

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

**INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD  
INTELLECTUAL A TRAVÉS DE PROGRAMAS DE EMPLEO CON  
APOYO.**

Tesista: Celis Trujillo, Mariana

Tesista: Chacón Galué, Daniela

Tutor: Montenegro, Lourdes

Caracas, Septiembre 2013

*Dedico este proyecto a mis padres, sin ellos, nada hubiese sido posible.*

*Y a Dante Fasano, por siempre estar presente.*

*Mariana Celis Trujillo*

*Mi proyecto de grado lo dedico a mis padres, Ingrid Galué y Orestes Chacón, por haber estado ahí durante mis cinco años de carrera. Sin el apoyo de ustedes no lo hubiese logrado.*

*Daniela Chacón Galué*

## ***Agradecimientos***

*Ante todo queremos agradecerle a la Universidad Católica Andrés Bello por toda la enseñanza adquirida, en especial a la Escuela de Ciencias Sociales por habernos formado como futuras profesionales de Relaciones Industriales.*

*Agradecemos especialmente a aquellos profesionales que colaboraron con este proyecto: Gustavo García, Lourdes Montenegro, Carmen Mosquera, Gabriela Flores, Francisco Coello y Eugenia Trujillo.*

*A las instituciones ASODECO, AVESID, PROESCALA, Creando Independencia Consultores y a la Fundación Paso a Paso, por realizar una labor tan importante, por abrirnos las puertas y brindarnos su apoyo permitiéndonos completar nuestra investigación.*

*A las empresas que colaboraron en la consecución de nuestro trabajo de grado, por su ayuda y colaboración, gracias.*

*Y un especial agradecimiento a los trabajadores con discapacidad intelectual que formaron parte de nuestra investigación por ayudarnos con gran entusiasmo y sin esperar nada a cambio.*

## RESUMEN

La presente investigación se plantea como objetivo describir el proceso de inserción laboral que llevan a cabo varias instituciones del área Metropolitana de Caracas en el marco del empleo con apoyo para personas con discapacidad intelectual o cognitiva. Este estudio se plantea a partir de la revisión exhaustiva de la Ley para las personas con discapacidad (2007) por tratarse de una descripción muy general que orienta los programas de acción para la inclusión socio-laboral de las personas con discapacidad en nuestro país. Se caracteriza por ser una investigación no experimental, de tipo descriptivo, por lo que se estudia en profundidad las fases del proceso y los recursos humanos que lo complementan; es un estudio de campo donde la información recolectada fue tomada en el mismo lugar donde ocurre el fenómeno, y a su vez, es de corte transversal, realizada en un tiempo determinado sobre una población con características similares.

La conformación de la muestra es no probabilística, seleccionada de una forma intencional puesto que se desea obtener información de todos los individuos posibles que participen en el proceso de inserción laboral bajo la modalidad del empleo con apoyo desde sus diferentes perspectivas.

Para el desarrollo de este estudio, se elaboraron tres instrumentos para la recolección de los datos, diferenciados según la muestra a estudiar: entrenadores laborales, supervisores directos y personas con discapacidad intelectual pertenecientes al estudio; tomando como referencia la operacionalización de la variable inserción laboral en el marco del empleo con apoyo.

*Palabras clave:* discapacidad intelectual – inserción laboral – empleo con apoyo.

# ÍNDICE DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	9
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	9
<b>CAPÍTULO II</b>	18
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	18
<b>CAPÍTULO III</b>	19
<b>MARCO TEÓRICO</b>	19
1. Discapacidad	19
1.1. Concepto de discapacidad	19
1.1.1. Evolución del concepto de discapacidad	23
1.2. Modelos de discapacidad	24
1.3. Clasificación de la discapacidad	25
1.4. Situación actual de la discapacidad en Venezuela	26
1.4.1. Modelo venezolano sobre la discapacidad	28
2. Inserción de las personas con discapacidad	29
2.1. Inserción laboral de personas con discapacidad	30
2.1.1. Modalidades de empleo	30
2.1.1.1. Empleo protegido	30
2.1.1.2. Empleo con apoyo	31
2.1.2. Actores que intervienen en el proceso de inserción	32
2.1.3. Fases para la inserción laboral de personas con discapacidad	33
<b>CAPÍTULO IV</b>	36
<b>MARCO REFERENCIAL</b>	36
1. Instituciones gubernamentales	36
2. Instituciones no gubernamentales	36

<b>CAPÍTULO V</b>	39
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	39
1. Diseño y tipo de investigación	39
2. Unidad de análisis, población y muestra	40
3. Variable	41
3.1. Definición conceptual	41
3.2. Definición operacional	41
4. Diseño de instrumentos para la recolección de datos	44
4.1. Validez	46
5. Factibilidad de estudio	46
6. Aspectos éticos	46
<b>CAPÍTULO VI</b>	47
<b>PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	47
1. Entrenador laboral	47
1.1. Etapa previa a la inserción	48
1.2. Etapa de incorporación del individuo	57
1.3. Etapa de integración plena	63
2. Supervisor directo/apoyo natural	65
2.1. Etapa previa a la inserción laboral	66
2.2. Etapa de incorporación del individuo	70
2.3. Etapa de integración plena	73
3. Trabajadores con discapacidad intelectual	77
<b>CAPÍTULO VII</b>	82
<b>CONCLUSIONES</b>	82
<b>CAPÍTULO VIII</b>	85
<b>RECOMENDACIONES</b>	85
1. Recomendaciones para las personas con discapacidad intelectual y familiares	85
2. Recomendaciones para los entrenadores laborales	85
3. Recomendaciones para los supervisores directos	86
4. Recomendaciones para las instituciones estudiadas	86
5. Recomendaciones para las instituciones, públicas o privadas, en donde ingresan las personas con discapacidad intelectual	87
6. Recomendaciones para futuras investigaciones	88

<b>LISTA DE REFERENCIAS</b>	89
<b>ANEXOS</b>	95
<b>Anexo A:</b> Carta de invitación a investigadores expertos para la validación de los instrumentos utilizados para la ejecución de las entrevistas semi-estructuradas para la recolección de información sobre el proceso de inserción laboral de personas con discapacidad intelectual en el marco del empleo con apoyo	95
<b>Anexo B:</b> Guiones de entrevistas semi-estructuradas a los entrenadores laborales, a los supervisores directos, y a los trabajadores con discapacidad intelectual, para la recolección de información	96
<b>Anexo C:</b> Entrevista seleccionada: Entrenador laboral	98
<b>Anexo D:</b> Entrevista seleccionada: Supervisor directo	104
<b>Anexo E:</b> Entrevista seleccionada: Trabajador con discapacidad intelectual	107

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla</b>		<b>Pág.</b>
<b>1</b>	Operacionalización de la variable	44
<b>2</b>	Matriz 1: Entrenador laboral - Etapa previa a la inserción	48
<b>3</b>	Matriz 2: Entrenador laboral - Etapa de incorporación del individuo	57
<b>4</b>	Matriz 3: Entrenador laboral - Etapa de integración plena	63
<b>5</b>	Matriz 1: Supervisor directo - Etapa previa a la inserción	66
<b>6</b>	Matriz 2: Supervisor directo - Etapa de incorporación del individuo	71
<b>7</b>	Matriz 3: Supervisor directo - Etapa de integración plena	74
<b>8</b>	Matriz 1: Trabajadores con discapacidad intelectual	78
<b>9</b>	Matriz: Síntesis de resultado	82

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente, según el informe “Las Naciones Unidas y las Personas con Discapacidad - Los primeros cincuenta años” (Organización de las Naciones Unidas, s/f), en el mundo existen más de 500 millones de personas que presentan algún tipo de discapacidad, lo cual va aumentando a medida que crece la población mundial. Además, el ochenta por ciento de estas personas se encuentra en situación de pobreza, lo cual les lleva día a día, a enfrentarse a la discriminación y aislamiento. Este escenario ha traído como resultado el interés y preocupación de organismos internacionales por enfrentar la problemática y mejorar la calidad de vida de la población con discapacidad, como la Organización Mundial de la Salud y la Organización de las Naciones Unidas.

Ahora bien, la Organización Mundial de la Salud (c.p. Cáceres, 2004), define la discapacidad 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 o regresivos (p. 75).

Sin embargo, el proceso para definir la discapacidad ha sido complejo, debido a que este tema involucra conceptos como la justicia social, la igualdad, la participación, entre otras cosas. Para 1980, la OMS realizó grandes avances al poder delimitar el significado y los tipos de discapacidad, minusvalía y deficiencia, lo cual permitió ampliar el proceso mismo de la condición y clasificar las consecuencias en el individuo (Cáceres, 2004).

Por otro lado, la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad de 1999 encargada de “promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad” considera a la discapacidad como “una deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social” (Rosales, 2007).

Es necesario entonces especificar qué se entiende por discapacidad, tal y como se establece actualmente en Venezuela según el planteamiento de la Ley para las Personas con Discapacidad (2007):

Artículo 5. Se entiende por discapacidad la condición compleja del ser humano constituida por factores biopsicosociales, que evidencia una disminución o supresión temporal o permanente, de algún 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 los 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 las Personas con Discapacidad, 2007, p. 4-5).

Ahora bien, se considera importante aclarar la clasificación o los tipos que esta condición presenta. El Programa Nacional de Atención en Salud para las Personas con Discapacidad (PASDIS, s/f), especifica cinco tipos: la discapacidad física o motora, referida a las personas con movilidad reducida; la discapacidad sensorial, visual y/o auditiva, la discapacidad psicosocial, caracterizada por alteraciones en el comportamiento y adaptación socio-emocional; y la discapacidad cognitiva o intelectual.

Esta última es definida por la American Association on Intellectual and Developmental Disabilities, AAIDD (s/f) como una discapacidad caracterizada por limitaciones significativas en el desempeño intelectual y en la conducta adaptativa, que abarca muchas habilidades sociales y prácticas cotidianas. Este tipo de discapacidad, como lo explica el Centro de Recursos de Educación Especial de Navarra (s/f), presenta distintos grados de discapacidad intelectual, que van a estar determinados por el nivel de apoyo y acompañamiento que se le debe dar a la persona con dicha discapacidad. Estos son: la discapacidad intelectual leve, moderada, severa y profunda. Esta investigación pretende abarcar todos los niveles o grados de complejidad que de dicha clasificación.

Por lo tanto, una vez comprendida la definición y la clasificación de los niveles de esta condición, se debe entender a la discapacidad no “sólo como un atributo de la persona, sino como un complejo conjunto de condiciones, muchas de las cuales son creadas por el contexto/entorno social” (García, 2006, p. 64). Este planteamiento tiene referencia directa

en la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, CIF (2001), que propone la Organización Mundial de la Salud. El aspecto central es la incorporación de nuevos elementos que permiten calificar al ser humano de una forma menos negativa y más integral. De esta forma, aspectos como funcionamiento, actividades y participación generan una nueva visión que amplía la interrelación del sujeto en condición de discapacidad y su contexto. Esta clasificación enfatiza la participación en la comunidad y en cualquier contexto social, es decir, la inclusión social debe ser reconocida como un aspecto fundamental de la condición de vida de cualquier individuo con o sin discapacidad. (Egea y Sarabia, 2001).

De manera complementaria, se requiere un profundo análisis de aspectos contextuales que

Es necesario entonces abordar el tema de la inserción o inclusión de este colectivo humano en la sociedad. Como explica Somavia (2010), como representante de la Organización Internacional del Trabajo, OIT, la discapacidad se ha manifestado como un sinónimo de exclusión del mundo laboral y vida social, entre otras cosas, por lo que “el apoyo a la población con discapacidad se fundamenta en la necesidad de lograr el progreso social, desarrollo, ampliación de las oportunidades económicas y de realización mediante el aprendizaje social y la adopción de medidas de integración” (Amnistía Internacional, s/f).

Por su parte, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU, s/f) en el artículo 3 referente a sus principios generales, reconoce a la participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad así como a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad como algunos de los elementos que requieren su desarrollo y la puesta en práctica en los países firmantes de la Convención. Y con relación al derecho al trabajo, el artículo 27 considera lo siguiente:

Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones con las demás; ello incluye el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad.

En este sentido, Venezuela ha respondido a las transformaciones sociales que se han venido desarrollando en los últimos 30 años a nivel mundial, con ajustes y formulación de

leyes que incorporan los derechos de las personas con discapacidad y que intentan propiciar su inserción en el campo educativo y laboral. De esta forma, la Ley para las Personas con Discapacidad (2007) y el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad, CONAPDIS (s/f), establecen las disposiciones para el logro de condiciones dignas que permitan la inclusión social, y entre esas, las oportunidades de trabajo “y las condiciones laborales satisfactorias de acuerdo con sus particularidades” (Ley para las Personas con Discapacidad, 2007, p. 1). En el artículo 28 de la mencionada Ley se establece que la integración requiere apoyo y supervisión, para lo cual el “régimen prestacional de empleo formulará y desarrollará políticas para garantizar este derecho” (Ley para las Personas con Discapacidad, 2007, p. 7).

Ahora bien, con la intención de entender cómo pueden orientarse las empresas para el éxito en sus procesos de integración laboral con personas con discapacidad, se ha revisado la dinámica de otros países como España por tener en su historia reciente un abanico de experiencias en distintas regiones del país. De esta forma, una propuesta integral especifica algunos aspectos que deben tomarse en cuenta para el proceso de inserción y que además involucran a varios sectores de la sociedad, tal como lo demuestra un estudio realizado en Cataluña por Pallisera (2006):

- 1- La familia como punto de apoyo, debe estar preparada para el manejo de la discapacidad y de las oportunidades para el trabajo.
- 2- La formación de la persona con discapacidad, especialmente para las habilidades de comunicación y de solución de problemas, con menos énfasis en las habilidades técnicas.
- 3- El entorno laboral. Se requiere (en España) reglamentar aún más el empleo con apoyo y dar oportunidades en ambientes no tan protegidos, sino ordinarios o comunes.
- 4- La posibilidad del acompañamiento del trabajador en el lugar del trabajo o de poder llevar un seguimiento de sus tareas. Esto depende de los recursos externos a la empresa.
- 5- Habilidades socio-personales de las personas con discapacidad. Se hace énfasis en su formación.

Como podemos observar, varios de los aspectos que inciden en la inserción laboral y social de las personas con discapacidad, se refieren al soporte que ofrecen los programas de “empleo con apoyo” a las personas con discapacidad, por lo cual es necesario profundizar en el estudio de dichos procesos para entender los comportamientos de las personas con discapacidad, su productividad y sus capacidades.

En este sentido, las referencias que describen estas consideraciones acerca de las condiciones de trabajo de las personas con discapacidad, hablan de experiencias sobre su integración y describen un panorama positivo o alentador de un proceso complejo y secuencial, que requiere de manera inicial la incorporación de una fase de capacitación o formación previa del postulante al cargo.

En la misma línea, dentro de los procesos de inserción laboral se distinguen dos modalidades que permiten a los trabajadores con discapacidad, ingresar al sistema laboral de forma productiva y respetando sus condiciones individuales: el Empleo Protegido y el Empleo con Apoyo en entornos ordinarios de trabajo (Laloma, 2007). El primer modelo, Empleo Protegido, se desarrolla en centros especiales de empleo certificados como tal, siendo empresas con una nómina no menor de un 70 % de empleados con discapacidad. El objetivo inicial es el de brindar capacitación con apoyos especiales y por último, servir de centro de transición hacia empresas ordinarias.

El otro mecanismo de inserción de personas con discapacidad, Empleo con Apoyo, es definido como “empleos integrados dentro de un ámbito local, donde las personas con discapacidades tienen la oportunidad de trabajar junto a otras personas no discapacitadas y donde se les dota de apoyos personales para facilitar el éxito a largo plazo” (Unión Europea de Empleo con Apoyo, 2005). Es por esto que requiere una fase de capacitación previa y posterior acompañamiento en el lugar de trabajo por un entrenador laboral y por último, la reducción de la asistencia de forma progresiva según su desempeño. Es así como en el VI Simposio Internacional “Hacia la integración plena mediante el empleo” (Verdugo y Jordán de Urríes, 2002) celebrado en Salamanca, España, y que contó con la colaboración de países iberoamericanos, incluido Venezuela, se aprecia en los distintos documentos compilados la práctica de la formación de personas en su mayoría con discapacidad intelectual o mental con el posterior acompañamiento del mediador o preparador laboral en la jornada de trabajo. Las distintas muestras señalan, con sus

respectivas variaciones en cuanto a términos, como por ejemplo Empleo con Apoyo o Empleo con Soporte, Mediador Laboral, Desarrollador Laboral, Entrenador o Preparador Laboral, entre otros, la necesidad de establecer una relación entre la empresa, el preparador laboral y el futuro trabajador, que permita conocer las características del cargo y los requerimientos de la institución para así establecer los criterios del apoyo y definir cómo y cuándo se retira la asistencia o cuánto se distancian los períodos de la misma. En líneas generales, el Empleo con Apoyo describe un proceso que minimiza el acompañamiento hasta permitir la autonomía de la persona con discapacidad en su lugar de trabajo.

