Cantidad de Trabajo según Forma de Ingreso

Al igual que en la dimensión Calidad del Trabajo en este gráfico se puede observar que existe una pequeña diferencia de puntos entre los trabajadores que ingresaron a través del programa Creando Independencia y los trabajadores que ingresaron a su puesto de trabajo de otra forma. De la misma forma, se observa en las Tablas 22 y 27 que los puntajes de ambos grupos se interpretan como buenos en esta dimensión.

Tomando en cuenta cada uno de los indicadores de esta dimensión se puede observar que en los tres (3) indicadores existe una pequeña diferencia entre los puntajes promedios de los trabajadores que ingresaron a través del programa Creando Independencia y los trabajadores que ingresaron de una forma diferente¹.

Por otra parte si se toma en cuenta la dimensión Conocimiento del Puesto se obtiene el siguiente gráfico.

¹ Ver en Anexos, Anexo B, los gráficos A1, A2 y A3

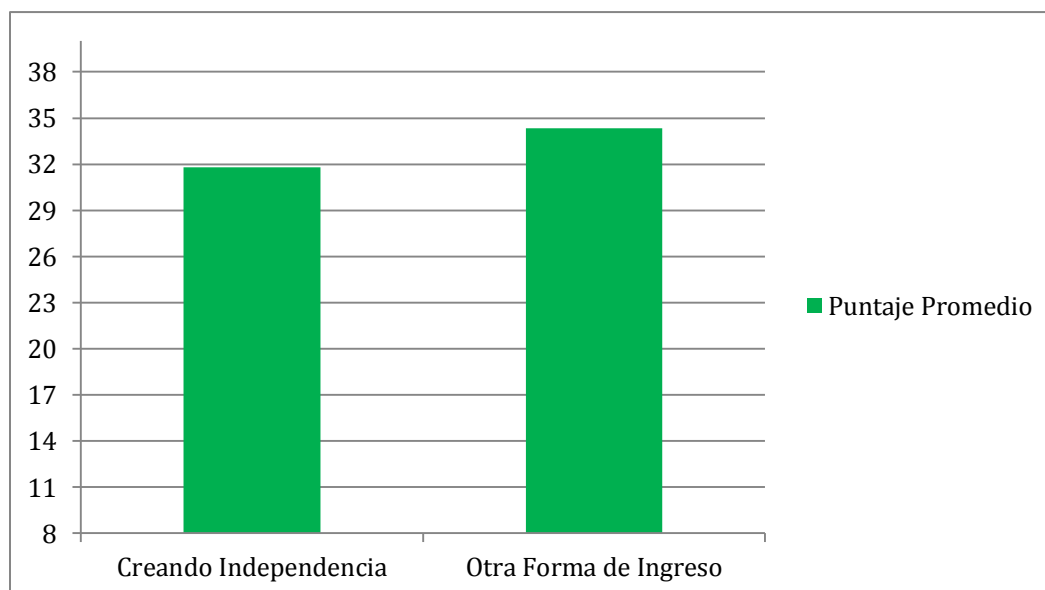


Gráfico 7. Dimensión Conocimiento del Puesto según Forma de Ingreso

En este gráfico se puede observar una diferencia mayor, los trabajadores que ingresaron de forma autónoma o a través de otro programa tienen aproximadamente 3 puntos más que los que ingresaron a través del programa Creando Independencia. Si se toman cuenta las Tablas 20 y 25 se observa que en la dimensión conocimiento del puesto de trabajo los trabajadores que ingresaron a través del programa Creando Independencia presentan un buen conocimiento del trabajo y los trabajadores que ingresaron de otra forma tienen un excelente conocimiento del trabajo. A continuación se profundiza en cada uno de los indicadores de esta dimensión para determinar donde hubo mayores diferencias.

Como se puede apreciar en el siguiente gráfico en el indicador de grado de conocimiento existe una diferencia mayor a un punto, los trabajadores que ingresaron de una forma diferente al programa Creando Independencia nuevamente obtuvieron mayor puntaje promedio que los trabajadores que ingresaron a través del programa.

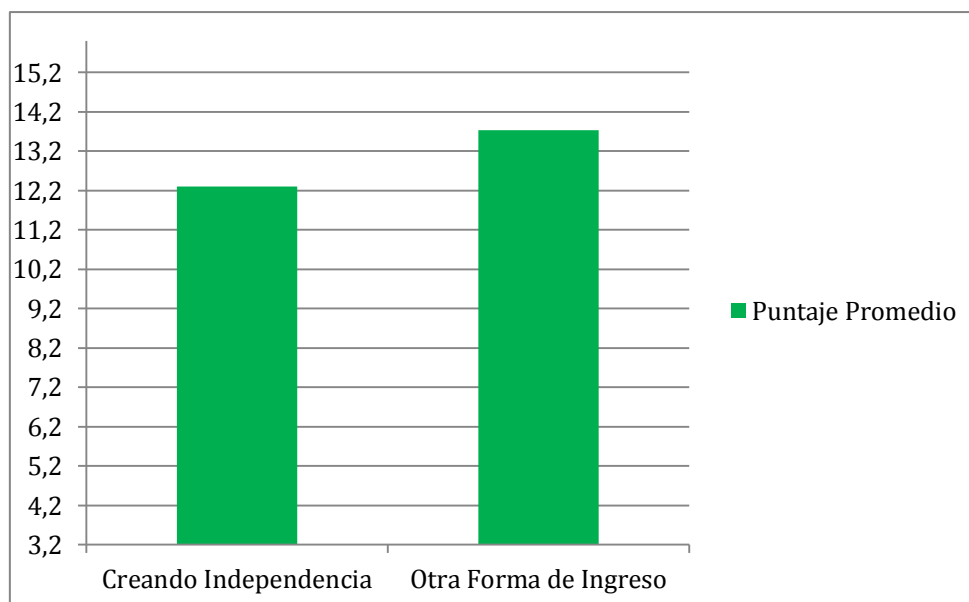


Gráfico 8. Indicador Grado de Conocimiento según Forma de Ingreso

De la misma forma si se toman en cuenta las Tablas 23 y 28 se puede observar que los trabajadores que ingresaron a través del programa Creando Independencia obtuvieron un puntaje promedio que se interpreta como un buen grado de conocimiento para el puesto de trabajo; mientras que los trabajadores que ingresaron a su puesto de trabajo por otra forma obtuvieron un puntaje promedio que se interpreta como un excelente grado de conocimiento.

Tomando en cuenta el otro indicador de la dimensión Conocimiento del Puesto, entendimiento del trabajo, se puede observar que también existe una diferencia entre ambos grupos. Nuevamente el grupo de trabajadores que ingresaron por otro programa o de forma autónoma obtuvo mayor cantidad de puntos que los que ingresaron a través del programa Creando Independencia.