Varios estudios señalan la importancia de la modalidad del Empleo con Apoyo para garantizar el éxito en la inserción laboral como el planteado por Rodríguez, Azpeitia, Fernández-Prida, Lozano y Trello (2010), sobre la experiencia de la Fundación Prodis en España al incorporar personas con discapacidad intelectual. Esta describe la dinámica del proceso de inserción a través de la metodología del empleo con apoyo y los cambios organizativos que la empresa debe asumir. Dentro del proceso destaca la presencia del mediador laboral que debe conocer la organización de la empresa previamente para apreciar qué actitudes e información tienen sobre la discapacidad para adaptar las charlas de sensibilización e intentar que la incorporación de la persona con discapacidad sea de la manera más natural como cualquier otro trabajador. El método exige que el mediador laboral conozca de forma previa las tareas que deben realizar y debe desglosar en secuencias simples los pasos a seguir por una persona con discapacidad. También se ocupa de informar a los compañeros la manera en que se debe dirigir a la persona con discapacidad, en lenguaje sencillo y con las instrucciones claras, pero con el mismo nivel de exigencia y respeto. Esta experiencia señala los cambios humanos a los que se enfrentan los compañeros sin discapacidad, entre ellos entender que las tareas se realizan con un tiempo mayor y con más esfuerzo. La vivencia de esta empresa destaca ciertas ventajas al incorporar personas con discapacidad, puesto que permitió al personal desarrollar estrategias más organizadas como el manejo de material, no sólo para la persona con discapacidad sino para el resto del personal, disminuyendo el tiempo en que se dedican a la identificación de material archivado. En síntesis, esta experiencia describe una transformación mutua entre la persona con discapacidad y el equipo de trabajo.

Otra experiencia bajo el Modelo Empleo con Apoyo se ve reflejada en el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón, España, (Pérez, 2010) al integrar en su nómina a

una persona con discapacidad intelectual. Las acciones con apoyo de la Fundación Síndrome de Down destinadas a la capacitación en el lugar de trabajo y al proceso de sensibilización del personal hacia la discapacidad describe una serie de fases que contemplan el estudio del puesto de trabajo según necesidades reales de la organización, entrenamiento in situ, seguimiento y acompañamiento que no impida la autonomía de la persona con discapacidad. El testimonio de un compañero de trabajo describe lo siguiente: “Lleva cuatro años con nosotros en un entorno normalizado y con una práctica real de integración, participando en todas las actividades de un ambiente laboral social.” (p. 111).

En Venezuela, como lo explica García (2006), gran cantidad de adultos con discapacidad requiere de ayuda para sus actividades diarias y solo uno de cada diez adultos con esta condición tiene una formación universitaria. La población venezolana que presenta algún tipo de discapacidad representa un aproximado de 930 mil personas de la población total, y solo cerca del 25% de esta cifra se encuentra dentro de la fuerza de trabajo, donde la mayoría se encuentran ocupados en el sector privado. Por otro lado, el país muestra grandes debilidades en la gestión pública, lo que implica un deterioro y/o poca atención centrada en la problemática que trae la discapacidad.

En la Ley para las Personas con Discapacidad (2007), el énfasis en la posibilidad y oportunidad para la inserción social queda y responde a la necesidad de entender a la discapacidad como una condición que no implica la exclusión del ser humano dentro de la sociedad. Sin embargo, al hablar del derecho al trabajo, se puede observar en la ley una descripción superficial y muy general de los recursos que deben generarse en todos los organismos públicos y privados para la inserción en el campo laboral de las personas con discapacidad, específicamente en el Capítulo III: Del Trabajo y la Capacitación, Políticas Laborales (Ley para las Personas con Discapacidad, 2007), que están dirigidos a la capacitación y formación para el trabajo de la persona con discapacidad, así como a la planificación y ejecución por parte de los ministerios y organismos correspondientes de programas orientados a la inserción laboral. En este sentido, no se describe con exactitud cómo deben ser estos programas o cuáles son las pautas a seguir en una empresa. Lo que queda claro es la obligación de las empresas a la incorporación de por lo menos un cinco por ciento (5%) de personas con discapacidad con cargos o tareas que no dificulten su desempeño y que deben estar adaptadas a sus habilidades.

La obligatoriedad en el cumplimiento de la ley ha generado un movimiento acelerado por parte de las organizaciones empresariales en los intentos por incorporar personas con discapacidad en su nómina. Tal como lo plantea Trujillo (2012)

El impacto que la Ley ha generado sobre el sector empresarial ha definido en gran medida su proceder. Sin embargo, el vacío de directrices concretas y la espera de un reglamento que se encuentra aún en período de discusión han propiciado procesos de integración que descuidan los principios de igualdad y fomentan la discriminación e intolerancia... los errores iniciales tienen que ver con la percepción y conceptualización que se tiene sobre la discapacidad intelectual. (p.141)

Si bien es cierto, existen en el país instituciones gubernamentales y no gubernamentales interesadas en atender las necesidades que conlleva la discapacidad, brindando apoyo y formación adecuada a estas personas para que puedan involucrarse de manera cada vez más independiente en el ámbito laboral, sin embargo programas que presenta el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad , CONAPDIS, para desarrollar talleres de formación para personas con discapacidad, solo toma en consideración un perfil específico de limitaciones que debe tener la persona al ingresar como tener una discapacidad intelectual leve y no abarca la totalidad de la población (Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad, s/f). Estos talleres no tienen relación directa con los procesos de inserción en las empresas, puesto que forma a la persona y es esta quien debe ir en busca de algún trabajo.

Por otro lado, al realizar una aproximación hacia organizaciones nacionales dedicadas a la integración laboral de personas con discapacidad mediante el empleo con apoyo, se aprecia la existencia de varias instituciones que han desarrollado programas diversos dirigidos a la inserción socio-laboral bajo esta modalidad. Destacan entre ellos la Asociación para el Desarrollo de Educación Especial Complementaria (ASODECO), Creando Independencia Consultores, Fundación Paso a Paso, Asociación Audaz para Orientación y Estímulo de Personas con Necesidades Especiales (APOYE), Asociación Venezolana para el Síndrome de Down (AVESID), Industrias Venezolanas de Buena Voluntad (I.V.B.B.) y Programa Especial de Capacitación Laboral (PROESCALA). Estas organizaciones apoyan experiencias de integración laboral, con acciones que van desde el adiestramiento a la persona, hasta la colocación en empresas del área metropolitana de Caracas y su posterior seguimiento.

Por lo tanto, con la intención de documentar el proceso que llevan a cabo las diversas instituciones de atención a personas con discapacidad, con relación a la inserción laboral mediante el Empleo con Apoyo, y el efecto que se genera en el sector empresarial ante la incorporación de personas bajo esta condición, el presente estudio tiene la finalidad de conocer en profundidad: ¿Cuáles son las características de los procesos de inserción laboral de las personas con discapacidad intelectual en el marco del Empleo con Apoyo en el área Metropolitana de Caracas?

Esto se plantea al observar en la Ley para las personas con discapacidad (2007) una descripción muy general de los recursos que deben generarse en todos los organismos para la inserción en el campo laboral de las personas con discapacidad, así como también, no se describe con exactitud cómo deben ser estos programas o cuáles son las pautas a seguir en una empresa a la hora de insertar a una persona con discapacidad.

En este sentido, el estudio puede servir como apoyo para la mejora de estos programas de inserción laboral, en donde se tome en cuenta la importancia de una adecuada integración de las personas con discapacidad para hacer de éste un proceso productivo y beneficioso para la empresa y para el nuevo empleado. Estudios de este tipo permiten acercarnos a los procesos de inserción que realizan las personas con discapacidad, además ser de utilidad para orientar la creación por parte de organismos gubernamentales y no gubernamentales de políticas públicas dirigidas a crear una mayor concientización sobre el tema, así como también, de políticas orientadas a la inserción social y laboral de estas personas.

## CAPÍTULO II

### OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para dar respuesta a la pregunta de investigación a partir de la operacionalización de la variable, se plantea el siguiente objetivo general y los siguientes objetivos específicos:

#### **Objetivo general**

Describir el proceso de inserción laboral en el marco del empleo con apoyo para personas con discapacidad intelectual o cognitiva, con el apoyo de las instituciones no gubernamentales del área metropolitana de Caracas que realicen programas de inserción laboral bajo esta modalidad.

#### **Objetivos específicos**

1. Describir las características de la etapa previa al proceso inserción laboral en programas de empleo con apoyo para personas con discapacidad intelectual.
2. Describir las características de la etapa de incorporación del individuo con discapacidad en la organización.
3. Describir las características de la etapa de inserción plena del individuo con discapacidad intelectual en el marco del empleo con apoyo.

## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO

#### *Inserción laboral de personas con discapacidad intelectual a través del empleo con apoyo.*

El objetivo de la investigación es describir el proceso de inserción laboral en el marco del empleo con apoyo para personas con discapacidad intelectual o cognitiva. Es por esto que la realización de este marco teórico se hace con la intención de otorgar al lector un conocimiento más claro de la discapacidad, su clasificación y situación actual en Venezuela, así como también, sobre los procesos de inserción al mercado laboral de las personas con discapacidad, y los diferentes métodos o modalidades que utilizan estos procesos, como lo son el empleo protegido y el empleo con apoyo, culminando con las fases que se deben implementar para una adecuada inserción laboral.

Para la realización de este marco se consideraron fuentes basadas en búsqueda de internet, tesis y revistas científicas.

#### **1. Discapacidad**

Como lo explica Trujillo (2012), en su estudio sobre la experiencia de la inserción laboral de personas con discapacidad intelectual, la discapacidad adquiere un carácter multidimensional en su concepto debido a que “responde a las elaboraciones que sobre ella realizan los distintos actores que viven y conviven con la discapacidad y que resultan de las diversas interpretaciones culturales sujetas a sus particulares condiciones contextuales e históricas” (p. 13)

##### **1.1. Concepto de discapacidad**

Uno de los principales y más conocidos conceptos de discapacidad es el dado por la Organización Mundial de la Salud (2001), quienes la definen como: “la pérdida de la capacidad funcional secundaria, con déficit en un órgano o función, y que trae como consecuencia una minusvalía en el funcionamiento intelectual y en la capacidad para afrontar las demandas cotidianas del entorno social” (s/p).

Por su parte, la discapacidad es definida por la American Association on Intellectual and Developmental Disabilities (AAIDD, antes AAMR), o Asociación Americana de Discapacidad Intelectual y del Desarrollo (s/f), como una condición caracterizada por limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y en la conducta adaptativa, originada antes de los 18 años de edad. Las limitaciones comprenden el aprendizaje, la resolución de problemas y el razonamiento, y de igual manera, abarcan muchas habilidades sociales y prácticas de la vida cotidiana. Tal como lo describe la AAIDD (s/f), existen pruebas estandarizadas para determinar el funcionamiento intelectual y poder definir el coeficiente intelectual, CI, de una persona.

De forma complementaria, en cuanto al desarrollo de habilidades sociales y laborales, la diferenciación se apoya en la descripción de la Asociación Americana de Psiquiatría en el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales, DSM-IV, a través de cinco niveles de funcionamiento intelectual fundamentados en el coeficiente intelectual (Izuzquiza y Cerrillo, 2010):

- Retraso mental leve (CI 50-69): Educable, describe a un alto porcentaje de personas afectadas (85%), desarrollan habilidades sociales y de comunicación, adquieren conocimientos académicos, logran cierta autonomía por el desarrollo de habilidades sociales en la infancia y posteriormente, en la edad adulta, destrezas laborales. Requieren supervisión puntual y ocasional, especialmente en períodos de estrés.
- Retraso mental moderado (CI: 35-49): Adiestrable, lo componen aproximadamente un 10% de la población, pueden recibir formación laboral y adquirir cierta autonomía, suelen realizar trabajos sin una formación específica con supervisión o acompañamiento frecuente.
- Retraso mental grave (CI: 20-34): Incluye a un 3-4 % de la población. De escaso lenguaje o nulo, presentan dificultades para la adquisición de contenidos escolares, de adultos pueden realizar tareas y labores simples bajo continua supervisión.
- Retraso mental profundo (CI menor a 20): Forman un grupo aproximado al 1-2% de la población. Requieren ambientes adaptados con apoyo continuo, el cuadro viene acompañado de enfermedades neurológicas. La intervención debe ser individualizada y dirigida al incremento del funcionamiento motor, a la

comunicación y al cuidado personal. Algunas personas pueden llegar a realizar labores simples en una institución protegida con supervisión y apoyo continuo.

De igual manera, la AAIDD (s/f) enfatiza la importancia de una evaluación integral que incorpore aspectos socio-contextuales y culturales y una descripción del entorno inmediato del individuo para así diseñar un plan de apoyo que incremente su funcionamiento general.

Con relación a la terminología utilizada en la actualidad, el término *discapacidad* surge como sustitución al de *retardo mental*. Este planteamiento también es el resultado de un cambio de paradigma en el que se incorporan los factores contextuales y se subraya dentro de la conceptualización de discapacidad intelectual, dos elementos fundamentales: la interacción del individuo con su entorno y la consideración dinámica de la condición, es decir, ésta puede variar según los apoyos y ayudas que se reciban (Izuzquiza y Cerrillo, 2010).

En el año 2001, la OMS publica una nueva clasificación internacional para la descripción de todos los estados relacionados de la salud (componentes de ésta), así como de la salud misma, llamada Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud (CIF). Ésta viene a sustituir a la de 1980: Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM-1). Esta nueva clasificación define, también, algunos elementos de la salud del “bienestar” como la educación y el trabajo (Calvo, Martín y Sánchez, s/f).

La antigua clasificación CIDDM-1, proponía el esquema Enfermedad, Deficiencia, Discapacidad, Minusvalía (Abellán, 2000)

- Enfermedad: Situación intrínseca que abarca cualquier tipo de enfermedad, trastorno o accidente.
- Deficiencia: Exteriorización directa de las consecuencias de la enfermedad que se manifiesta tanto en los órganos del cuerpo como en sus funciones.
- Discapacidad:
  1. Toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano.

2. Objetivación de la deficiencia en el individuo y con una repercusión directa en su capacidad de realizar actividades en los términos considerados normales para cualquier sujeto de sus características (edad, género, etc.).
- Minusvalía:
    1. Situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o discapacidad que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su casa, en función de la edad, sexo, factores sociales y culturales.
    2. Socialización de la problemática causada en un sujeto por las consecuencias de una enfermedad manifestada a través de la deficiencia y/o discapacidad y que afecte al desempeño de rol social que le es propio. (Abellán, 2000)

La OMS (Abellán, 2000), siendo consciente que el lenguaje puede modificar y orientar al pensamiento, ha intentado acuñar otros términos, buscando una nueva visión social de este colectivo, y es cuando, con la CIF, se propone un nuevo esquema conceptual en donde organiza la clasificación en tres planos: a nivel del cuerpo, del individuo y de su contexto social:

- Funciones y estructuras corporales: esta es la dimensión a nivel del cuerpo. Son las funciones fisiológicas o psicológicas de los sistemas corporales; estructuras corporales son las partes anatómicas del cuerpo como órganos y extremidades. Tiene un aspecto positivo que es la integridad de las funciones y estructuras; y un aspecto negativo que es la deficiencia, pérdida o desviación significativa de estas estructuras corporales o funciones.
- Actividad: es la dimensión referida al individuo. Al igual que la escala anterior, esta tiene aspectos positivos y negativos. El aspecto positivo es que el individuo realiza una tarea o acción, y el aspecto negativo implica el que haya una limitación en la actividad, es decir, las dificultades que puede tener el individuo en la realización de actividades. Para la clasificación de 1980 esto se refería a la discapacidad.

- Participación: es la dimensión referida al contexto social que significa la implicación del individuo en situaciones vitales que estén relacionadas con estados de salud, funciones y estructuras corporales, actividades y factores contextuales. Tiene un aspecto negativo que es la restricción en la participación, es decir, problemas que experimente el individuo en su implicación en situaciones vitales. Es la antigua minusvalía de la primera clasificación.