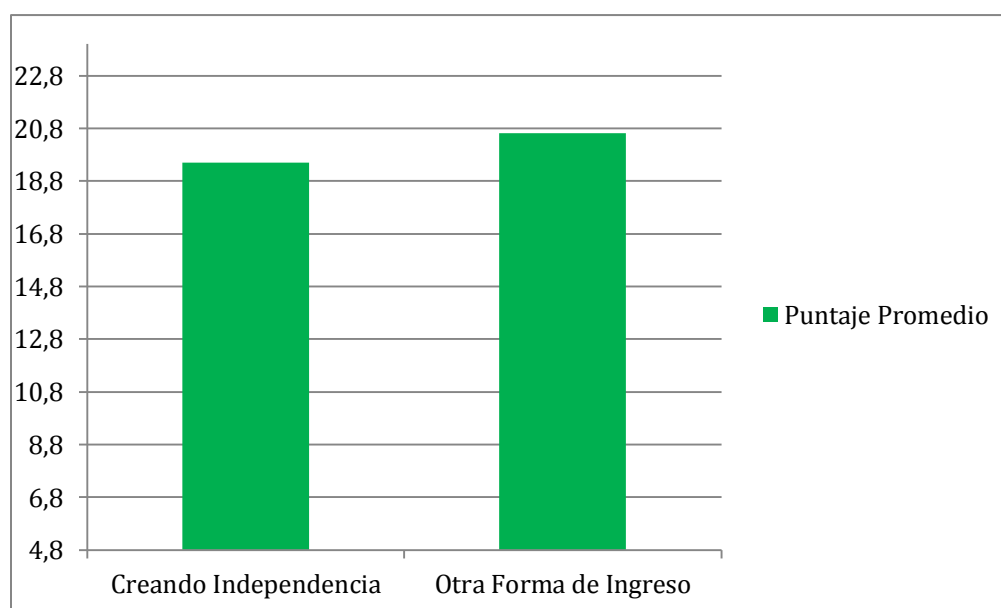


Gráfico 9. Indicador Entendimiento del Trabajo según Forma de Ingreso

Nuevamente si se observa este indicador en las Tablas 23 y 28, se puede observar que los trabajadores que ingresaron a través del programa Creando Independencia casi siempre entienden el trabajo que deben realizar, mientras que los trabajadores que ingresaron a su puesto de trabajo de otra forma en promedio siempre entienden el trabajo que deben realizar.

Por otra parte si se toma en cuenta la dimensión Relaciones en el Trabajo y la forma de ingreso se obtiene el siguiente gráfico.

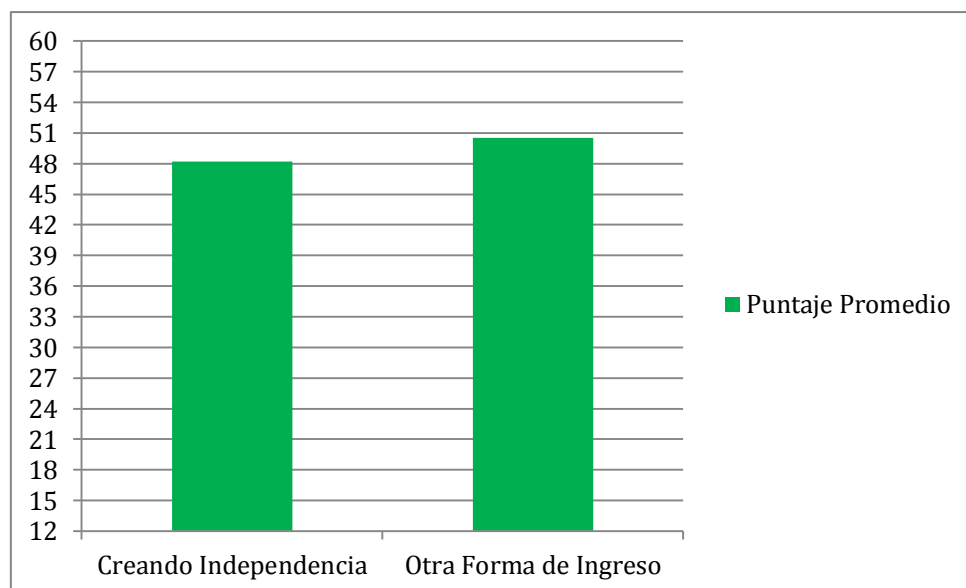


Gráfico 10. Dimensión Relaciones de Trabajo según Forma de Ingreso

Se puede observar que en esta dimensión también existe una diferencia de puntaje entre ambos y de la misma forma hay diferencias en las interpretaciones, ya que al apoyarse en las Tablas 20 y 25 se puede identificar que los trabajadores que ingresaron a través de otra forma diferente a Creando Independencia presentan excelentes relaciones en el trabajo mientras que los que ingresaron a través del programa Creando Independencia tienen buenas relaciones en el trabajo.

Al realizar una diferenciación en cada uno de los indicadores de esta dimensión se puede observar que los trabajadores que ingresaron a través del programa Creando Independencia tienen buenas relaciones con el personal, supervisor y personal externo, mientras que los trabajadores que ingresaron de una forma diferente en promedio tienen excelentes relaciones con el personal, supervisor y personal externo. Esto se detalla en las Tablas 24 y 29, y en el siguiente gráfico.

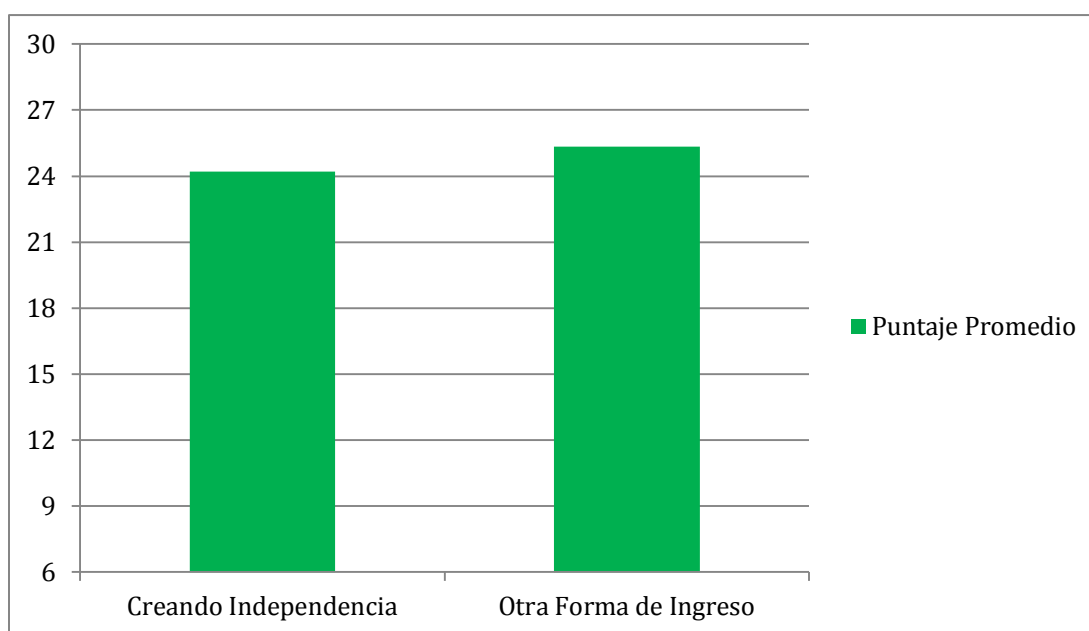


Gráfico 11. Indicador Relaciones con el personal, supervisores y personal externo según Forma de Ingreso

En el indicador de comunicación y suministro de información adecuada a los supervisores y compañeros, se puede observar que ocurre lo mismo. Tomando en cuenta las Tablas 24 y 29, en promedio los trabajadores que ingresaron a través del programa Creando Independencia casi siempre suministran la información adecuada a sus compañeros, mientras que aquellos que ingresaron a través de otro programa o de forma autónoma siempre suministran la información. En el siguiente gráfico se puede observar la diferencia de puntajes entre ambos grupos en este indicador.

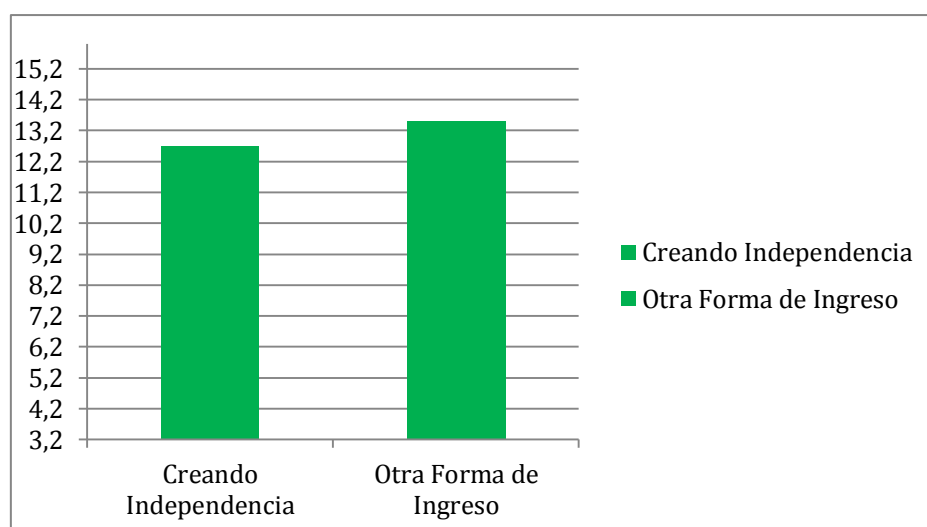


Gráfico 12. Indicador Comunicación y Suministro de información adecuada a compañeros y supervisores según Forma de Ingreso

Si se toma en cuenta el último indicador de esta dimensión, mantiene al supervisor y compañeros informados del trabajo y los problemas, en el siguiente gráfico se puede observar que existe una diferencia de puntajes promedio entre ambos grupos, donde el grupo de trabajadores que ingresaron a su puesto de trabajo de una forma diferente al programa Creando Independencia tienen un puntaje promedio mayor al puntaje promedio de aquellos trabajadores que han ingresado a través del programa Creando Independencia.

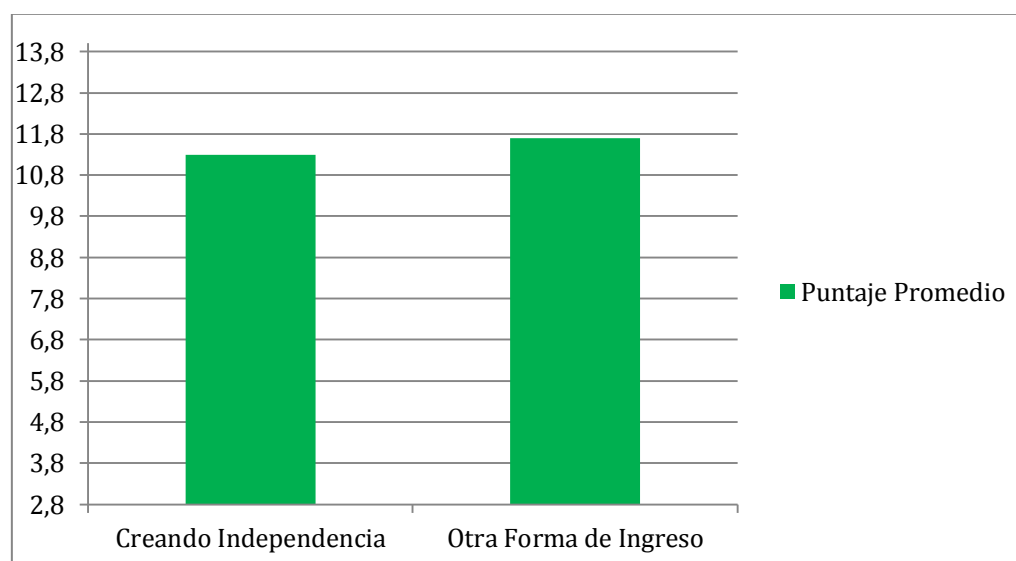


Gráfico 13. Mantiene al Supervisor y a los Compañeros informados del trabajo y problemas según Forma de Ingreso

Al tomar en cuenta las Tablas 24 y 29 se puede observar que en este indicador a pesar de que exista una diferencia de puntajes promedio entre ambos grupos, tanto los trabajadores que ingresaron a través del programa Creando Independencia y aquellos que ingresaron de otra forma casi siempre mantienen informado al supervisor y a los compañeros del trabajo de los problemas.

Después de haber analizado uno por uno los indicadores y sus dimensiones en función de los puntajes promedios obtenidos entre ambos grupos, es necesario hacer una comparación general de los puntajes obtenidos y de la interpretación de estos puntajes.

A continuación se presenta la tabla y el gráfico del desempeño de cada uno de los grupos, los que ingresaron a través del programa Creando Independencia y los que ingresaron a través de otro programa o de forma autónoma.