Además, como explica Abellán (2000), esta nueva clasificación tiene algo novedoso en cuanto a la primera y es que le otorga una especial atención a los factores contextuales, que son un componente esencial ya que estos van a representar los antecedentes completos en la vida del individuo, ejerciendo impacto sobre éste a cualquier nivel (cuerpo, persona o relación con la sociedad). Estos son los factores ambientales y personales:

- Factores ambientales: formados por el entorno físico, social y de actitudes en el que la gente vive; son factores externos a la persona que pueden influenciar la participación del individuo en la sociedad o sobre la realización de actividades, de manera positiva o negativa.
- Factores personales: que son, como ya se dijo, los antecedentes de la vida del individuo, es decir, edad, sexo, nivel educativo, situación profesional, hábitos, entre otros.

### **1.1.1 Evolución del concepto de discapacidad.**

Wehmeyer (c.p. De Jesús y Girón, 2008) señala que, para comienzos del siglo XX, cualquier hecho relacionado con la discapacidad era estereotipado por la sociedad universal de forma negativa por lo que los individuos con discapacidad de cualquier tipo eran vistos como los responsables de los problemas de la sociedad y como amenazas para ésta, afirman Scheerenberger y Trent (c.p. De Jesús y Girón, 2008). Para este momento, los profesionales diagnosticaban y tomaban las decisiones sobre qué personas iban a beneficiarse con tratamientos y qué personas no.

Posterior a esto, para la mitad del siglo XX aproximadamente, comienza la segunda ola del movimiento de la discapacidad, conocida como el movimiento de los padres. Fue una época en donde los estereotipos que traía consigo la discapacidad fueron sustituidos

por otros más humanos, mas no por completo; esto sucede a raíz de que la ciencia y la medicina habían tenido un gran avance que generaba un posible aumento en la esperanza de vida de las personas con discapacidad, trayendo como consecuencia un acrecentado énfasis mundial en la rehabilitación y formación. De Jesús y Girón (2008) señalan que a pesar de ser estereotipos más humanos, no lo son lo suficiente pues ven a las personas con discapacidad como un objeto a reparar, rehabilitar y además, compadecer, como víctimas a que merecen caridad. “Dentro de este estereotipo, las personas con discapacidades intelectuales eran consideradas santos inocentes (por ejemplo, mensajes especiales, hijos de Dios), incapaces de pecar y de responsabilizarse de sus propias acciones” (p. 22), como lo señalan estos autores, y a pesar de que ya no se consideraban los culpables de los problemas de la sociedad, eran considerados como niños, a los que les debían protección.

Cerca de los años 80, surge la tercera ola donde se forma un movimiento de auto-apoyo cuando las personas con discapacidad empiezan a reivindicar sus opiniones. La autodeterminación, atribución de poder y la inserción en la comunidad fueron algunos de los aspectos a los que se les empezó a dar mayor importancia. Es por esto que, a finales del siglo XX, los antiguos conceptos de discapacidad son sustituidos por formas de pensar más humanas que, como señala Wehmeyer (c.p. De Jesús y Girón, 2008) “se centraban más en la interacción entre la capacidad personal y el contexto en el que vivían, trabajaban y jugaban” (p. 22).

## **1.2. Modelos de discapacidad**

Según Disability World (c.p. Seelman, 2004), existen cuatro modelos sobre la discapacidad: el modelo tradicional, el modelo médico, el modelo social y el modelo de integración, que es el más reciente.

- El modelo tradicional: está basado en conocimientos, prácticas y opiniones que han sido determinadas por la cultura y la religión de determinados lugares. Ciertos factores como la organización social, la cosmología, entre otros, van a influenciar a la cultura por lo que las personas con discapacidad son por completo rechazadas. El relativismo cultural es el sesgo del modelo tradicional en la discapacidad, en donde no existen conocimientos objetivos que estén basados en la ciencia.

- El modelo médico: está basado en la condición clínica del individuo, es decir, en las prácticas científicas, especialmente en la base del conocimiento médico y de la salud. Para este modelo, el llamado “problema” se encuentra ubicado en el cuerpo del individuo con discapacidad siendo su contexto la clínica o la institución. Las personas con discapacidad van a ser tomadas como pacientes y es de esta manera que la discapacidad se reduce únicamente a un nivel de deficiencia. Los factores sociales no forman parte de la base de los conocimientos de este modelo.
- El modelo social: este modelo está basado en los conocimientos y aprendizajes que provienen de opiniones, experiencias y prácticas de los individuos con discapacidad. Ubica el problema en la sociedad, en vez de hacerlo en el individuo con discapacidad, como hacía el modelo médico. Concibe a la discapacidad como una diversidad de funciones en donde los individuos van a asumir distintos papeles, teniendo autoridad y pudiendo defender sus derechos dado que se demuestra la importancia de la expresión y participación plena de los individuos con discapacidad en todos los aspectos: educación, empleo y vida ciudadana.
- El modelo de integración: este modelo tiene una base muy amplia en donde se incluyen las ciencias médicas y las experiencias de los individuos con discapacidad, es decir, se unen las bases de los modelos médico y social ya que parte de la idea de que la persona con discapacidad tiene muchos papeles o roles, como el de ciudadano y el de paciente.

Los componentes de la CIF, explicados anteriormente, proponen una clasificación más amplia de los componentes de la discapacidad, que puede verse como un modelo de integración.

### **1.3. Clasificación de la discapacidad**

En Venezuela, el Programa Nacional de Atención en Salud para las Personas con Discapacidad (s/f) contempla los siguientes tipos de discapacidad:

- Discapacidad Física: Comúnmente conocida como discapacidad motora, describe a las personas con movilidad reducida, que por su condición física tienen limitadas temporal o de forma permanente las posibilidades de desplazarse.
- Discapacidad sensorial visual: Se refiere a las dificultades de percepción debido a una limitación de las capacidades sensitivas, principalmente las visuales. Se consideran bajo esta condición a las personas ciegas o con baja visión.
- Discapacidad sensorial auditiva: Se refiere a la disminución o pérdida total de la audición, por lo que se puede dificultar la expresión de forma verbal.
- Déficit Cognitivo: Se caracteriza por limitaciones en el desempeño intelectual, es decir, de las funciones mentales superiores: razonamiento, lenguaje, memoria, percepción, entre otras, y describe también un ritmo más lento de aprendizaje. Puede coexistir con limitaciones en las habilidades adaptativas: de comunicación, escolaridad, ocio y autonomía. Bajo esta condición se considera a las personas con Síndrome de Down, con parálisis cerebral o dentro del espectro autista en el caso en que la condición genere dificultades de aprendizaje o nivel de funcionamiento cognitivo inferior. Las adaptaciones para su integración y ayuda se basan en la comunicación para las instrucciones, planificación y apoyos en la enseñanza y en la ejecución de actividades sociales, educativas y laborales.
- Discapacidad Psicosocial: Se refiere a las alteraciones en el comportamiento y adaptación socio-emocional de las personas bajo esta condición, dificultando su actividad y participación. En este grupo se consideran actualmente a las personas con trastornos psiquiátricos o neurológicos.
- Discapacidad Múltiple: Cuando la condición involucra dos o más discapacidades.

#### **1.4 Situación actual de la discapacidad en Venezuela**

En Venezuela, distintos organismos se han dedicado a la conceptualización de la discapacidad. En el Informe Regional de las Américas del año 2004, como menciona la Red Internacional sobre discapacidad, se señala que "... no existe una sola definición de

discapacidad. Las distintas entidades y leyes utilizan sus propias definiciones. No obstante, todas ellas tienen en común la característica de concentrarse en las deficiencias.” (c. p. Pestana, 2005, p. 12)

La Ley de Personas con Discapacidad en Venezuela (L.P.D. 2007), en su artículo 5 establece que:

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, matrices 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 los 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 (p. 2)

Además, define a las personas con discapacidad, en el artículo 6, como:

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 impiden su participación, inclusión e integración a la vida familiar y social, así como el ejercicio pleno de sus derechos humanos en igualdad de condiciones con los demás.

Se reconocen como personas con discapacidad: las sordas, las ciegas, las sordo-ciegas, las que tienen disfunciones visuales, auditivas, intelectuales, motoras de cualquier tipo, alteraciones de la integración y la capacidad cognoscitiva, la de baja talla, las autistas y con cualesquiera combinaciones de algunas de las disfunciones o ausencias mencionadas, y quienes padezcan alguna enfermedad o trastorno discapacitante; científica, técnica y profesionalmente calificadas, de acuerdo con la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud de la Organización Mundial de la Salud. (p.2).

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000) es el primer texto constitucional venezolano que consagra la igualdad de derechos de los ciudadanos, incluyendo a las personas con discapacidad, sin tener ningún tipo de discriminación: “la

garantía de la autonomía funcional de los seres humanos con discapacidad o necesidades especiales”. (Pestana, 2005).

Por su parte, el Instituto Nacional de Estadística (2001) define la discapacidad como “cualquier pérdida o anomalía de uno o más órganos o miembros, de las funciones propias de esos órganos o miembros que haya dado lugar a una o varias discapacidades; a las limitaciones producidas por enfermedades que afecten de manera permanente la actividad de la persona empadronada. Se considera que una persona tiene una discapacidad aunque la tenga superada con el uso de ayudas y técnicas externas”.

#### **1.4.1 Modelo venezolano sobre la discapacidad**

Aramayo (2005) afirma que en Venezuela no existe un modelo de integración como tal ya que sigue en vigencia el modelo médico cuya validez no se tiende a cuestionar porque se sigue considerando un modelo necesario debido a que “... el origen primario de la discapacidad es y seguirá siendo un daño o déficit orgánico ligado a trastornos congénitos, o adquiridos por enfermedades, accidentes u otras situaciones fortuitas” (p.192); sin embargo, es importante destacar la necesidad de trabajar con las perspectivas del modelo médico aunadas a las de un modelo social, perspectivas que no son necesariamente excluyentes.

En este sentido, para que esto se logre es obligatorio que se reestructuren los servicios ofrecidos en los programas para personas con discapacidad, hecho que trasciende de las gestiones del gobierno pues es necesario que forme parte de los planes nacionales de desarrollo debido a que la naturaleza de la discapacidad va más allá de lo personal, convirtiéndose en una problemática social. (Aramayo, 2005).

El mismo autor señala que en la actualidad, se justifica un modelo social que explique los lineamientos y criterios necesarios para ese cambio, ya que al ser establecidos como premisas básicas la discapacidad se verá como un problema del Estado (no del gobierno) en donde todas las instituciones interrelacionadas deberán aprender a funcionar como con la formación de redes de apoyo y colectivos de individuos con discapacidad, garantizando que habrá un cambio en la sociedad, estando ésta más informada y educada en cuando al respeto de los derechos de las personas con discapacidad, reconociéndolos como personas con dignidad.

Viéndolo de esta forma, el modelo social que se necesita en la realidad venezolana no será únicamente una aspiración teórica, sino más bien una guía a seguir que le dará un nuevo concepto a la discapacidad y cuyos principios y retos sean exigentes para que, al cumplirse, puedan cambiar las condiciones de vida que tienen estas personas, logrando una sociedad menos hostil, con mayores oportunidades de participación e inclusión (Aramayo, 2005).

## **2. Inserción de las personas con discapacidad.**

Las transformaciones sociales de los movimientos de personas con discapacidad como el de la Unión de Impedidos Físicos contra la segregación (UPIAS – Union of the Physically Impaired Against Segregation) en Inglaterra y los movimientos por los derechos humanos de las minorías, siendo el colectivo de las personas con discapacidad una de sus manifestaciones en la década de los 60 en Estados Unidos (Aramayo, 2005), así como las acciones de organizaciones mundiales como la OMS dirigidas a la conceptualización y clasificación de la discapacidad en un concepto integrador que involucra las condiciones del contexto y el impacto que éste ejerce sobre la persona en cuanto a sus niveles de participación y actividad (Egea y Sarabia, 2001), así como el de la Organización de las Naciones Unidas (ONU, s/f) al promover el Tratado sobre los derechos de las personas con discapacidad, son el marco de acción de los mecanismos que han promovido la disminución de las barreras que impiden una real integración de personas con discapacidad en la sociedad.

Ahora bien, bajo el enfoque que plantea a la sociedad como el elemento que discapacita más allá de las condiciones personales de tipo orgánico o psico-social de los individuos con discapacidad, es necesario entender el concepto de accesibilidad cuando se habla de inserción o inclusión social. En este sentido, la ONU a través de la Resolución de la Asamblea General acerca de las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad (ONU, 1993) plantea la necesidad de que las personas con discapacidad “estén en condiciones de alcanzar y mantener un estado funcional óptimo desde el punto de vista físico, sensorial, intelectual, psíquico o social, de manera que cuenten con medios para modificar su propia vida y ser más independientes” y así puedan tener los mismos derechos y deberes que el resto de la sociedad y garantizar la libre

participación en todas las actividades sociales, siendo responsabilidad del estado la eliminación de los obstáculos que dificultan la accesibilidad.

## **2.1. Inserción laboral de personas con discapacidad**

Al considerar el factor de la participación social, uno de los aspectos que mejor lo describe es el de la inserción laboral. La posibilidad de ejercer un rol productivo y ser parte activa dentro de un entorno laboral son elementos clave de un proceso de inclusión. Sin embargo, el tema de la inserción laboral debe considerarse bajo la perspectiva de la igualdad de oportunidades, es decir, tomando en cuenta las condiciones de accesibilidad del entorno laboral.

El artículo 7 acerca del empleo en las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, plantea la necesidad de la “Prestación de servicios apropiados de formación y colocación y de apoyo como, por ejemplo, asistencia personal y servicios de interpretación.” (ONU, 1993).

Ahora bien, dentro de los sistemas de formación y apoyo se encuentran diversos mecanismos que permiten el proceso de integración en el ambiente laboral y han sido desarrollados para garantizar un entorno accesible que incremente las posibilidades de éxito en el trabajo, es decir, permita el logro y mantenimiento de un puesto de trabajo.

### **2.1.1 Modalidades de empleo**

Se han reconocido dos modalidades de empleo cuyas características permiten ajustes y adaptaciones que tanto las personas con discapacidad como los compañeros del entorno laboral deben asumir para establecer una relación productiva dirigida al cumplimiento de las metas y objetivos de la organización. Estos modelos consideran las habilidades concretas que una persona con discapacidad tiene para llevar a cabo acciones y tareas específicas y son conocidos como empleo protegido y empleo con apoyo.

#### **2.1.1.1 Empleo protegido.**

El empleo protegido se lleva a cabo en centros especiales de empleo (Servicio de Información sobre Discapacidad, s/f) y está dirigido a personas con discapacidad para que puedan realizar un trabajo productivo, participando regularmente en las operaciones de mercado y teniendo como finalidad el asegurar un empleo remunerado y las prestaciones

de servicios de ajuste personal y social que requieran sus trabajadores minusválidos, a la vez que sea un medio de integración del mayor número de minusválidos al régimen del trabajo normal. La totalidad de la plantilla de los Centros Especiales de Empleo estará constituida por trabajadores minusválidos, sin perjuicio de las plazas en plantilla del personal no minusválido imprescindible para el desarrollo de la actividad. Los Centros Especiales de Empleo podrán ser creados tanto por organismos públicos y privados como por las empresas, siempre con sujeción a las normas legales, reglamentarias y convencionales que regulen las condiciones de trabajo. (SID, s/f).

Por su parte, los centros especiales de empleo, creados con el objetivo de servir de enlace en la transición hacia el logro de empleo en organizaciones o empresas ordinarias, son considerados el campo para el empleo protegido por el tipo de apoyo y supervisión que brinda, por lo general de forma permanente. Sin embargo, suelen ser cuestionados por no cumplir con el objetivo en cuanto a la transición a otros centros de trabajo. Tal como lo señala Laloma (2007), este objetivo final es un aspecto pendiente de los centros especiales de empleo en líneas generales. Entre las causas más relevantes se encuentra la fragilidad del ritmo productivo de la empresa al egresar a empleados con un perfil más calificado hacia otros centros laborales, perjudicando la productividad del centro especial y amenazando su supervivencia. Otra de las razones puede explicarse en las características de la condición de discapacidad, al considerar que el nivel de funcionamiento cognitivo o psicosocial de una persona con discapacidad puede requerir mayor apoyo o acompañamiento permanente por parte de un tutor o preparador laboral. (ASODECO, s/f).