Tabla 30. Desempeño de los Trabajadores con Discapacidad según la Forma de Ingreso

Forma de ingreso	Puntaje Promedio	Interpretación
Creando Independencia	159,4	Bueno
Otra Forma de Ingreso	167,11	Bueno

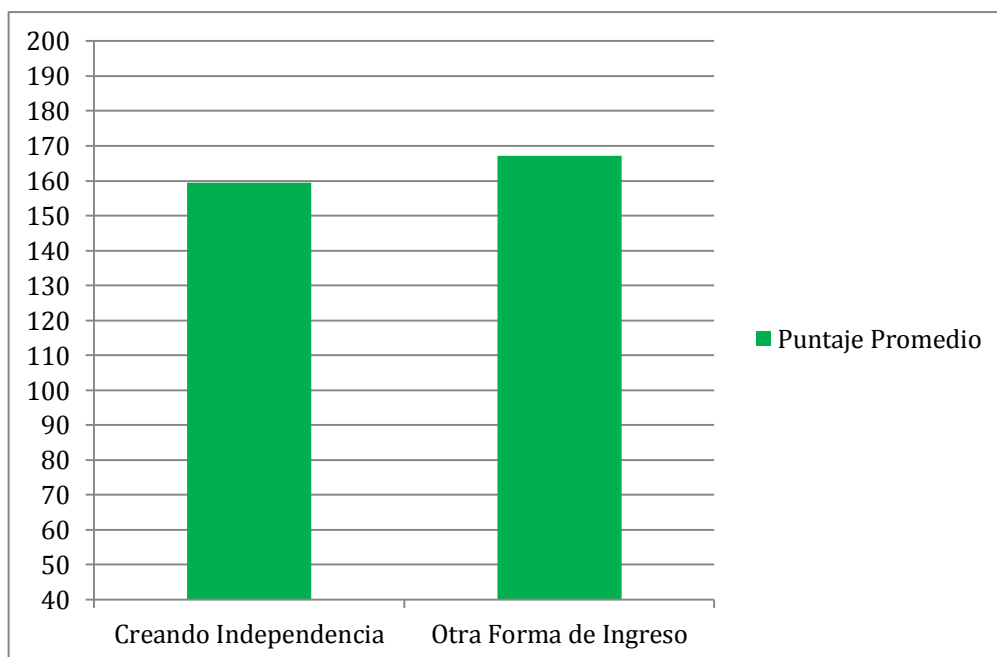


Gráfico 14. Desempeño de los Trabajadores con Discapacidad según la Forma de Ingreso

Como se puede observar tanto en el gráfico como en la tabla existe una diferencia significativa entre el puntaje promedio obtenido por los trabajadores ingresaron a través del programa Creando Independencia y el puntaje promedio de los trabajadores que ingresaron por otra vía. Los trabajadores que ingresaron de una forma diferente al programa Creando Independencia obtuvieron aproximadamente 8 puntos más que aquellos trabajadores que ingresaron a través del programa.

Si se toma en cuenta la Tabla 30 se puede observar que a pesar de que existe una diferencia de puntos entre los grupos, ambos obtuvieron un desempeño que se considera bueno. Aunque el grupo que ingresó por otra vía obtuvo mayor cantidad de puntos en su evaluación, no obtuvo la cantidad de puntos suficientes para que su desempeño se considere excelente.

Es de gran importancia destacar que los trabajadores que ingresaron por una vía diferente al programa Creando Independencia, en ciertas dimensiones, como las Relaciones en el Trabajo y el Conocimiento del Puesto sí obtuvieron un desempeño superior a aquellos trabajadores que ingresaron a través del programa Creando Independencia.

Con esto se puede determinar que el programa Creando Independencia no es un elemento diferenciador en el desempeño de los trabajadores, puesto que tanto los que ingresaron a través del programa como aquellos que ingresaron a través de otro programa o de forma autónoma obtuvieron en promedio un desempeño bueno; agregando que en ciertos aspectos los trabajadores que ingresaron por una vía diferente al programa Creando Independencia superaron a los trabajadores que ingresaron por dicho programa.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El objetivo de esta investigación era determinar si existían diferencias en el desempeño de los trabajadores con discapacidad según su forma de ingreso al mundo laboral, con el fin de determinar si el programa Creando Independencia era un elemento diferenciador a la hora de hablar de desempeño de los trabajadores.

Aun cuando el tema de la discapacidad laboral sigue siendo novedoso en el país es importante destacar ciertas instituciones que a través de diversos programas han luchado por la inserción de las personas con discapacidad en el trabajo. Creando Independencia es un programa que por más de 20 años ha acompañado a los trabajadores con discapacidad y ha logrado la inserción de muchos de ellos en el mundo laboral.

A pesar de que el programa Creando Independencia tenga más de 20 años insertando a las personas con discapacidad, no es un programa muy conocido, siendo sólo dos organizaciones (Creando Independencia Consultores y ASODECO) las que lo aplican y por esta misma razón, no ha sido evaluado ni estudiado en muchos aspectos, por lo que evaluar el desempeño de sus trabajadores y compararlo con el desempeño de otros trabajadores que ingresaron de otra forma se hizo interesante y necesario.

Para realizar esta comparación eran necesarias empresas que tuvieran en su nómina tanto trabajadores con discapacidad que ingresaron a través de Creando Independencia y trabajadores con discapacidad que ingresaron a través de otro programa o de forma autónoma. En el Área Metropolitana de Caracas existe un total de diez (10) empresas con estas características, de las cuales cuatro (4) no accedieron a colaborar con este estudio.

Se evaluó el desempeño a un total de sesenta (60) trabajadores con discapacidad de las 6 empresas que accedieron a ser parte del estudio. Estos trabajadores fueron evaluados a través de sus supervisores inmediatos quienes completaron un cuestionario que previamente fue validado por un conjunto de expertos. Es importante destacar que la población a estudiar era de 75 trabajadores, y aunque se trató de evaluar a la población completa no se obtuvo la colaboración de todos los supervisores quienes no respondieron el instrumento o dejaron de contestar llamadas y correos, por lo que hubo 15 trabajadores con discapacidad que lamentablemente no pudieron ser evaluados.

Al aplicar el instrumento se logró obtener el resultado del desempeño de estos trabajadores con discapacidad. Al tomar en cuenta cada dimensión del desempeño se obtuvo resultados poco favorables para el programa.

En la dimensión Calidad del Trabajo tanto los trabajadores de Creando Independencia como los trabajadores que ingresaron de otra forma tuvieron un puntaje promedio que se califica como “bueno”; por lo que se concluye que la calidad del trabajo de los trabajadores con discapacidad estudiados no varía entre los que formaron parte del programa o no. Este mismo fenómeno ocurre en la dimensión Cantidad de Trabajo, ya que ambos grupos obtuvieron puntajes promedio que se califican buenos.

Por otra parte en la dimensión Conocimiento del Puesto se observa que los trabajadores que ingresaron a través de otro programa o de forma autónoma obtuvieron puntajes que califican sus conocimientos en el trabajo como excelente, mientras que aquellos trabajadores que ingresaron por el programa Creando Independencia tuvieron un puntaje promedio que se califica como bueno. Asimismo, en la dimensión de Relaciones los resultados se comportan de forma semejante a la anterior, ya que los trabajadores que ingresaron a través del programa Creando Independencia tienen puntajes promedio que reflejan buenas relaciones en el trabajo mientras que los trabajadores que ingresaron de otra forma obtuvieron puntajes promedios que reflejan excelentes relaciones en el trabajo.

Si se toman en cuenta las cuatro dimensiones, se observa que tanto el desempeño de aquellos trabajadores que ingresaron por el programa Creando Independencia como el desempeño de los que ingresaron de otra forma es bueno.

Con esto se puede concluir que el programa Creando Independencia no es un elemento que distinga el desempeño de los trabajadores con discapacidad ya que no existen diferencias entre el desempeño de los trabajadores con discapacidad que ingresaron al mundo laboral a través del programa Creando Independencia y los trabajadores con discapacidad que ingresaron al mundo laboral de otra forma.

Por el contrario se puede observar que en ciertos aspectos como son las Relaciones en el Trabajo y el Conocimiento del Puesto los trabajadores que ingresaron a través del programa Creando Independencia tienen menor puntaje promedio que aquellos que ingresaron de otra forma.

Es importante destacar que durante la realización de este estudio se observó que por parte de la empresa Consultores Creando Independencia, no había una sistematización del trabajo que realizan con los trabajadores con discapacidad, puesto que carecían de datos actualizados acerca de los trabajadores insertados y acerca de las empresas donde estos laboraban. Es decir, pareciera que se enfocan más en sensibilizar a las empresas en donde trabajarán estos trabajadores con discapacidad, pero al momento de ser insertados, se desvinculan de ellos y sólo realizan el seguimiento si la empresa contratante comunica que tiene inconvenientes con el empleado. Esto podría ser una de las razones por las cuales el desempeño de los trabajadores con discapacidad no se ve afectado al aplicar este programa, puesto que no se está realizando el seguimiento especificado por el programa.

Sería útil que las organizaciones que aplican el programa Creando Independencia, así como los creadores de este programa, tomen en cuenta estos cuatro (4) aspectos: Calidad del Trabajo, Cantidad del Trabajo, Conocimiento del Puesto y Relaciones en el Trabajo; a la hora de aplicar el programa y si es necesario hacer un cambio que permita que el programa

Creando Independencia sea un elemento diferenciador en el desempeño de los trabajadores con discapacidad.

Con base a lo planteado anteriormente se establecen una serie de recomendaciones tanto para aquellas personas que les interese estudiar este tema en un futuro como a las organizaciones que aplican el programa Creando Independencia.

En primer lugar, se recomienda hacer un estudio en el que se evalúe el impacto del programa Creando Independencia en otra variable, ya sea la calidad de vida de los trabajadores con discapacidad, la satisfacción laboral, entre otros. Así como evaluar el impacto que ha tenido dicho programa en las empresas donde han sido insertados trabajadores con discapacidad.

Asimismo, sería interesante estudiar las razones por las cuales este programa no impactó en el desempeño de los trabajadores con discapacidad, como continuación de este estudio.

De la misma forma se recomienda a las organizaciones que aplican el programa Creando Independencia, que realicen constantes evaluaciones de desempeño a sus trabajadores con discapacidad, para así determinar las áreas de mejora, y contribuir con un mejor desempeño del trabajador. De esta forma, el preparador laboral que acompaña al trabajador con discapacidad, puede ayudarlo a mejorar esas áreas.

Por último, sería recomendable incluir en la formación de los Licenciados en Relaciones Industriales el tema de la inserción laboral para las personas con discapacidad, ya que el área de acción de esta carrera “se dirige especialmente a la relación de la empresa u organización con sus trabajadores” (Universidad Católica Andrés Bello, s/f), y esto incluye a los trabajadores con discapacidad.

BIBLIOGRAFÍA

Alles, M. (2006). *Desempeño por Competencias: Evaluacion 360*. Buenos Aires: Granica.

Apoye. (s/f). Recuperado el 2013 de Enero de 20, de sitio web de Apoye:

<http://www.apoye.org.ve/index.html>

Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme C.A.

ASODECO. (s/f). Retrieved Octubre 2012, from sitio web ASODECO:

<http://www.asodeco.org/asodeco.htm>

Avesid. (13 de Noviembre de 2012). Recuperado el 20 de Enero de 2013, de sitio web de Avesid: <http://www.avesid.org/>

Ayala Villegas, S. (2004). *Proceso de Evaluación Recursos Humanos*. Perú.

Bel Adell, C. (2002). *Exclusión Social: Origen y Características*. Universidad de Murcia, Murcia.

Blanco, I., & Dupuy, D. (1996). *Desempeño Laboral del Trabajador Discapacitado*. Caracas.

Buelvas Villa, P., Buelvas Cueto, J., De Avila Ramos, J., Marriaga Tovar, G., & Ponto Caceres, A. (2002). *Evaluación de Desempeño*. Instituto Tecnológico Comfenalco, Cartagena de Indias.

- Cáceres de Durand, M. (2011). *Programa para la Integración Laboral de las personas con discapacidad de la fundación social FUSEL del Municipio Iribarren en el Estado Lara*. Barquisimeto: Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado.
- Cáceres Rodríguez, C. (2004, Noviembre 1). *Sobre el concepto de discapacidad. Una revisión de las propuestas de la OMS: Auditio*. Retrieved Octubre 6, 2012, vol. 2 (3), p. 74-77, from sitio Web Auditio: <http://www.auditio.com/revista/pdf/vol2/3/020304.pdf>
- Calhoun, C., Light, D., & Keller, S. (2000). *Sociología* (Séptima ed.). Madrid: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (9na edición ed.). México: Mcgraw Hill.
- CONAPDIS. (17 de Julio de 2013). *Noticias: CONAPDIS*. Recuperado el 21 de Julio de 2013, de CONAPDIS: <http://www.conapdis.gob.ve/index.php/noticias/1-noticias/740-se-dio-la-discusion-final-del-reglamento-de-ley-para-las-personas-con-discapacidad>
- CONAPDIS. (s/f). *Conoces los términos correctos para el trato hacia las personas con discapacidad?: CONAPDIS*. Recuperado el Mayo de 2013, de sitio web de CONAPDIS: <http://www.conapdis.gob.ve/index.php/descargas/finish/4/51/0%E2%80%8E>
- Creando Independencia: Quiénes Somos*. (s/f). Retrieved Mayo 13, 2012, from Creando Independencia: www.creandoindependencia.com
- Cruz Roja. (s.f.). *Cruz Roja España*. Obtenido de http://www.cruzroja.es/portal/page?_pageid=418,12398047&_dad=portal30&_schema=PORTAL30
- De Jesús, A., & Girón, I. (2008). *Relaciones entre modalidad de empleo y nivel de calidad de vida laboral de personas con discapacidad intelectual leve*. Caracas: Tesis de Relaciones Industriales, Universidad Católica Andrés Bello.

de las Heras García, M. (2010). *Discapacidad y modelo social en el marco de la Convención de la ONU de 2006: Personas Mayores y Derecho Civil*. Madrid: Informes Portal Mayores n° 101.