#### **2.1.1.2 Empleo con apoyo.**

El Servicio de información sobre discapacidad (s/f) establece que:

Empleo con Apoyo es 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, 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. (SID, s/f).

En líneas generales, el empleo con apoyo destaca la importancia de la capacitación o formación hacia el trabajo así como al entorno laboral como las dos variables que permiten

la integración real. A diferencia del empleo protegido, permite la posibilidad de ser parte de una organización ordinaria, es decir, que en su nómina la mayoría de los empleados son personas sin discapacidad. En el proceso de integración, intervienen distintos actores siendo la empresa y su colectivo humano así como la persona con discapacidad los que deben adecuarse a la situación laboral. Se destacan dentro de los actores, la persona con discapacidad, el mediador o tutor laboral quien se encargará de entrenar y enseñar las tareas que debe realizar dentro del entorno laboral, es decir, el aprendizaje es en el sitio de trabajo, y por último, los empleados y dentro de ese grupo, el apoyo natural, quien se convertirá en la persona de apoyo al retirarse el mediador laboral. (Rodríguez, Azpeitia, Fernández-Prida, Lozano y Trello, 2010).

### **2.1.2 Actores que intervienen en el proceso de inserción**

El desarrollo de programas de inserción laboral mediante el empleo con apoyo, como lo explican Rodríguez, Azpeitia, Fernández-Prida, Lozano y Trello (2010), señalan la importancia de ciertos actores clave para una exitosa inserción:

- La familia de las personas con discapacidad, debido a que son el apoyo más fuerte que tienen las personas en el hogar, además de ser las encargadas de observar las actitudes que presente la persona una vez ejerciendo sus labores.
- La persona con discapacidad, actor por el que ocurre el fenómeno de inserción laboral.
- El entrenador o mediador laboral, persona que acompañará, a lo largo de la vida laboral, a la persona con discapacidad y quien proporcionará todos los mecanismos de apoyo para que pueda adaptarse de manera exitosa. De igual manera, se reconoce dentro de este rol a los apoyos naturales, siendo el supervisor directo o compañeros de trabajo que mantienen el apoyo, acompañamiento y guía cuando se necesita.
- La empresa también cumple un papel clave puesto que sin ellas y sin los trabajadores, en especial los supervisores directos, comprometidos con el tema, no se podrían dar este tipo de programas, y seguiría viéndose a la discapacidad como un fenómeno que no pudiera integrarse a la sociedad.

### 2.1.3 Fases para la inserción laboral de personas con discapacidad

Al tratarse de un proceso, se requiere la ejecución de distintas fases para la incorporación del trabajador. Respetando las diferencias entre distintos programas existentes, en líneas generales se reconocen las siguientes etapas del proceso, utilizando como ejemplo la estructura de la Fundación Prodis en España (Rodríguez, Azpeitia, Fernández-Prida, Lozano y Trello, 2010):

- Identificación de empresas: Esta fase está dirigida a conocer las empresas interesadas en contratar a una persona con discapacidad, cuál es su formación y actitud frente al tema, la de sus empleados y el apoyo que podrían brindarle a la persona con discapacidad. Se busca que todo el personal de las organizaciones entienda y apoye al nuevo trabajador.

La importancia de conocer la filosofía de la empresa en cuanto al tema de la discapacidad permite estructurar un programa de información y sensibilización acorde a las necesidades de la organización de forma tal que se manejen las actitudes negativas del personal por la falta de información antes de la inserción de la persona con discapacidad.

- Estudio del puesto de trabajo: El objetivo es conocer el puesto de trabajo que se ofrece, y ver si es adecuado para la persona con discapacidad. Se debe estudiar cada una de las tareas e identificar su nivel de complejidad, conocer al equipo que trabajará cerca de la persona con discapacidad, sus actitudes y opiniones, la forma en que se desarrolla la rutina y ritmo de trabajo, las características del estilo de comunicación, entre otras cosas. De igual manera es relevante conocer el espacio físico y las áreas comunes donde se desenvolverá la persona con discapacidad.
- Toma de decisiones y entrevista con la familia: Después de definir y evaluar el puesto de trabajo, se debe elegir al candidato más apto para el mismo y contactar a su familia. Ellos deben ser participantes de todo el proceso haciéndoles llegar toda la información necesaria sobre la evolución de la persona en su proceso de capacitación. En líneas generales, es un espacio para que la familia aporte información sobre las actitudes que describen mejor a la

persona en su hogar, información útil para el (la) entrenador (a) laboral porque permite comprender el estilo de funcionamiento social y las habilidades presentes en el entorno familiar, sirve también para aclarar dudas e inquietudes, conocer sus expectativas y ofrecer al postulante y grupo familiar un panorama del empleo y de la empresa.

- Incorporación del mediador laboral a la empresa: El (la) mediador (a) se incorporará a la empresa unos días antes que la persona con discapacidad dando el primer paso para la futura inserción, puesto que se pondrá en el puesto del trabajador haciendo las mismas tareas, interactuando con los demás compañeros, etc. En esta etapa, el mediador debe observar a la persona elegida por la empresa para ser el apoyo natural, quien será el encargado de responder y guiar en todo momento al nuevo trabajador para que este comience a sentirse seguro en cualquier momento. A su vez, el mediador debe diseñar una rutina diaria para el cumplimiento de todas las tareas de la forma más productiva posible. El equipo de inserción liderado por el (la) entrenador (a), será el encargado en esta etapa de conducir las charlas de información y sensibilización sobre el tema dirigido a todos los empleados de la organización.
- Incorporación del trabajador: Es una de las etapas más delicadas del proceso pues es la primera impresión que tendrá la persona de la empresa y de sus nuevos compañeros. En esta fase se enseña la rutina diaria de forma progresiva con tareas bien definidas y se le estimula para que se empiece a relacionar con los demás, incrementando sus habilidades sociales.
- Aprendizaje de tareas: Debe ser un proceso gradual que comienza con las tareas más fáciles de cumplir para que el nuevo trabajador se sienta satisfecho con el logro y motivado en hacerlas, para más adelante ir incorporando tareas más complejas sin que la persona sienta mucha presión y frustración. La consolidación del aprendizaje de tareas segmentadas se logra con la práctica continua.

- Retirada del apoyo: No se da en un solo momento, debe darse poco a poco para que no afecte la rutina del trabajador, este proceso tiene una duración aproximada de mes y medio, dependiendo de la necesidad de la persona.
  
- Seguimiento: En esta etapa es fundamental mantener el contacto con la empresa y la familia periódicamente para conocer la evolución de la persona en el ámbito laboral y además, permite intervenir en caso de algún problema. En esta fase se hace énfasis en la información que suministra la persona con discapacidad y el apoyo natural, quien brindará un reporte sobre el desempeño socio-laboral del (la) nuevo (a) empleado (a). El (la) mediador (a) garantiza a la empresa su disposición a retomar el apoyo en casos necesarios y revisará la información suministrada por la empresa y por la persona con discapacidad de forma semanal.
  
- Formación permanente: Como última etapa, los autores señalan la importancia del refuerzo que se le debe dar a la persona con discapacidad cada cierto tiempo y así desarrollar nuevas habilidades. Dentro de este programa de formación puede incorporarse el refuerzo de funciones cognitivas e instrumentales como la lectura y escritura, atención y memoria.

## CAPÍTULO IV

### MARCO REFERENCIAL

La realización de este marco referencial se hace con la intención de otorgar al lector un conocimiento más claro sobre las principales instituciones gubernamentales y no gubernamentales del área Metropolitana de Caracas que desarrollan programas de inserción laboral bajo la modalidad del empleo con apoyo; es por esto que se tomarán en cuenta para la realización de la presente investigación, y a su vez, este marco permitirá identificar elementos comunes entre las instituciones y sus programas.

#### **1. Instituciones gubernamentales.**

En Venezuela, el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad, CONAPDIS, es el ente que orienta, regula y supervisa las acciones que las empresas públicas y privadas deben ejercer para cumplir con la normativa legal que protege a las personas bajo esta condición. Dentro de sus funciones se destaca la promoción de cursos y talleres de capacitación y en su página web presentan el curso dirigido a personas con discapacidad intelectual leve en diversas áreas y oficios. (CONAPDIS, s/f).

De igual manera, el Programa Nacional de Atención en Salud para las Personas con Discapacidad (PASDIS, s/f), tiene entre sus funciones la capacitación del personal de salud como agentes multiplicadores de información que permita a la comunidad en general conocer y sensibilizarse en el tema de la discapacidad.

#### **2. Instituciones no gubernamentales.**

El Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad, CONAPDIS, en su página web (CONAPDIS, s/f) presenta el registro de las instituciones que a nivel nacional atienden a las personas con discapacidad, las cuales deben estar inscritas en esa organización. Dentro de la lista destacan dos instituciones dedicadas a apoyar el proceso de inserción laboral de personas con discapacidad:

- ASODECO, Asociación Civil para el Desarrollo de Educación Especial Complementaria, ha desarrollado un programa de transición laboral para personas con discapacidad intelectual compuesto de dos fases, una previa de capacitación y prácticas para los aprendices, la segunda dirigida a la realización

de un trabajo dentro de su centro ocupacional o en una empresa externa. Este programa diferencia las condiciones individuales y justifica la existencia del centro ocupacional para dar oportunidad de trabajo a personas con un compromiso cerebral mayor que requieren asistencia y apoyo permanente. En su centro se desarrollan actividades que son remuneradas económicamente como piñatería, cocina, cerámica, manualidades, madera, auto-lavado, oficina, archivo, fotocopiado, entre otros. En esta institución se desarrollan las modalidades de empleo protegido y empleo con apoyo. (ASODECO, s/f).

- Creando Independencia Consultores (s/f), empresa que busca favorecer la inserción laboral de las personas con algún tipo de discapacidad, brindando asesoría legal, administrativa y organizativa para empresas; otorgando preparación laboral y su debido seguimiento a las personas con discapacidad; y formando mediante talleres de formación profesional a preparadores especializados para que brinden su apoyo a las personas con esta condición.
- Fundación Paso a Paso (s/f), es una institución pionera en Venezuela que surge en 1991 con la finalidad de establecerse como una red de apoyo para mejorar la calidad de vida de niños, jóvenes y adultos con discapacidad. Dentro de su estructura existe un equipo encargado de la búsqueda y colocación de postulantes a trabajos en ambientes ordinarios bajo la modalidad de empleo con apoyo.
- PROESCALA, Programa Especial de Capacitación Laboral, proyecto que forma parte del Colegio Cubagua (Colegio Cubagua, s/f). El programa está dirigido a jóvenes y adultos con discapacidad intelectual y cuenta con dos modelos de acción: el empleo protegido y el empleo con apoyo. Su historial de integración laboral refleja experiencias en La Electricidad de Caracas, Recordland, Venezuela sin Límites, La Cuadra Gastronomía, Inmark de Venezuela, Rodamientos Martín, A&E Mundo, entre otras.
- AVESID, La Asociación Venezolana para el Síndrome de Down (AVESID) (s/f), cuenta con el proyecto CIMA en la forma de un centro de capacitación, colocación y apoyo laboral de personas bajo esta condición y además ofrece

orientación a las organizaciones empresariales donde son integrados sus postulantes.

- La Asociación Audaz para Orientación y Estímulo de personas con necesidades especiales, APOYE (s/f), a través de la metodología Empleo con Apoyo, propone la integración a un contexto laboral natural de personas con discapacidad, proceso que resulta de un programa de preparación y capacitación. Dentro de sus logros se aprecia la incorporación a distintas empresas como emisoras de radio, video-tiendas, preescolares y kioscos conocidos como “Paradas Inteligentes”.

## CAPÍTULO V

### MARCO METODOLÓGICO

#### 1. Diseño y tipo de investigación

Con el fin de realizar una descripción detallada del proceso de inserción laboral en programas de empleo con apoyo para individuos con discapacidad intelectual en el área metropolitana de Caracas, se plantea una investigación de campo de tipo descriptiva, de corte vertical o transversal y con un diseño no experimental.

Grajales (2000) afirma que los estudios descriptivos buscan desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características. Se miden variables o conceptos con el fin de especificar sus características más importantes. Para este estudio se pretende realizar una descripción exhaustiva de todas aquellas características de los procesos generales y específicos pertenecientes a la inserción laboral en programas de empleo con apoyo.

Una investigación de campo es, según Zorrilla (1993, c.p, Grajales, 2000), “la que se efectúa en el lugar y tiempo en el que ocurren los fenómenos, objeto de estudio”, es decir, el presente es un estudio de campo pues se pretende recoger la información en el propio lugar donde ocurren los acontecimientos a estudiar.

Ahora bien, a pesar de que los investigadores están conscientes de que la situación en cuanto al proceso de inserción laboral en personas con discapacidad intelectual puede variar en el futuro, este estudio se va a desarrollar apuntando hacia un momento y un tiempo definido, es decir, la recolección de datos planea darse en un momento único y es por esto que vendría siendo una investigación de corte vertical o transversal (Grajales, 2000).

Por último, en cuanto a la manipulación de variables, este estudio tiene un diseño no experimental debido a que los investigadores se van a limitar al estudio y descripción de las variables sin ninguna intervención o manipulación de éstas.

## **2. Unidad de análisis, población y muestra**

La unidad de análisis está centrada en qué o quienes van a ser el objeto de estudio. Para la presente investigación, ésta se refiere a todas las personas que participan en el proceso de inserción laboral de individuos con discapacidad intelectual bajo la modalidad de empleo con apoyo, en las distintas instituciones del área metropolitana de Caracas. Específicamente incluye a los entrenadores laborales y supervisores de las instituciones ASODECO, APOYE, AVESID, Fundación Paso a Paso, PROESCALA, Creando Independencia Consultores, a los supervisores de las empresas donde estén insertados los individuos con discapacidad cognitiva y a las personas con dicha discapacidad que para el momento del estudio se encuentren laborando en organizaciones empresariales, gracias a la modalidad de empleo con apoyo coordinada por las instituciones nombradas anteriormente.

Aunado a esto, debe definirse la totalidad sobre la que se vaya a realizar el estudio, es decir, definir el área poblacional.

Según Selltiz (1980, c.p. Hernández, Fernández y Baptista, 2003), la población en una investigación se refiere al conjunto de casos que concuerdan con una serie de especificaciones y para este estudio está conformada por todos aquellos actores que participan en el proceso de inserción laboral en personas con discapacidad intelectual que se encuentren bajo la modalidad de empleo con apoyo, en el área metropolitana de Caracas.

La muestra puede ser definida como un subgrupo de la población (Sudman, 1976, citado por Prieto y Delsol, 2006), que debe ser representativa de ésta. Para el presente trabajo se utilizará una muestra no probabilística o intencional, es decir, la elección de los elementos a estudiar va a depender de los investigadores y no de la probabilidad. Se hace elección de este tipo de muestra ya que la misma depende de la toma de decisiones por parte de los investigadores en donde se decide que estará conformada por entrenadores laborales, supervisores directos de la empresa o apoyos naturales y personas con discapacidad intelectual o cognitiva de cada una de las instituciones seleccionadas para este estudio, que participen en los programas de inserción laboral de personas con discapacidad intelectual bajo la modalidad del empleo con apoyo, en el área Metropolitana de Caracas, esperando obtener una caracterización exhaustiva del proceso.

La muestra estuvo conformada entonces por:

- Cinco entrenadores laborales, cuatro mujeres y un hombre, con experiencia en el campo de la capacitación e inserción laboral, con estudios humanísticos dentro del campo de la educación especial y terapia ocupacional.
- Cinco supervisores directos de la empresa o apoyos naturales, siendo tres mujeres y dos hombres, con roles en el área de Recursos Humanos, ventas y administración.
- Cinco personas con discapacidad intelectual leve y moderada, con experiencia laboral, siendo tres mujeres y dos hombres con edades comprendidas entre los 20 años y 35 años de edad, con habilidades de comunicación y dificultades de lenguaje que no impedían la comprensión del discurso.

Para la recolección de los datos, los investigadores contactaron a las distintas empresas e instituciones con anterioridad para pautar la fecha de la aplicación del instrumento y, con respecto a la aplicación del instrumento a las personas con discapacidad intelectual, se llegó a ellas a través de las instituciones encargadas de la inserción laboral.