Departamento de Información Pública de las Naciones Unidas. (2012). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Obtenido de Naciones Unidas:
<http://www.un.org/es/documents/udhr/>

Discapacidad y Empleo. (s/f). Obtenido de Creando Independencia Consultores:
<http://www.creandoindependencia.com/discapacidad.html>

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

Fundación Paso a Paso. (s/f). *Quiénes Somos: Paso a Paso*. Retrieved Octubre 2012, from sitio Web de Paso a Paso:
http://www.pasoapaso.com.ve/CMS/index.php?option=com_content&task=view&id=21&Itemid=166

Gamarra, G., & Alfonzo, L. (2007). *Una Aproximación a la Vida Laboral de las Personas con Discapacidades Totales en Venezuela*. Caracas: UCAB.

García, J. M. (1996). Inserción laboral y desigualdades en el mercado de trabajo: cuestiones teóricas. *Reis: Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 266-293.

García-Carpintero, A. e. (s/f). *Factores que favorecen la inserción laboral de personas con discapacidad en Castellón*. Castellón: Universitat Jaume.

Guzmán, A. (2006). *La inserción laboral de los discapacitados. Aproximación a su definición*. Madrid: Editorial Rafael Heredia.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2007). *Metodología de la Investigación* (Cuarta edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hurtado de Barrera, J. (2000). *El Proyecto de Investigación: metodología de la investigación holística*. Caracas: Ediciones Quiron.
- INE. (2001). *Censo de Población y Vivienda*. Instituto Nacional de Estadística.
- INE. (2011). *Resultados Básicos, Censo 2011: INE*. Recuperado el 27 de Julio de 2013, de sitio web de INE:
<http://www.ine.gov.ve/documentos/Demografia/CensodePoblacionyVivienda/pdf/ResultadosBasicosCenso2011.pdf>
- Jiménez Méndez, F. (s/f). *Protocolo de la Investigación*.
- Jordán de Urríes, B. (s/f). *Inserción laboral de personas con discapacidad: Universidad de Salamanca*. Recuperado el junio de 2013, de sitio web de Universidad de Salamanca:
<http://campus.usal.es/~inico/investigacion/invesinico/insercion.htm>
- Jordán de Urríes, F. (2008). *Empleo con apoyo para personas con enfermedad mental*. Madrid.
- Jordán de Urríes, F. (2010). Empleo con Apoyo. *International Encyclopedia of Rehabilitation*.
- Jordán de Urríes, F. y. (2006). Principios éticos y estándares de calidad para inserción en empleo ordinario mediante empleo con apoyo. El modelo de la EUSE. *Intervención Psicosocial*, 354-354.
- Jordán de Urríes, F., & Verdugo Alonso, M. (2003). *El empleo con apoyo en España: Análisis de variables que determinan la obtención y mejoras de resultados en el desarrollo de servicios*. Obtenido de

<http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1246&context=gladnetcollect>

- Laloma, M. (13 de febrero de 2007). *Empleo protegido en España*. Madrid: Ediciones Cinca.
- Macionis, J. J., & Plummer, K. (2007). *Sociología* (Tercera ed.). Madrid: Pearson.
- Martínez, R. (2000). Aproximaciones teóricas a los procesos de inserción laboral. *Revista del Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales de España*(26).
- Molina, M. P. (s/f). *Evaluación del desempeño Laboral*. Centro de Intermediación para el Desarrollo de las Personas en el Trabajo OTIC-ALIANZA, Santiago De Chile.
- MPPS, E. d. (2009, Abril 27). *Estadísticas: PASDIS*. Retrieved Mayo 27, 2012, from sitio Web PASDIS: <http://pasdis.mpps.gob.ve/pasdis/>
- Naghi Namakforoosh, M. (2000). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Editorial Limusa.
- Núñez, S., & Pabón, D. (2009). *Programa de Inserción Laboral y Niveles de Satisfacción (Caso de personas con Discapacidad Intelectual Leve)*. Caracas: Tesis de Relaciones Industriales, Universidad Católica Andrés Bello.
- Organización Mundial de la Salud. (2011). *Informe Mundial sobre la Discapacidad*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Ortiz Véliz, H. (2012). Empleo con Apoyo: Un camino para la inserción laboral de personas con discapacidad intelectual en Chile. *Revista Académica de la Universidad Católica del Maule*, 52-74.
- Páez, M. (2008). *Mecanismos implementados por el estado venezolano para garantizar la inserción laboral de las personas con discapacidad*. Maracaibo: Universidad del Zulia.

- Panyella, J. (2005). *Canal Solidario: Inserción Laboral*. Recuperado el 21 de Enero de 2013, de sitio web de Canal Solidario: <http://www.canalsolidario.org/web/sp/?id=223>
- Plaz Alemán, M., & Sécola, G. (2011). *Inserción laboral organizacional para personas con discapacidad. Estudio comparativo en el Área METropolitana de Caracas*. Caracas: Tesis de Relaciones Industriales, Universidad Católica Andrés Bello.
- Prieto C., N., & Delsol P., C. (2006). *Influencia de Habilidades Sociales en Proceso de Inserción Laboral de Personas con Discapacidad Mental Leve y Moderada*. Caracas: UCAB.
- Ramos, C. (1994). *Motivación al logro: variable asociada al rendimiento laboral*. Caracas.
- Reis, P. (2007). *Evaluación de desempeño*. Madrid: Profesionales SLU.
- República Bolivariana de Venezuela. (1999). *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*.
- República Bolivariana de Venezuela. (2007). *Ley para Personas con Discapacidad*.
- República Bolivariana de Venezuela. (2012). *Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras*.
- Sabino, C. (2000). *El proceso de investigación: una introducción teórico-práctica*. Caracas: Editorial Panapo.
- Santalla de Banderali, Z. (2011). *Guía para la elaboración formal de reportes de investigación*. Caracas: Publicaciones UCAB.
- Silva, M., & Brain, M. (2006). *Validez y Confiabilidad del Estudio Socioeconómico*. México D.F.

Unión Europea de Empleo con Apoyo. (s/f). *Folleto Informativo y Modelo de Calidad*. Irlanda.

Universidad Católica Andrés Bello. (s/f). *Escuela de Ciencias Sociales: Universidad Católica Andrés Bello*. Recuperado el 18 de septiembre de 2013, de sitio web Universidad Católica Andrés Bello: <http://www.ucab.edu.ve/menciones.html>

Vázquez-González, S., & Sarasola-Sánchez-Serrano, J. L. (2011). Vulnerabilidad, exclusión e inserción al empleo de los/las jóvenes del Centro de Tamaulipas (México). *Portularia: Revista de Trabajo Social*, 69-78.

Weller, J. (2001). *Procesos de exclusión e inclusión laboral: la expansión del empleo en el sector terciario*. Naciones Unidas, CEPAL.

ANEXO A

INSTRUMENTO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO



Encuesta de Trabajo de Grado

"Instrucciones: Con el presente instrumento se pretende efectuar el levantamiento de información para realizar un estudio sobre la existencia de diferencias en el desempeño de trabajadores con discapacidad que ingresan al mundo laboral de forma autónoma o bajo la ayuda de programas, por lo que solicitamos que se tome unos minutos para contestar algunas preguntas. La encuesta será luego procesada para determinar el desempeño del trabajador según la siguiente escala:

- Excelente: el desempeño del trabajador siempre supera los estándares.
- Bueno: el desempeño del trabajador a veces supera los estándares.
- Regular: el desempeño del trabajador satisface los estándares.
- Malo: el desempeño del trabajador a veces está por debajo de los estándares.
- Pésimo: el desempeño del trabajador siempre está por debajo de los estándares.

Esta encuesta debe ser llenada por los supervisores que tengan bajo su cargo a trabajadores con discapacidad, para así poder medir el desempeño de estos empleados, respondiendo una encuesta por cada trabajador.

Es importante que responda todas las preguntas. La información que suministre es anónima y sólo será empleada con fines académicos. Agradecemos su colaboración."

Parte I. Datos Socio-Laborales

1. Edad: Marque con una "X" el rango de edad en el que se encuentra el trabajador con discapacidad

- Entre 18-25 años
- Entre 26-35 años
- Entre 36-45 años
- Entre 46-55 años
- 56 años o más

☐
☐
☐
☐
☐

2. Sexo: Marque con una "X" el sexo del trabajador con discapacidad

Femenino

☐
☐

Masculino

3. Nivel Educativo: Marque con una "X" el nivel educativo del trabajador con discapacidad

Primaria Incompleta

☐
☐

Primaria Completa

Bachillerato Incompleto

☐
☐

Bachillerato Completo

Técnico

☐
☐

Universidad Incompleta

Universidad Completa

☐
☐

Postgrado

4. Puesto de Trabajo: Escriba el puesto o cargo que desempeña el trabajador con discapacidad

5. Antigüedad: del trabajador con discapacidad

Menos de 1 año

☐
☐

Entre 1 y 3 años

Más de 3 años

☐
☐

6. Tipo de Discapacidad: Marque con una "X" el tipo de discapacidad que presenta el trabajador. En caso de ser otra especifique.

Intelectual

☐
☐

Motora

Otra

☐
☐

7. Forma de ingreso al puesto de trabajo: Seleccione la forma por la cual ingresó el trabajador con discapacidad a la empresa. Si su respuesta es "Otro programa" especifique por cuál programa ingresó

Programa Creando

Independencia

☐
☐

Otro Programa

De forma autónoma

☐
☐

Parte II

A continuación se presenta una serie de factores, léalos detenidamente y ubique al trabajador en la categoría que considere la más adecuada (siempre, casi siempre, regularmente, pocas veces, nunca) para cada factor. Marque con una "x".

Factores		Siempre	Casi Siempre	Regularmente	Pocas Veces	Nunca
1	Cumple con precisión el trabajo solicitado					
2	Coherencia en el trabajo solicitado y el realizado					
3	La dedicación del trabajador en sus tareas supera los estándares					
4	Cumple con el trabajo requerido en el tiempo solicitado					
5	El trabajo que realiza es de buena calidad					
6	El trabajador cumple con los objetivos planteados por su supervisor					
7	Presenta todos los conocimientos necesarios para realizar el trabajo					
8	Entiende el trabajo que debe realizar					
9	Entiende la importancia de su trabajo					
10	Sigue instrucciones					
11	El trabajador es responsable					
12	Mantiene informado al supervisor de los problemas que se presentan en el trabajo					
13	Mantiene informado al supervisor del trabajo realizado					

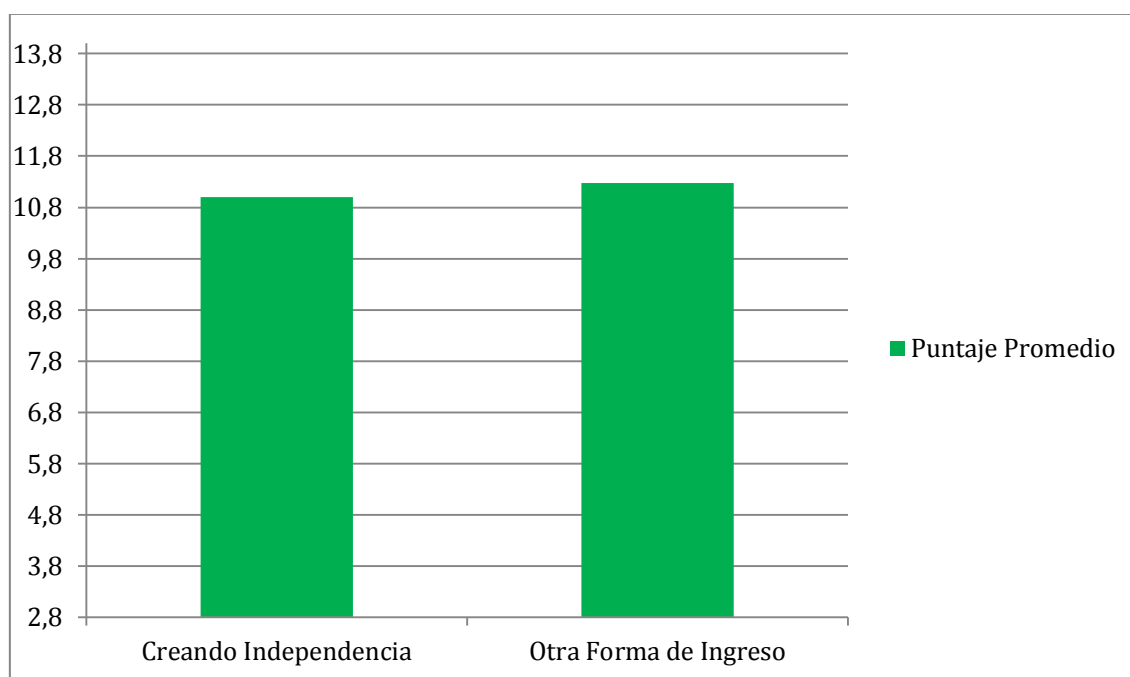
Parte III

A continuación se presenta una serie de factores, léalos detenidamente y ubique al trabajador en la categoría que considere la más adecuada (excelente, buena, regular, mala, pésima) para cada factor. Marque con una "x".