### **3. Variable**

#### **3.1 Definición conceptual**

La variable de estudio en la presente investigación es el proceso de inserción laboral en el marco del empleo con apoyo, cuya definición es elaborada bajo la fusión del concepto de inserción laboral de Prieto y Delsol (2006) y, el concepto de empleo con apoyo del Servicio de Información sobre Discapacidad (s/f), definiendo la variable como: la incorporación que van a tener las personas con discapacidad intelectual al mercado laboral dentro de empresas normalizadas con el objetivo de desempeñar actividades y tareas asociadas a un cargo o puesto de trabajo específico, mediante la provisión del apoyo que fuese necesario en el lugar de trabajo y fuera de éste.

#### **3.2 Definición operacional**

La variable de estudio, inserción laboral en el marco del empleo con apoyo para personas con discapacidad intelectual, se divide en tres grandes dimensiones conformadas por las fases o etapas del proceso de inserción laboral, descritas por la Fundación Prodis de España (Rodríguez, Azpeitia, Fernández-Prida, Lozano y Trello, 2010). La primera vendría

siendo la etapa o fase previa a la inserción laboral de la persona con discapacidad, la segunda dimensión sería la incorporación de la persona con discapacidad en la organización escogida y, por último, una tercera dimensión definida como la etapa de integración plena. Cada una de estas dimensiones está conformada por una serie de procesos que deben llevarse a cabo:

- Primera dimensión de la variable. Etapa previa a la inserción laboral en programas de empleo con apoyo: consta de una serie de procesos que deben cumplirse antes de la inserción laboral del individuo con discapacidad intelectual. En esta etapa el entrenador o mediador laboral se encarga de realizar todos los procesos necesarios para una inserción adecuada. Para empezar, se debe identificar la totalidad de empresas interesadas en contratar al individuo con discapacidad intelectual, elegir la empresa y hacer un estudio del puesto de trabajo en donde éste será ubicado para conocer de forma detallada las responsabilidades, tareas, el nivel de complejidad del puesto de trabajo y las actitudes u opiniones de las personas que trabajarán cerca del individuo con discapacidad que será insertado en la empresa. Posterior a esto, el entrenador laboral debe tomar la decisión de cuál candidato es más apto para el puesto de trabajo ofrecido y comunicarse con la familia del candidato para que sean partícipes del proceso de inserción, haciéndoles llegar toda la información necesaria sobre la evolución de la persona, así como también, solicitar a la familia cualquier información importante sobre las actitudes que presente el individuo en su hogar. Por último, el entrenador laboral se deberá incorporar unos días antes que la persona con discapacidad, dando el primer paso para la futura inserción y debe conocer la persona escogida por la empresa para ser el apoyo natural, es decir, al encargado de apoyar al nuevo trabajador para que éste se sienta seguro. A su vez, el mediador laboral debe diseñar una rutina diaria para el cumplimiento de todas las tareas de la forma más productiva posible. Además, debe haber un equipo de inserción que estará encargado de conducir charlas de sensibilización sobre el tema para todos los trabajadores de la organización.

- Segunda dimensión de la variable. Incorporación del individuo con discapacidad en la organización o empresa escogida: Para esta segunda fase se van a estudiar y describir los procesos que se dan al momento de la inserción laboral. Se empieza por la incorporación del trabajador, etapa de mucho cuidado pues es la primera impresión que tendrá el individuo con discapacidad de la empresa y de sus compañeros de trabajo; se debe ir enseñando poco a poco la rutina diaria y se debe estimular para que comience a relacionarse con el resto del equipo, beneficiando de esta forma sus habilidades sociales. Además, el individuo recién incorporado al puesto de trabajo debe empezar con el aprendizaje de tareas, proceso gradual en donde se comienza por las tareas y actividades más sencillas de cumplir de manera que el trabajador se sienta motivado para luego, más adelante, ir implementando y enseñando tareas de mayor complejidad. Durante esta etapa, el entrenador laboral va a acompañar al individuo para asegurar un buen aprendizaje y desempeño.
- Tercera dimensión de la variable. Etapa de integración plena: el entrenador laboral debe retirar su apoyo gradualmente para que no afecte la rutina del individuo; este proceso tendrá una duración aproximada de mes y medio, dependiendo de la necesidad de la persona con discapacidad intelectual. Luego debe realizarse un seguimiento por parte del entrenador laboral dado que es fundamental mantener un contacto periódico con la empresa y la familia del trabajador para conocer cómo ha sido la evolución de la persona en el ámbito laboral y poder intervenir en caso de que se presente algún inconveniente. Por último, cada cierto tiempo el mediador laboral debe dar un refuerzo a la persona con discapacidad buscando el desarrollo de nuevas habilidades.

**Tabla 1.**  
**Operacionalización de la variable**

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>
Proceso de inserción laboral en el marco del empleo con apoyo	Etapa previa a la inserción laboral en programas de empleo con apoyo, por parte del entrenador laboral.	<p>Estudio de empresas interesadas en contratar al individuo con discapacidad intelectual.</p> <p>Evaluación del puesto de trabajo que tomará la persona con discapacidad.</p> <p>Entrenamiento del supervisor directo del individuo de la empresa.</p> <p>Diseño de la rutina diaria.</p> <p>Charlas de sensibilización.</p>
	Etapa de incorporación del individuo con discapacidad en la organización, por parte del entrenador laboral y supervisor directo.	<p>Incorporación del individuo con discapacidad.</p> <p>Enseñanza de rutina diaria.</p> <p>Aprendizaje gradual de tareas.</p> <p>Acompañamiento del entrenador laboral.</p>
	Etapa de integración plena, por parte del entrenador laboral y supervisor directo.	<p>Retiro gradual del entrenador laboral.</p> <p>Seguimiento de la persona con discapacidad.</p> <p>Desarrollo de nuevas habilidades en el individuo con discapacidad.</p>

#### **4. Diseño de instrumentos para la recolección de datos**

Con la finalidad de dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación, se hace indispensable la elaboración de instrumentos de recolección de datos. Para el presente estudio se diseñaron tres tipos de entrevistas semi-estructuradas, partiendo de la operacionalización de la variable.

Se aplicó un modelo de entrevista a los entrenadores laborales de las instituciones encargadas de la inserción laboral en el marco de empleo con apoyo. Se trató de una

entrevista directa, es decir, bajo la modalidad “cara a cara” en donde se obtuvieron datos detallados sobre todas las fases generales y procedimientos específicos del proceso de inserción laboral, ya que estos actores participan a lo largo del proceso.

El segundo modelo de entrevista se aplicó a los supervisores directos de las personas con discapacidad cognitiva en la empresa u organización donde se encuentren trabajando. Se elaboró un instrumento distinto al de los entrenadores laborales ya que dichos supervisores mantienen una perspectiva diferente durante todo el proceso de inserción laboral. De igual manera, fueron entrevistas directas y cara a cara.

El tercer y último modelo de entrevista se aplicó a los individuos que poseen discapacidad intelectual y se encuentran trabajando bajo la modalidad de empleo con apoyo, para obtener información desde otro punto de vista y de esta manera elaborar una descripción exhaustiva sobre el proceso, obteniendo información de todas las personas participantes en la inserción laboral.

Para la recolección de los datos, los investigadores contactaron a las distintas empresas e instituciones con anterioridad para pautar la fecha de la aplicación del instrumento, y con respecto a la aplicación del instrumento a las personas con discapacidad intelectual, se llegó a ellas a través de las instituciones encargadas de la inserción laboral.

En cuanto al procesamiento de los datos obtenidos por los tres instrumentos utilizados, se diseñaron matrices para el vaciado de datos y se realizó un análisis de contenido para poder dar una descripción y explicación de las fases generales y de los procedimientos específicos. En tal sentido, se elaboraron siete matrices que permitieron organizar los datos emergentes de las entrevistas. Cada matriz refleja las categorías resultantes.

El análisis de contenido es una técnica que permite analizar los procesos en diversos contextos y desde la perspectiva de distintos actores. Se efectúa por medio de la codificación a través de la cual las características relevantes y fundamentales del contenido del mensaje se convierten en unidades para una descripción más precisa y exhaustiva (Hernández, Fernández y Baptista (2006). La codificación se definió a partir de un universo, es decir, de las 15 entrevistas realizadas a los entrenadores laborales, supervisores en la empresa y personas con discapacidad. La unidad de análisis fue el tema

o tópico tratado, y como tal, el tipo de categoría en esta investigación es de asunto o tópico (Krippendorff, 1980, c.p. Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

#### **4.1 Validez**

Se refiere, como explica Sabino (c.p Prieto y Delsol, 2006), a la pertinencia que deben tener las preguntas en el instrumento con respecto a la investigación, asegurando que se mida verdaderamente lo que afirma medir.

La validez del instrumento se comprobará mediante la consulta a expertos en el tema de estudio y en la metodología.

### **5. Factibilidad del estudio**

Dado que el tema de estudio resulta ser interesante e importante para la integración laboral, se espera encontrar suficiente apoyo por parte de las instituciones encargadas del proceso de inserción laboral a individuos con discapacidad intelectual bajo la modalidad de empleo con apoyo. Para esta investigación se recolectó y consultó información de fuentes primarias, secundarias y terciarias, tomando siempre en cuenta la disponibilidad de los recursos (humanos, materiales, financieros) necesarios para el cumplimiento de los objetivos estipulados.

### **6. Aspectos éticos**

Se espera que la presente investigación genere consecuencias positivas ya que es provechoso conocer detalladamente los procesos de inserción laboral para personas con discapacidad intelectual bajo la modalidad de empleo con apoyo, pues a raíz de trabajos de esta índole pueden derivarse y crearse políticas públicas o estratégicas a nivel empresarial para mejorar esta inserción al mercado laboral.

La aplicación del instrumento a las personas con discapacidad intelectual se realizó en conjunto con su entrenador laboral para evitar posibles interpretaciones inadecuadas y para asegurar un entendimiento del instrumento por parte del individuo con discapacidad.

## CAPÍTULO VI

### PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este apartado se aborda el fenómeno de la inserción laboral de personas con discapacidad desde la perspectiva de diversos actores pertenecientes a cinco instituciones ubicadas dentro del Área Metropolitana de Caracas que ejecutan programas de capacitación e inserción a través de la metodología empleo con apoyo. Este análisis permite describir las distintas visiones y el ciclo de un complejo proceso en el que se visibilizan los procedimientos, las actitudes, dificultades y experiencias exitosas sustentadas en la preparación y en la coordinación de un equipo humano.

Es importante destacar que en la presente investigación se estudia y describe el proceso de inserción laboral a través del desarrollo de distintas etapas en las que se van articulando sus participantes. Podremos encontrar las opiniones de los entrenadores laborales, de los supervisores directos, y por último, de los trabajadores con discapacidad intelectual.

Cabe destacar que las perspectivas recolectadas otorgan a la investigación una visión global de dichos programas, permitiendo conocer cada detalle del proceso de inserción, lo cual genera una descripción específica del funcionamiento de los programas de empleo con apoyo en el Área Metropolitana de Caracas. En este sentido, se considera pertinente la realización de un análisis de contenido por cada actor del proceso, donde se observarán distintos niveles de profundidad en las entrevistas realizadas, adaptadas específicamente para los trabajadores con discapacidad intelectual, para los entrenadores laborales y los supervisores, puesto que se considera pertinente cubrir cada elemento del proceso, conociendo los distintos puntos de vista y su importancia para la investigación.

#### **1. Entrenador Laboral**

A continuación se presenta el análisis de la información recolectada mediante entrevistas a cinco expertos entrenadores laborales por cada institución contactada. Este rol es fundamental para entender cómo funcionan en gran medida los programas de inserción laboral bajo la modalidad del empleo con apoyo, debido a que son estos los encargados de llevar a cabo un proceso de incorporación exitoso y sistemático que beneficia tanto a las empresas que contratan, como a los trabajadores con discapacidad, por lo que su

participación en la presente investigación es clave para describir detalladamente cada elemento que caracteriza a estos programas.

En este sentido, para realizar el análisis de la información recolectada, se cuenta con una matriz que detalla, mediante categorías determinadas por la información, cada una de las etapas de inserción laboral previamente explicadas.

### 1.1. Etapa Previa a la Inserción

Por medio de la información recolectada a los cinco entrenadores laborales de cada institución, se determinaron nueve categorías que nos permiten describir de forma detallada el desarrollo de esta etapa.

**Tabla 2.**

**Matriz 1: Entrenador laboral - Etapa previa a la inserción**

Matriz 1 / Etapa previa a la inserción					
Entrenador Laboral					
CATEGORÍAS	INSTITUCIONES				
	ASODECO	AVESID	CREANDO INDEPENDENCIA	FUNDACIÓN PASO A PASO	PROESCALA
Búsqueda y contacto de empresas	“Se llevan a cabo dos procesos, uno donde la empresa llega a nosotros, o nosotros por medio de charlas que hemos dado en distintos congresos es que llegamos a contactar a las empresas.”	“El proceso de búsqueda de las empresas es un poquito engorroso porque hay que buscar contactos, acercarse, ofrecer y no es tan fácil. Pero como está la Ley para personas con discapacidad que exige un cinco por ciento, que es muy alto, hay empresas que buscando adecuarse a la ley investigan un poco y llegan directamente a la fundación que es mucho más fácil porque existe una inquietud de la empresa y después uno los va evaluando.”	“A la institución le llegó información de que estaban buscando una persona con discapacidad intelectual y yo realicé el contacto con los Recursos Humanos de la empresa porque teníamos un chico que podía adecuarse a la misma.”	“Normalmente hay dos caminos, uno en donde la institución hace un contacto directo con la empresa porque gusta el perfil o se piensa que puede encajar alguno de los jóvenes, o la empresa nos busca a través de la web.”	“Ya acá teníamos dos contratos con empresas, se tuvieron que hacer varias reuniones, primero con el personal directivo, para plantearles cuál es el proyecto, qué es lo que se quiere alcanzar, y qué es lo que se debe hacer.”

CATEGORÍAS	INS TITUCIONES				
	ASODECO	AVESID	CREANDO INDEPENDENCIA	FUNDACIÓN PASO A PASO	PROES CALA
<b>Participantes del proceso</b>	<p>“La empresa y nosotros... nosotros le presentamos a los chicos que creemos que tienen ciertas habilidades y capacidades, y ellos van observando, van leyendo su curriculum, después les hacen unas entrevistas y son ellos los que seleccionan a la persona.”</p>	<p>“Participan los muchachos, sus padres que son muy importantes (o representantes), nosotros (preparadores), y la parte interesada de la empresa.”</p>	<p>“En este caso participé yo como entrenadora laboral y Recursos Humanos de la organización interesada, en primera instancia. Luego se le comentó a los papás del muchacho y se habló con él sobre la empresa.”</p>	<p>“Intervienen directamente en el proceso la gente de Recursos Humanos con nosotros, normalmente ellos tienen un perfil establecido y nosotros presentamos algunos posibles candidatos y quienes seleccionan son las personas de Recursos Humanos, el supervisor directo no toma estas clases de decisiones o muy pocas veces, lo que si acepta es tener una persona con discapacidad.”</p>	<p>“PROESCALA se reúne con distintas empresas interesadas.”</p>
<b>Criterios de selección de la empresa</b>	<p>“La seguridad, el bienestar tanto moral como económico, y que se le cumplan sus derechos igual que otro trabajador.”</p>	<p>“Que sea una empresa seria con un ambiente adecuado, grato para nuestros muchachos, que les den todos los beneficios de Ley, que sea una empresa donde uno pueda ver una relación cercana con la fundación.”</p>	<p>“Se busca que la empresa tenga experiencia previa en el tema para que no sea sorpresa ni para el chico con discapacidad ni para los trabajadores o quienes serían sus compañeros de trabajo, lo ideal es que se adecúe perfectamente a la organización y que haya la menor cantidad de inconvenientes, que los trabajos se adecúen también a las capacidades del muchacho y que éste tenga todos los beneficios otorgados por ley.”</p>	<p>“Que el perfil que ellos estén solicitando se ajuste a las necesidades o habilidades de esa persona con discapacidad intelectual (...) No incluimos a ningún joven si no han hecho los cursos de sensibilización”</p>	<p>“Acuerdos y los análisis.”</p>

CATEGORÍAS	INS TITUCIONES				
	ASODECO	AVESID	CREANDO INDEPENDENCIA	FUNDACIÓN PASO A PASO	PROES CALA
<b>Evaluación del puesto y labores de trabajo</b>	<p>“Oficina, administrativo, operativo, secretariado, asistentes, cómo sacar copias, archivar, y ese tipo de cosas.”</p>	<p>“La decisión del puesto de trabajo se toma en conjunto con el supervisor directo, la denominación del puesto de trabajo la deciden ellos y el tipo de actividades (...) Normalmente los ponen de asistentes del área administrativa, de Recursos Humanos o de algún área de la empresa / Los que están en oficinas que son asistentes de administración o almacén, tienen actividades con fotocopiadoras, organización de archivos, sencillas.”</p>	<p>“Un puesto de trabajo en donde el chico o chica pueda desenvolverse y aprender cosas nuevas. Los puestos de trabajo siempre están previamente establecidos y lo que puede hacerse son modificaciones en las tareas o actividades asignadas al mismo, siempre guiándonos en las capacidades del muchacho. Sacar fotocopias, archivar, hacer el calendario con los cumpleaños si saben leer y escribir, ayudar a redactar cartas.”</p>	<p>“No existe una gama de puestos de trabajo, por lo general son oficinistas (...) Archivistas, transcritores, en tienda son los que hacen el frente de los productos (jefes de piso) que hacen toda la función de acomodar, limpiar.”</p>	<p>“Primero se hace un análisis de los puestos de trabajo, se ve cuál es la actividad, qué características necesitan, aparte de eso, la demanda física, si tienen que estar parados, si tienen que estar sentados, cómo es la actividad, si es de alto nivel cognitivo o bajo, si es más que todo de motricidad.”</p>
<b>Criterios de selección del individuo</b>	<p>"La persona debe tener un tiempo ya en ASODECO, debe ser mayor de edad, debe tener todos los requisitos o documentos necesarios para que pueda ser incluido en la empresa."</p>	<p>"Para la selección final del participante quien va a entrar en la empresa, el criterio tiene que ver con las capacidades del muchacho contrastada con las actividades que va a realizar en la empresa."</p>	<p>"Los chicos que teníamos para ese momento en Creando eran muy inteligentes porque tenían discapacidades muy leves entonces se busca que puedan explotar estas capacidades para que aumente su habilidad cognitiva."</p>	<p>"Que la persona tenga las habilidades idóneas para el perfil. Normalmente se hacen adecuaciones porque las empresas tienen un perfil que no se adecúa a las personas con discapacidad y nosotros hacemos las adecuaciones. Ajustamos el perfil de acuerdo a las habilidades de la persona."</p>	<p>"Se buscan los puestos de trabajo según las características especiales, por lo menos hay personas que son muy inteligentes con alto nivel cognitivo, entonces se intenta buscar empresas donde se pueda explotar esa habilidad que tienen, hay otros pero dependiendo de las características y del perfil de cada individuo, se busca en qué área debe trabajar."</p>

CATEGORÍAS	INS TITUCIONES				
	ASODECO	AVES ID	CREANDO INDEPENDENCIA	FUNDACIÓN PASO A PASO	PROES CALA
<b>Entrenamiento previo a la persona con discapacidad</b>	<p>"Buscamos algún punto en ASODECO donde se pueda realizar ese trabajo, por ejemplo, si es parte de la asistencia administrativa, la secretaria nos presta su apoyo para hacer el entrenamiento."</p>	<p>"Se hace un grupo de trabajo en donde se dan clases que se trabajan destrezas intelectuales, destrezas de trabajo muy generales porque no es fácil saber qué es lo que va a tocar cuando vayas a trabajar por lo que se hace muy general, y luego al entrar al puesto de trabajo se enseña directamente en la empresa... Destrezas que ellos necesitan a la hora de cualquier trabajo, esa preparación no tiene tiempo definido, es hasta que consigan trabajo."</p>	<p>"La mayoría de las veces son puestos de archivistas, oficinistas. También depende del tipo de discapacidad, si la persona sabe leer o no, eso también determina el puesto de trabajo ofrecido por la organización."</p>	<p>"Se prepara al personal de acuerdo a los perfiles que nosotros nos imaginamos. Tenemos un grupo que estamos preparando en trabajos de oficina, para que tengan habilidades de oficina y sean capaces de hacer ese trabajo. Eso lo hacemos nosotros, de bajo perfil porque el espacio es muy pequeño, no siempre pero sí se hace. Si hubiese más espacio, lo haríamos más. Luego se hace un entrenamiento más detallado una vez que entran a la organización."</p>	<p>"Vemos cómo va a ser la rutina y los entrenamos, tomamos videos y fotos para que ellos vean como es la entrada, cuál es el recorrido, y se le muestran los accesorios a utilizar."</p>
<b>Entrenamiento previo al supervisor directo</b>	<p>"Debe tener conocimiento de la parte de educación especial, y de personas con discapacidad, no solo el supervisor directo, si no toda la población general de la empresa, les hacemos charlas de sensibilización, les hacemos visitas, un recorrido por las instalaciones con los muchachos, todo ese proceso para que todo el mundo esté como que educado a lo que se va a enfrentar."</p>	<p>"Lo primero que hacemos es un taller de sensibilización para todas las personas que van a estar en contacto con esta persona, la gente cuando se enfrenta a las personas con discapacidad se cortan mucho por lo que hay que hacer un trabajito, enseñarlos a hablarles con naturalidad, a corregirlos y que debe enseñarlos pero entonces también en el momento de corregir hay que saberlo hacer de una manera que el muchacho realmente comprenda. Básicamente se entrena en cómo debe ser el trato."</p>	<p>"Al supervisor se le enseña más que todo como dirigirse a la persona para que ésta lo vea como su jefe (...) Se debe enseñar cómo debe ser el trato, cómo corregir, como enseñar en el caso que se desee entrenar al chico en algo nuevo o re-entrenar en algo que no esté haciendo correctamente."</p>	<p>"Nosotros detallamos a la persona, no sensibilizamos en forma general sino que presentamos a la persona, contamos quien es su familia, qué hacen, las cosas que le gustan, las afinidades que hay con él. Tratamos de ubicar a la persona en esa sensibilización para que la conozcan."</p>	<p>"Se les hace una charla de sensibilización, y en esa charla más o menos ellos saben cómo es el manejo de la discapacidad, qué es, y que lo vean desde otro panorama, que no lo vean como una discapacidad sino como una capacidad, y en el mismo momento del análisis del puesto de trabajo ya se habla con el supervisor y se le dice quiénes son las personas que van a venir, cuáles son las capacidades que tienen."</p>

CATEGORÍAS	INS TITUCIONES				
	ASODECO	AVES ID	CREANDO INDEPENDENCIA	FUNDACIÓN PASO A PASO	PROES CALA
<b>Charlas de sensibilización</b>	"Al inicio, y cada vez que la empresa lo solicite para reforzar, o cuando hay muchas personas nuevas se hacen las charlas."	"A todo el mundo se le hace charla de sensibilización (...) bien nutrida en donde se dan nociones de todas las ramas de la discapacidad, (...) se habla específicamente de la discapacidad intelectual, síndrome de down en caso de que el muchacho sea síndrome de down que no siempre es y se les habla en particular del caso (...) La charla debería repetirse si entra mucha gente nueva a la empresa pero lo cierto es que no se hace."	"Se les hace la charla de sensibilización a todas las personas que van a trabajar con esta persona así como a todas las áreas que tengan relación con el área en donde trabaja, lo normal es antes de que la persona ingrese y si solicitan que se dé otra también se busca el tiempo para hacerla."	"En principio se hace una y si hay algún inconveniente con el grupo de trabajo o con la organización, se hace otra. Si se da un cambio dentro del grupo de trabajo o si la persona es cambiada de área dentro de la empresa también se da otra charla. El deber ser es que cada vez que alguien rote se dé una pero en la práctica no es así, sucede solo cuando la persona que llegó nueva no puede manejar a este joven. La organización puede solicitarla."	"Esas charlas se dan al comienzo una vez, si hay personal nuevo se vuelve a dar la charla."
<b>Diseño de la rutina diaria</b>	"Ellos (la empresa) plantean cuáles van a ser sus funciones."	"Se va antes a la empresa a ver específicamente cuáles son las actividades y luego vas con el chico a hacerlo con él y si hay que adaptar más y la adaptación la hace el entrenador también, la rutina la enseña el preparador no interviene el jefe."	"La rutina diaria la propone la empresa y luego Recursos Humanos y yo nos reunimos para ver cuáles de estas tareas son posibles y cuáles no."	"Se tiene que trabajar de forma estructurada en donde se le dé una lista de tareas con metas diarias para que no hayan tiempos de ocio, porque estos generan conductas inadecuadas por lo que no deben permitirse. Se debe dar un tiempo de descanso porque se agotan pero estructurar las actividades de forma tal que no hayan esos momentos que puedan hacer que tengan un acto de rebeldía o se queden dormidos."	"La rutina se diseña según la empresa, se llega a un acuerdo de cuáles serán los días de trabajo, el horario y cuáles serán las funciones a cumplir, generalmente son muy operativas y monótonas, trabajan realizando procesos, no siempre fáciles claro, pero si muy repetitivas de habilidad motora."

Por medio de la información recolectada a los cinco entrenadores laborales de cada institución, se determinaron nueve categorías que nos permiten describir de forma detallada el desarrollo de esta etapa.

Como primer punto podemos observar que cada uno de los entrevistados manifiesta que como elemento para el comienzo de toda inserción laboral, se presenta la búsqueda o contacto de empresas interesadas en incorporarse a estos programas. En este sentido, los entrenadores expresaron que generalmente el contacto con las distintas empresas se realiza

de dos formas, la primera es en la cual son los entrenadores junto a sus instituciones quienes realizan un proceso de búsqueda de empresas interesadas en contratar a personal con discapacidad intelectual, y la segunda es donde las empresas son quienes buscan el apoyo de las instituciones que trabajen con estos programas, para poder insertar a un trabajador con discapacidad. Ahora bien, en el caso de PROESCALA, se observa en la actualidad el interés de las empresas en la búsqueda de trabajadores con discapacidad, motivadas por el cumplimiento de la Ley para las personas con discapacidad (2007), a diferencia de la situación previa a la promulgación de la misma cuando la institución educativa era la que establecía el contacto inicial y la búsqueda de oportunidades de empleo. Esto está ocurriendo en gran parte de las instituciones puesto que los requisitos actuales de la Ley mantienen que cada empresa según la cantidad de personal que posea, deberá contratar por lo menos un cinco por ciento de personas con algún tipo de discapacidad, por lo que las instituciones que promocionan este tipo de programas se han visto muy beneficiadas a la hora de contar con opciones válidas para que las personas puedan trabajar dignamente, dándole oportunidad a cada vez más personas de poder surgir en el ambiente laboral, reconociéndose aptos para el trabajo, para la sociedad y así colaborar con sus familias y con sus gastos personales.

Una vez que se realiza el contacto mediante cualquiera de las vías, se da inicio al proceso, donde los encargados del mismo son, en casos como AVESID, la familia de la persona, el entrenador laboral y la empresa interesada. Por otro lado, en el resto de los casos se manifiesta que principalmente los participantes del proceso de inserción laboral son los representantes de las instituciones en conjunto con el departamento de recursos humanos de la empresa interesada, y una vez que se afianza la relación, se da paso al contacto con las familias y la persona con discapacidad. Esto nos permite inferir que se toma en cuenta a todo el contexto de la persona con discapacidad, sin dejar a un lado sus propias opiniones respecto al tema, y considerando a su vez, la perspectiva que posee la familia sobre la inserción, sus miedos o barreras, lo cual permite conocer y adaptar las situaciones para permitir el beneficio y el apoyo que toda persona merece para ser útil y productivo, sin considerarlo diferente al resto por el único hecho de tener capacidades o habilidades distintas.

Como tercera categoría se determinó la importancia de los criterios de selección de las empresas en donde se incorporará al trabajador con discapacidad. Si bien es cierto,

todos los entrevistados concuerdan con que el proceso de selección se define a través de acuerdos previos donde se pueda garantizar la adaptabilidad de la empresa para otorgar empleos dignos, que promuevan las charlas informativas y de sensibilización, que tengan experiencia previa en algunos casos, o que esté el equipo de trabajo inmediato dispuesto a ser entrenado para llegar a una relación de trabajo exitosa con la persona, y que en su mayoría, hagan sentir al trabajador con discapacidad como uno más, en un clima laboral agradable, que pueda interactuar con otros y que se cumplan todos los beneficios que por Ley le corresponden a cada trabajador. Se infiere que este proceso puede llegar a ser complejo y delicado. Según lo informado por los entrenadores, podemos observar que se pueden presentar casos donde los representantes de la empresa ofrecen unas condiciones aptas para la persona, pero al indagar y visitar a la organización, se manifiestan elementos contrastantes a lo previamente declarado como la presencia de barreras organizacionales y actitudinales. En este sentido es fundamental el conocimiento sobre la empresa que deben desarrollar los participantes del proceso en las reuniones iniciales a la hora de la selección de las organizaciones, especialmente acerca de la filosofía y conceptualización que manejan sobre la discapacidad.

Posteriormente a la selección de la empresa, se deberá determinar el puesto de trabajo y las labores que el trabajador con discapacidad realizará. Es por esto que la siguiente categoría se refiere a la evaluación del puesto de trabajo en sí y sus funciones. En este punto, como bien lo explica el entrenador proveniente de la Fundación Paso a Paso, no existe gran cantidad de opciones de puestos de trabajo, por lo que concuerda con el resto de las instituciones, donde manifiestan que las labores que se realizan son en su mayoría operativas y en algunos casos, de muy poca exigencia. Como ejemplo de esto, el entrenador laboral de ASODECO señala que los puestos de trabajo generalmente se refieren a asistentes de secretaría, donde deben sacar copias, archivar, ayudar en el almacén, entre otras tareas. Sin embargo, se aprecian experiencias y trabajos de mayor complejidad donde toman en cuenta las capacidades del trabajador, es decir, si posee habilidades instrumentales en lectura y escritura o habilidades verbales, como sucede con algunos casos en PROESCALA y en Creando Independencia, que promueven la obtención de puestos de trabajo a través del desarrollo de perfiles laborales por lo que el estudio del puesto de trabajo permite una mejor adaptación e integración persona/trabajo que reconoce

las habilidades particulares, sin tener que clasificar a todos los individuos como solo aptos para una única función operativa.

Como siguiente categoría se presentan los criterios que poseen las instituciones junto con los entrenadores laborales para seleccionar al trabajador con discapacidad que mejor se adapte al puesto de trabajo ofrecido. En este punto la totalidad de los entrevistados manifiestan una respuesta común, en donde la selección será realizada según las capacidades que posean los trabajadores para ese puesto de trabajo en específico. Y en casos particulares donde no se presente o cuente con una persona totalmente apta para dicho puesto de trabajo, se realiza una negociación con la empresa para poder adaptar las funciones que se requieren, al trabajador que consideran parcialmente apto. En este sentido se infiere que los entrenadores laborales junto con las instituciones que representan, hacen lo posible por garantizar inserciones de alto rendimiento, que beneficien a todos los involucrados.

Posteriormente a la selección del trabajador con discapacidad, se da paso a un entrenamiento previo a la inserción laboral de la persona. En la mayoría de los casos este entrenamiento es muy general, se caracteriza por ser una enseñanza sencilla de cómo deberá comportarse en oficinas, escenarios de interacción con nuevos compañeros, clases de cocina y manualidades, y por último, rutina de uniforme y cuidado personal. Esto se debe a que los entrenadores y las instituciones, al no conocer con exactitud cuál será el futuro puesto de trabajo, esperan poder apoyar previamente con elementos de la rutina diaria del individuo, que a pesar de no tratarse en sí de las funciones específicas que tomará más adelante, podrá incorporarse fácilmente en un comienzo, lo cual podría considerarse como un entrenamiento para el desarrollo de habilidades laborales básicas. Un caso en particular sucede con la institución PROESCALA, donde se realiza ese mismo entrenamiento general y se complementa con la preparación del entrenador laboral que será responsable de, una vez seleccionado al futuro trabajador, conocer la rutina y la dinámica de las funciones a realizar a través de visitas a la empresa y ejecutarla en el propio lugar del trabajo para así poder determinar las condiciones de complejidad, tiempos y desglose de tareas dentro del contexto. La documentación del proceso y la posibilidad de realizar videos de las tareas que se realizan son elementos que permiten iniciar la práctica en el centro de PROESCALA y continuarla posteriormente en la empresa. En este sentido, esta metodología utilizada se ha convertido en la clave de éxito para esta institución, debido a

que la incorporación de la persona es mucho más precisa, y permite que se adapte fácilmente a la organización al conocer sus funciones, y realizarlas con confianza desde un comienzo e incluso previamente a su llegada al campo de trabajo. Este aspecto no disminuye el éxito de las otras instituciones por desarrollar otro procedimiento a la hora de enseñar la rutina diaria, debido a que la mayoría de los casos han resultado ser experiencias positivas, sin embargo, se entiende que la seguridad y la confianza con la que el trabajador de PROESCALA comienza a trabajar, será mucho mayor bajo un estado socio-emocional más relajado, controlando la ansiedad ante lo desconocido.