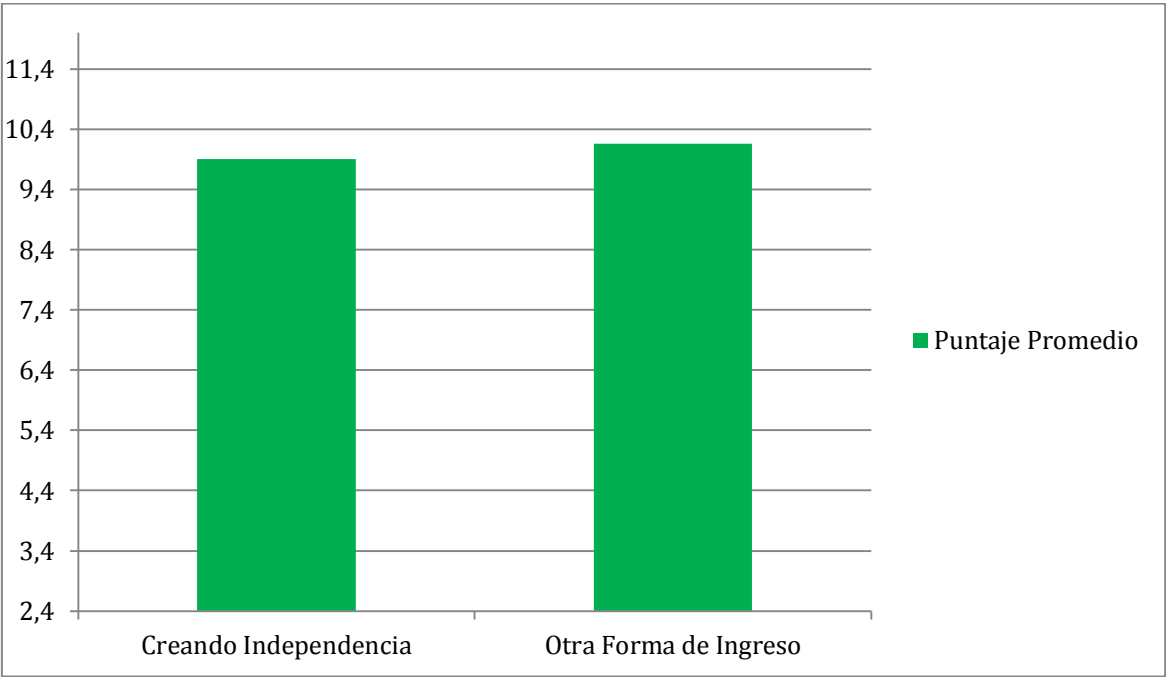
Factores		Excelente	Buena	Regular	Mala	Pésima
14	Las relaciones del trabajador con el personal son:					
15	Las relaciones del trabajador con el supervisor son:					
16	Las relaciones del trabajador con los clientes o proveedores son:					
17	La comunicación entre el empleado y el supervisor es:					
18	La comunicación entre el empleado y el personal es:					

Muchas gracias por responder esta encuesta.

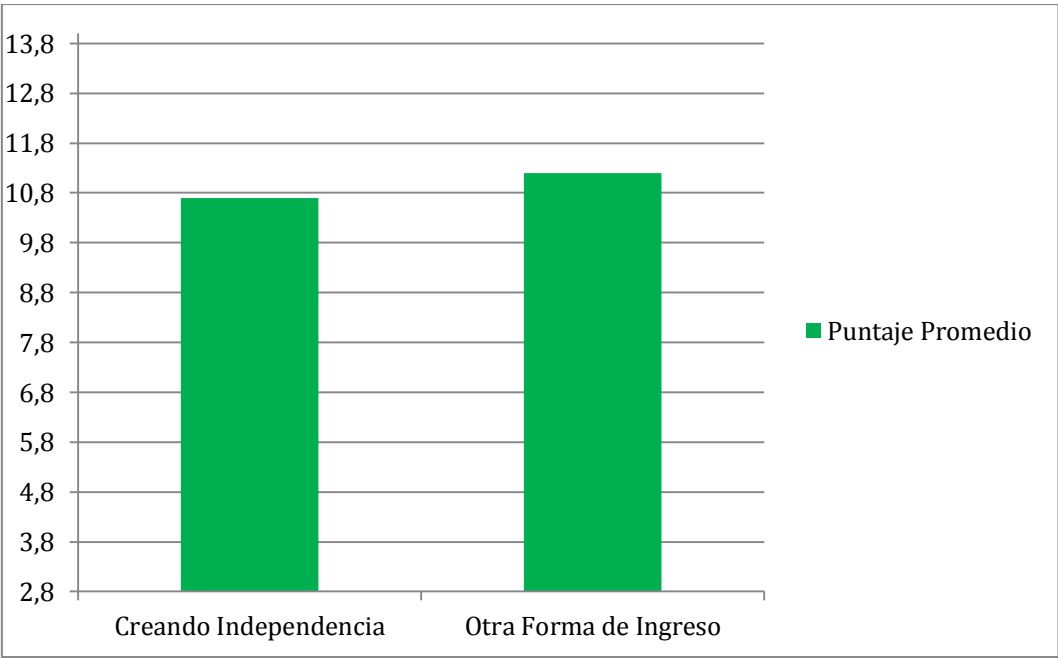
ANEXO B
GRÁFICOS DE LOS INDICADORES DE CANTIDAD DE TRABAJO
SEGÚN LA FORMA DE INGRESO



B1. Indicador Cumple los Objetivos según Forma de Ingreso



B2. Indicador Atiende Órdenes según Forma de Ingreso



B3. Indicador Cumple su Trabajo a Tiempo según Forma de Ingreso