De igual manera, mientras se realiza el entrenamiento previo a las personas con discapacidad, se realiza también un entrenamiento al supervisor directo, y al resto de la empresa. Estas categorías determinan la importancia que los entrenadores laborales otorgan al proceso de sensibilización previo, por lo general dirigido a la mayoría del personal de las empresas, que aunque no deba trabajar directamente con la persona, podrán necesitar de ella en algún momento, por la convivencia en un momento informal, dentro de la cotidianidad laboral, con la finalidad de minimizar el impacto ante la incorporación de una persona con discapacidad y poder considerarla como una más. De forma complementaria, se realiza un entrenamiento más profundo al supervisor directo o al equipo de trabajo inmediato. En este punto todos los entrenadores laborales coinciden con realizar estas charlas al inicio del proceso de inserción y posteriormente cada vez que lo necesiten, o tengan nuevos empleados o nuevas rutinas. Por otro lado, el supervisor directo, junto al resto de los trabajadores del área, serán entrenados con mayor intensidad, para conocer datos o tips en los que se puedan guiar para tratar a estos trabajadores, y que se fomente una relación agradable y productiva, evitando todo tipo de barreras o bajas expectativas de lo que será el rendimiento o la interacción con los demás.

Por último, se encuentra el diseño de la rutina diaria. El total de los entrenadores coinciden con que las funciones son determinadas por la empresa. Como explica el entrenador laboral de PROESCALA, se llega a un acuerdo de cuál será el horario y funciones específicas, y complementando con lo manifestado por el entrenador laboral de la Fundación Paso a Paso, deberá ser una rutina estructurada, con metas diarias, sin tiempos de ocio y algún tiempo de descanso establecido, debido a que se busca evitar cualquier tipo de conducta inadecuada, todo esto a su vez adaptado especialmente a la persona con esta condición.

## 1.2. Etapa de Incorporación del Individuo

Para continuar con la descripción de la perspectiva de los entrenadores laborales en cuanto al proceso de inserción laboral, en este caso de la segunda etapa de inserción que viene siendo la incorporación de la persona con discapacidad en la organización o empresa donde va a trabajar, se elaboró una matriz para la cual se definieron cinco categorías.

**Tabla 3.**

**Matriz 2: Entrenador laboral - Etapa de incorporación del individuo**

<b>Matriz 2 / Etapa de incorporación del individuo</b>					
<b>Entrenador Laboral</b>					
<b>CATEGORÍAS</b>	<b>INSTITUCIONES</b>				
	<b>ASODECO</b>	<b>AVESID</b>	<b>CREANDO INDEPENDENCIA</b>	<b>FUNDACIÓN PASO A PASO</b>	<b>PROES CALA</b>
<b>Tiempo incorporación a la empresa</b>	"El tiempo que dure la negociación es el tiempo que toma incorporarse la persona."	"Depende de cada caso, muchas veces puedes pasar meses o años esperando así como hay muchachos que han entrado y de una vez pues surge un trabajo para el cual es perfecto."	"Depende mucho de la empresa, de que tenga todo el papeleo necesario, también de los padres del chico que muchas veces dudan o tienen muchas preguntas, no tengo una respuesta certera de en cuánto tiempo comienza la persona con discapacidad a trabajar."	"En un lapso de un mes se debería poder quedar la persona haciendo su trabajo rutinario."	"Aquí lo hemos hecho como al mes, porque tienes que pasar por todo el proceso, permisos a los padres, mostrarles los videos de lo que va a hacer, después tratamos de que nos expliquen bien las actividades para ir entrenándolos aquí."

CATEGORÍAS	INSTITUCIONES				
	ASODECO	AVESID	CREANDO INDEPENDENCIA	FUNDACIÓN PASO A PASO	PROES CALA
<b>Enseñanza de la rutina diaria</b>	"La misma empresa les hace el entrenamiento junto al entrenador."	"La rutina la enseña el preparador no interviene el jefe. El jefe tiene que aprender a dar las órdenes, decirle qué hacer y cómo hacerlo pero el que el muchacho conozca la actividad, la corrija y la aprenda lo hace el preparador laboral."	"Ese es mi trabajo, una vez que el chico ingresa comenzamos a enseñar todo lo que debe hacer a diario, siempre consultando y corroborando con el supervisor directo."	"Una vez que el entrenador ya conoce las funciones que tiene que hacer la persona, va haciéndolo en conjunto todos los días con la persona, enseñando qué debe hacer, cómo debe hacerlo, de acuerdo a los diferentes casos que puedan presentarse y va a ayudando al apoyo natural a manejar a la persona con discapacidad en caso de que pase alguna crisis o problema que no pueda manejar por sí solo."	"A través de los videos comenzamos la enseñanza aquí mismo varias veces a la semana, para enseñarles la rutina desde que llegan hasta que se van."
<b>Participantes de la enseñanza de la rutina diaria</b>	"La empresa y el entrenador."	"La rutina la enseña el preparador laboral y el jefe debe aprender a corregir."	"La rutina fue diseñada por Recursos Humanos, el supervisor corrobora que esté bien y luego es mi trabajo enseñarla al chico."	"El entrenador en conjunto con el apoyo natural que no es alguien que uno designa sino algo que simplemente sucede. No tiene que ser obligatoriamente el supervisor sino cualquier compañero de trabajo que se identificó con el joven y quiso hacerlo, eso es algo que surge."	"PROESCALA"
<b>Tiempo de acompañamiento</b>	"Tenemos un entrenador laboral que se queda con ellos alrededor de un mes para que le vaya enseñando, vaya viendo la evolución."	"Primera semana todos los días, segunda semana puede que todos los días pero no esté tan cerca, voy un ratito y me retiro, observo cómo trabajan y que están haciendo, la tercera semana dejo de ir aunque sea dos o tres días y la cuarta voy una o dos veces y luego una vez al mes y luego cada seis meses."	"Normalmente es un mes allí ayudando bastante, la primera semana estoy todos los días, la segunda casi todos los días, la tercera voy pero trato de que no me vea el chico, más para validar lo que hace, y luego poco a poco voy yendo menos, una o dos veces al mes."	"Normalmente el entrenador pasa un mes pero en tiempos parciales. La primera semana es completa, la segunda semana se va algunos días, la tercera semana estamos horas y la cuarta semana simplemente se va a evaluar."	"Si los acompaño, el primer mes por lo menos para que se adapten, no tanto por ellos si no por el miedo de la compañía, ese mito de la discapacidad que todavía hay, esa barrera, poco a poco me voy retirando, y se dan cuenta que son de mucha ayuda."

CATEGORÍAS	INSTITUCIONES				
	ASODECO	AVESID	CREANDO INDEPENDENCIA	FUNDACIÓN PASO A PASO	PROESCALA
Moldeamiento de conductas del supervisor y compañeros	"Le pedimos que solo tenga una persona que lo supervise, y nosotros le hacemos las visitas para ver cómo ha ido evolucionando."	"Si veo que el muchacho no entendió muy bien le digo al jefe que vuelva explicar porque no siempre se da cuenta que el muchacho no entendió, le doy opciones para que explique (usa ejemplos, hazlo tu una vez) y ahí le estas enseñando también al jefe."	"Al supervisor se le enseña más que todo cómo dirigirse a la persona para que ésta lo vea como su jefe, la persona a quien debe hacerle caso y que debe cumplir con lo que mande. Se debe enseñar cómo debe ser el trato, cómo corregir, como enseñar en el caso que se desee entrenar al chico en algo nuevo o re-entrenar en algo que no esté haciendo correctamente."	"El supervisor lo que tiene es la figura de autoridad que es necesaria que el joven con discapacidad la tenga pero siempre si existe algún problema el joven va al apoyo natural porque por lo general el supervisor está en otras ocupaciones, puede dar alguna que otra directriz o llamar la atención si es necesario."	"Yo pensé al comenzar que iba a ser más difícil por la cantidad de barreras, pero realmente una vez los trabajadores están sensibilizados todos son muy abiertos, integran realmente a la persona, se dan cuenta que realmente son muy funcionales, se impresionan de las ganas de trabajar que tienen los muchachos, de la observación detallada que tienen, y es muy bueno como superan las expectativas."

La primera de éstas busca conocer y describir el tiempo aproximado que se necesita para dar paso a la incorporación de la persona con discapacidad en la empresa desde la visión del entrenador laboral. Describir este proceso no es sencillo porque si bien se pueden tener tiempos esperados, no siempre se cumplen a cabalidad ya que va a depender de muchos factores; para empezar, tomando como insumo las entrevistas de los entrenadores, va a depender de cada persona a ingresar, de su tiempo de aprendizaje y formación que para cada individuo es distinto; por otro lado, la empresa y el entrenador laboral de la institución de donde provenga la persona con discapacidad deben hacer negociaciones o adecuaciones en las actividades propuestas según el puesto de trabajo y además, la empresa debe programar acciones de tipo burocrático que dependen de tiempo indeterminado pues este varía según cada entidad. Otro factor de suma importancia a la hora de incorporar a un individuo con discapacidad intelectual en una organización es la familia. En ella se generan una serie de dudas, inquietudes y estados emocionales que se deben atender y que podrían retrasar el momento de la incorporación por lo que no hay una respuesta única en cuánto a este punto, lo cierto es que hay que tomar en cuenta y evaluar todos estos factores y no esperar a que se cumpla en un tiempo determinado o pre-establecido. La única institución en donde se da un tiempo aproximado es en PROESCALA refiriendo que se hace posiblemente en un mes, tomando en cuenta los permisos necesarios, la preparación de las personas con discapacidad intelectual y la promoción del proceso (incluidos los videos) a su familia. El resto de las instituciones

comentan que va a depender de cada caso. Por otro lado, el entrenador laboral de AVESID expone en su entrevista que ha habido casos extremos en donde la persona con discapacidad puede tardar años esperando conseguir el trabajo indicado para él así como casos de mucha rapidez en donde el individuo interesado en conseguir trabajo ingresa a la institución e inmediatamente surge un trabajo ideal según su perfil laboral, conocimientos y capacidades.

En el proceso posterior al ingreso se enseña la rutina diaria de trabajo para la cual, en cuatro de las cinco instituciones estudiadas, participa mayoritariamente el entrenador laboral. En ASODECO la rutina diaria es instruida por el entrenador laboral y por el quipo de la empresa en conjunto, siendo el único caso pues el resto de las instituciones refieren que lo hacen solamente ellos, por supuesto, consultando cualquier duda al supervisor pues fue con él con quien se definieron las tareas y actividades a cumplir. La enseñanza de la rutina diaria es uno de los aspectos más importantes dado a que es en este momento en donde la persona con discapacidad aprende lo que debe hacer en su día a día y cómo debe hacerlo, lo que definirá el éxito que tenga en la organización y en el trabajo per se. Esta formación otorgada por el entrenador laboral permite que el trabajador conozca, aprenda e internalice sus tareas, además que es el momento para ensayar, equivocarse y corregir conductas y actuaciones. La tarea del supervisor directo en esta etapa de enseñanza es la de aprender a dar las órdenes y corregir, es decir, el entrenador no enseña únicamente a la persona con discapacidad intelectual a ingresar sino también moldea la conducta del supervisor y de otros trabajadores con los que se vaya a tener contacto directo, es un trabajo completo y complejo para el que se necesita tiempo y dedicación con la intención de que se eviten posibles conflictos, inconvenientes o situaciones problemáticas, fundamentado en un estilo de comunicación asertivo, sin posturas sobreprotectoras o descuidadas. Como ya se explicó, para la enseñanza de la rutina diaria la mayor participación la tiene el entrenador laboral de cada institución estudiada, sin embargo, se decidió preguntar específicamente quiénes participan en este proceso para corroborar las respuestas recibidas; al observar este punto en la matriz, se repite la información de que es el entrenador laboral con cierto apoyo del supervisor directo quien participa plenamente en el proceso de la enseñanza de rutina diaria. Ahora bien, Creando Independencia agrega que la rutina es diseñada por el área de Recursos Humanos y revisada por el supervisor, para luego ser enseñada por el entrenador. En esta misma categoría surge algo distinto pues la

Fundación Paso a Paso comenta que la rutina diaria es enseñada por el entrenador laboral en conjunto con el apoyo natural que vendría siendo cualquier persona que cree un vínculo con el individuo con discapacidad, es decir, no es alguien que sea designado sino que se sintió identificado con el nuevo trabajador y decide apoyarlo en sus actividades. Lo interesante de este asunto es que surge un actor nuevo que es el apoyo natural, que pareciera de suma importancia pues es una persona que se interesa por apoyar y ayudar al individuo con discapacidad sin que sea obligatorio, por lo que se tiende a generar un vínculo de confianza entre ambos actores, de forma natural, y que por alguna razón no fue nombrado por el resto de las personas entrevistadas pues siempre se habló del supervisor directo como si fuese su apoyo natural; en cambio, Paso a Paso difiere de esta afirmación asegurando que no necesariamente es el supervisor.

Posteriormente, se decide describir el tiempo de acompañamiento al individuo con discapacidad por parte entrenador laboral, tiempo que coincide en todas las instituciones. En general, el tiempo de acompañamiento desde el primer día de ingreso hasta el retiro gradual, es de un mes para todas las instituciones investigadas. Los entrenadores laborales expresaron, unos de forma más detallada de otros, cómo es este acompañamiento. Los entrenadores laborales entrevistados explican que durante la primera semana se encuentran todos los días dentro de la organización apoyando y enseñando a la persona que acaba de ingresar, posteriormente van reduciendo los días de acompañamiento hasta que finalmente se acercan a la compañía pocas veces a la semanas o simplemente durante algunas horas observando la forma de trabajo de la persona con discapacidad intelectual, permitiendo que la misma se acople a su trabajo y pueda manejarlo sin el apoyo inmediato de su entrenador laboral. Una información interesante que agrega el entrenador laboral de PROESCALA es que si bien ese mes de acompañamiento se destina para que se desarrolle una buena adaptación y se integre a la organización y al puesto de trabajo, también se requiere por cierta desconfianza de parte de la compañía hacia la persona con discapacidad que debe iniciar un trabajo con cierta autonomía. Al momento del retiro del entrenador se evidencia que ese miedo inicial no está sustentando en nada por lo que es un mito y es posible visibilizar a la persona con discapacidad como un trabajador como cualquier otro, que ayuda a la compañía en la consecución de sus objetivos.

Para dar término a la segunda etapa de inserción, se procederá a describir el hecho de si existe o no un moldeamiento de conductas a los supervisores directos u otras personas

que trabajen con la persona con discapacidad. Desde el momento en que se exponen las charlas de sensibilización comienza a darse un moldeamiento de conducta de las personas que participan en el proceso, puesto que en las mismas, además de la información acerca de los tipos de discapacidad u otros temas de índole teórico-legal, se exponen criterios de comunicación acerca de cómo debe ser el trato a las personas con discapacidad, cómo se debe actuar o qué decir ante ciertas situaciones y otras enseñanzas referidas al contacto con dichos individuos, basados en una relación laboral justa y respetuosa, sin actitudes paternalistas, sobreprotectoras o descalificativas. Aun así, los entrenadores hablaron principalmente del moldeamiento que se hace a los supervisores ya que, al ser el contacto principal, deben conocer a la perfección cualquier detalle referente al trato de sus subordinados que posean discapacidad intelectual, cuestiones sobre cómo enseñar actividades y tareas, cómo dar una directriz, cómo comprender si están aprendiendo y llevar un seguimiento del desempeño, cómo llamar la atención o corregir, entre otras. Estas acciones deben ser conocidas por parte de los supervisores pues ellos son vistos como la voz de mando o figura de autoridad para las personas con discapacidad. Además, el entrenador laboral de ASODECO agrega que a la empresa se le sugiere que sea una sola persona quien lo supervise y se infiere que esto ocurre por la necesidad de tener designada a una figura de autoridad clave, que pueda desarrollar una relación de acompañamiento y supervisión hacia el trabajador para que éste conozca quién es su jefe, en la figura de la persona a quien debe responder o solicitar apoyo.

### 1.3 Etapa de Integración Plena

**Tabla 4.**  
**Matriz 3: Entrenador laboral - Etapa de integración plena**

Matriz 3 / Etapa de integración plena					
Entrenador Laboral					
CATEGORÍAS	INSTITUCIONES				
	ASODECO	AVESID	CREANDO INDEPENDENCIA	FUNDACIÓN PASO A PASO	PROES CALA
<b>Retiro del acompañamiento</b>	"Luego de que el chico queda solo, el acompañamiento puede ser hasta tres meses, luego es en visitas de forma trimestral o bimestral."	"Cuanto tiempo depende de cada quien, es imposible definirlo. La adaptación de la misma empresa también lleva su proceso, ese tema de que las personas sepan cómo tratarlo y se sientan cómodas."	"Siempre acostumbro a pasar el primer mes muy metida en la organización para enseñar y verificar que todo esté bien, luego poco a poco voy soltando al chico y dejando que realice sus actividades por sí solo, claro, siempre estoy pendiente y queda el contacto telefónico con el supervisor haciéndole saber que estoy allí ante cualquier duda, inconveniente, lo que sea."	"En un lapso de un mes se debería poder quedar la persona haciendo su trabajo rutinario y luego vamos una vez al mes por tres meses en promedio, y luego solo hacemos llamadas telefónicas."	"En el segundo mes me voy retirando, observándolos desde lejos, voy a tomar agua, dar una vuelta, cuando no estoy se desenvuelven con mayor facilidad, son mucho más funcionales. Luego ya casi no voy, si no una vez al mes, siempre comunicándonos con la empresa y con la familia."
<b>Desarrollo de nuevas habilidades en el individuo</b>	"Depende, si tiene conductas muy graves, robo, agresión, etc. regresa a ASODECO para seguir su formación, bajo una supervisión muy continua junto con el departamento de psicología."	"Todo el tiempo se hace esto, siempre se está enseñando. Por ejemplo, el uso del celular. Tienen celulares y no se saben los números entonces vas enseñando poco a poco los números y el uso del celular."	"Siempre buscamos que el chico aprenda más o refuerce su aprendizaje previo, en el momento de enseñar lo que se va a hacer el día a día se van desarrollando habilidades nuevas, luego con el tiempo y con la repetición de las mismas se van concretando estas habilidades y haciéndolas parte de él."	"Los jóvenes son colocados en un puesto de trabajo y pueden hacerlo muy bien pero es algo que hacen toda la vida, entonces a menos que se vayan entrenando en algo nuevo ellos aprenden algo nuevo pero ni los entrenadores ni los supervisores o apoyo natural lo hacen porque es más fácil si el muchacho ya sabe hacer algo, ¿para qué ponerlo a hacer algo más? Es por comodidad. No se atreven a enseñarlo por el miedo de que no lo vayan a hacer bien o de que vayan a maltratar a un cliente."	"A través de la capacitación laboral, yo voy viendo las habilidades que tienen, o con más potencial, y busco con quién se puede explotar esa habilidad donde yo no pueda o no sepa hacerlo."

Consecutivamente, en la etapa de integración plena se da el retiro gradual del acompañamiento que se tuvo por parte del entrenador laboral. Es el momento de la verdadera autonomía, cuando la persona con discapacidad permanece sola en su puesto de trabajo y la organización ya confía plenamente en las capacidades de la misma. Al igual

que con el tiempo de incorporación que fue explicado anteriormente, este proceso no se define por un tiempo determinado pues va a depender de la calidad de la integración y adaptación del trabajador con discapacidad y del nivel de sensibilización y aceptación de los compañeros de trabajo. Sin embargo, ASODECO comenta que luego de que el trabajador con discapacidad trabaja de forma independiente, el entrenador laboral se acerca de forma trimestral o bimestral para asegurar que todo esté funcionando correctamente mientras que los entrenadores laborales de la Fundación Paso a Paso y de PROESCALA van una vez al mes luego del mes intensivo dentro de la organización. A pesar de estas diferencias, con todas las instituciones queda el contacto y el entrenador laboral siempre está atento a cualquier llamada o solicitud del supervisor o apoyo natural. En las entrevistas se pudo notar que todos los entrenadores laborales tienen gran interés en el bienestar de los trabajadores con discapacidad intelectual que han acompañado durante el proceso de inserción en el mercado laboral por lo que nunca se pierde el contacto así los trabajadores tengan años dentro de las organizaciones, se mantiene un contacto telefónico ante cualquier duda o ayuda solicitada y el supervisor está al tanto de que cuando necesite que el entrenador laboral se acerque a la organización, el mismo lo hará con gran entusiasmo.

Para culminar con el análisis y descripción del proceso de inserción laboral, desde la perspectiva del entrenador laboral, se procederá a la descripción de la última categoría definida para la etapa de integración plena del individuo. El desarrollo de nuevas habilidades en el individuo con discapacidad intelectual se logra, según la mayoría de los comentarios hechos por los entrenadores, a través de la capacitación laboral o entrenamiento que se da en la institución y que continúa dentro de la organización en donde ingresa pues muchas veces hay actividades nuevas que la persona con discapacidad intelectual desconocía por no formar parte del plan inicial y que para el cumplimiento del trabajo debe aprenderlas, igualmente, si con el tiempo surgen nuevas actividades que el supervisor desea que su subordinado aprenda, se establece una nueva capacitación dentro de la empresa. ASODECO también agrega que si hay conductas cuestionables como robos o maltratos, la persona debe volver a la institución para poder ser supervisada y además se pone en contacto con los psicólogos que allí laboran. Por último, la entrenadora laboral de Paso a Paso asegura que no existe un desarrollo de nuevas habilidades pues el entrenador laboral enseña únicamente lo que se debe hacer en la organización y el supervisor no se

preocupa por enseñar cosas nuevas ya que prefiere que la persona conozca bien sus tareas y, por comodidad, no enseña nada más. Sin embargo, el hecho de ingresar a una persona con discapacidad y enseñar una rutina que desconocía con anterioridad se debería tomar como desarrollo de nuevas habilidades o capacidades por lo que se piensa que, en este caso, la entrenadora laboral no lo ve de esta forma.

## **2. Supervisor directo/apoyo natural**

Para llevar a cabo la investigación, se realizaron entrevistas a cinco personas que supervisan directamente a los trabajadores con discapacidad intelectual, por lo que están atentos sobre el desempeño de las tareas y sobre el desenvolvimiento de los mismos dentro de la organización. En la totalidad de los casos, este actor es visto como una figura de autoridad por parte de las personas con discapacidad, es decir, la persona que da las órdenes que deben ser cumplidas, que aprueba y corrige las tareas, es por esto que su papel es de suma importancia dentro de los programas de inserción.

## 2.1. Etapa Previa a la Inserción Laboral

En la presente etapa, se determinaron cinco categorías a ser analizadas.

**Tabla 5.**  
**Matriz 1: Supervisor directo - Etapa previa a la inserción**

<b>Matriz 1 / Etapa previa a la inserción</b>					
<b>Supervisor Directo</b>					
<b>CATEGORÍAS</b>	<b>INSTITUCIONES</b>				
	<b>ASODECO</b>	<b>AVESID</b>	<b>CREANDO INDEPENDENCIA</b>	<b>FUNDACIÓN PASO A PASO</b>	<b>PROES CALA</b>
<b>Experiencia previa en el tema</b>	"Desde hace ya varios años hemos trabajado con personas con discapacidad, somos bien abiertos con eso, tratamos de que sean uno más a la hora de trabajar, y realmente nos ayudan bastante, porque generalmente estas personas son muy observadoras y detallistas, lo que hace que no dejen pasar errores que cualquiera de nosotros puede cometer."	"En Farmatodo estamos muy acostumbrados a trabajar con chicos con discapacidad, la mayoría de las veces he tenido buenas experiencias pero también se han dado casos en donde se complica la inserción porque hay mucho movimiento de personal y a los chicos no les gusta esto, yo creo que porque se sienten inestables."	"Hemos trabajado con varias personas con discapacidad bien sea a través de programas de empleo con apoyo u otras modalidades y la verdad es que nos ha ido muy bien, nos alegra poder ser parte del crecimiento personal y profesional de estos jóvenes... la idea es que tengan una integración plena en la organización."	"Tenemos actualmente varias personas con discapacidad trabajando en distintos puntos de Zara (...) y bueno nos alegra poder ayudarlos a insertarse en este tipo de ambientes y condiciones."	"De manera formal ésta es nuestra primera vez (...) se contrató a un joven con discapacidad intelectual en Mayo de 2012, dando cumplimiento a la Ley."
<b>Entrenamiento</b>	"Una vez te designan supervisor, nos orientan y nos dan mucho apoyo, por ejemplo si tengo dudas o algún problema no dudo en llamar al entrenador para que me oriente, o me ayude a solucionar el problema."	"Recibí una charla en donde se explicaban los tipos de discapacidad y cómo debíamos comportarnos, enseñar y corregir a los trabajadores con discapacidad intelectual (...) También María Cristina siempre está los primeros días que alguien ingresa para enseñarlo y nos pide que aprendamos a enseñarlos nosotros."	"Bueno, siempre antes de la inserción se hace una charla para todo el equipo que trabaje directamente con esta persona y al resto de la empresa, pero en lo personal no lo veo como un entrenamiento sino más bien una enseñanza de cómo debe ser el trato hacia los trabajadores con discapacidad, como dar las órdenes y como corregirlos."	"Anteriormente trabajaba en otra sede y me hicieron una charla de sensibilización, para cuando ingresara el muchacho."	"Las sugerencias luego de los talleres, aunque trabajamos con sentido común. Él tuvo a una muchacha como su entrenadora. Luego todo corrió por nuestra cuenta."

CATEGORÍAS	INSTITUCIONES				
	ASODECO	AVESID	CREANDO INDEPENDENCIA	FUNDACIÓN PASO A PASO	PROES CALA
<b>Charlas de sensibilización</b>	"Desde que uno entra a la compañía te dan una charla de sensibilización seas o no el supervisor de la persona."	"Recibí una charla en donde se explicaban los tipos de discapacidad y cómo debíamos comportarnos, enseñar y corregir a los trabajadores con discapacidad intelectual (...) participo en la charla que hace AVESID y le informo al resto del equipo que debe escucharla también."	"Siempre antes de la inserción se hace una charla para todo el equipo que trabaje directamente con esta persona y al resto de la empresa (...) apoyo en la organización de las charlas y toda la parte logística que sea necesaria pero en dar la charla como tal no, eso es trabajo del entrenador laboral y si viene con algún equipo pues son ellos quienes conocen perfectamente los diferentes casos que pueden darse."	"Anteriormente trabajaba en otra sede y me hicieron una charla de sensibilización, para cuando ingresara el muchacho."	"Tuvinos varios talleres... como cuatro en total, porque se dictaron a todo el personal en varios grupos. Es una empresa pequeña."
<b>Contacto con entrenador laboral</b>	"Él viene cada tanto tiempo, nos reunimos en un principio para conocer las capacidades de la persona, para que ellos conozcan el ambiente y los trabajadores con los que compartirá y así estar seguro de que no haya limitaciones para el muchacho, y además nos explica cómo debemos tratarlo."	"El entrenador laboral viene para hablar conmigo de las cosas que tiene que hacer la persona con discapacidad pero como siempre son las mismas actividades y llevamos tiempo trabajando juntos, viene más que todo a hablarme de la persona que va a ingresar."	"Tenemos reuniones para que me explique un poco cómo debe ser el trato y además se planifican las actividades, aquí en la empresa tenemos los puestos de trabajo y actividades determinadas pero dependiendo de la persona que vaya a ingresar se hacen adecuaciones o cambios."	"Nos reunimos cada tanto tiempo, cada dos meses o más para discutir los problemas de Diego, por lo menos hace dos meses nos reunimos porque el muchacho tenía ganas de renunciar, entonces siempre que tenemos algún tipo de inquietud o duda llamamos al entrenador laboral para que nos oriente en determinadas situaciones."	"Nos reunimos varias veces"
<b>Evaluación de actitudes y conductas del equipo de trabajo, previo a la inserción</b>	"El equipo de trabajo es muy ameno en este sentido, ya saben cómo tratarlo, y el trabajador con discapacidad realmente se vuelve uno más, es bien gratificante al actitud que mantienen los trabajadores, no hemos tenido problemas al respecto."	"Yo creo que no hay problema, ya están acostumbrados porque es muy común trabajar y compartir con ellos en diferentes tiendas, más bien todos ayudan para que se haga el trabajo como debe hacerse."	"Nuestro equipo es muy abierto, no hemos tenido inconveniente ni problemas con el tema, todos vemos el trabajar con una persona con discapacidad como algo completamente normal... siempre todos damos nuestro apoyo cuando lo necesita y de igual manera sabemos que ante alguna duda siempre está la entrenadora laboral que lo ingresó a quien podemos contactar en"	"Bueno aquí son súper abiertos, y realmente le tienen mucho cariño y paciencia. El equipo lo ha apoyado bastante. Nos hace a todos crecer, son personas que de igual manera tienen el mismo trato que una persona sin discapacidad, y bueno nos alegra poder ayudarlos a insertarse en este tipo de ambientes y condiciones."	"Buena en general. Al principio con muchas expectativas y luego muy normal. Lo que pasa es que se consintió mucho... y luego él pensaba que podía venir a echar broma, eso se tuvo que manejar."

La primera categoría a evaluar referida a los supervisores directos, se refiere a la calidad de la experiencia de la organización en los procesos de inserción de personas con discapacidad. De cinco supervisores directos entrevistados, cada uno guiado por una institución específica, cuatro señalaron que la empresa u organización en donde laboran

tenía experiencia previa en cuanto al trabajo con personas con discapacidad intelectual por lo que les parece normal esta situación, así como también comentan que en general, han sido buenas experiencias y les ha generado un buen nivel de satisfacción al poder colaborar con el crecimiento de dichos trabajadores. Por su parte, el supervisor cuyo trabajador proviene de ASODECO menciona que incluso trabajar con personas con discapacidad intelectual es de mucha ayuda pues al ser muy detallistas hacen ver posibles errores que el resto de los trabajadores no nota. Por otro lado, la supervisora proveniente de la empresa Farmatodo, comenta que en las tiendas hay mucha rotación de trabajadores pues se acostumbra a que los mismos laboren en varias sucursales y esto causa que la persona con discapacidad no se sienta estable, hecho que, como se observa en la entrevista, dificulta la inserción. Este comentario permite inferir que para las personas con discapacidad es importante la estabilidad laboral dado que con el tiempo, comienzan a confiar en sus compañeros de trabajo y a establecer una relación de confianza mutua, y si de un día a otro, estos son cambiados de tiendas, al trabajador con discapacidad se le hace complicada la inserción y puede generarle algún estado de ansiedad. Tanto la persona que supervisa al trabajador con discapacidad intelectual como la entrenadora laboral hablaron de un caso en que por estas rotaciones se hizo imposible la inserción y la persona con discapacidad que estaba allí trabajando tuvo que renunciar, sin embargo, estos son casos aislados pues en la mayoría la inserción laboral es exitosa. Para culminar con esta categoría, se observa que la única excepción, es decir, en donde no se ha tenido experiencia previa de trabajo con personas con discapacidad intelectual es en una de las empresas cuyo trabajador proviene de PROESCALA, donde se señala que es primera vez que ingresan a un trabajador con discapacidad intelectual de manera formal y que la razón de ser es cumplir con el porcentaje de trabajadores con alguna discapacidad que exige la Ley venezolana.

Posteriormente, los supervisores comentan sobre la formación previa que se obtuvo por parte de la institución con la que se realizó la inserción. Para este análisis, se tomará como parte del entrenamiento las charlas de sensibilización pues todos los supervisores lo toman de esta manera, es por esto que se analizarán las categorías “entrenamiento” y “charlas de sensibilización” en conjunto. En todas las organizaciones, empresas o áreas que tengan contacto directo con la persona con discapacidad intelectual a ingresar, se realiza una charla informativa en donde se habla de los tipos de discapacidad intelectual,

actualizaciones de la terminología, marco legal y Derechos Humanos, accesibilidad y barreras, estilo de comunicación, cómo debe ser el trato, cómo lograr una comunicación efectiva con estas personas, entre otras cosas. Estas charlas pueden darse a toda la organización, si no es de gran tamaño, o a la parte o área que mantenga contacto con el individuo con discapacidad intelectual. Normalmente se da una primera charla con información global y luego se mencionan ciertas especificaciones de trato, así como se habla del tipo de discapacidad que tiene la persona a ingresar. Los supervisores se encargan de organizar toda la logística necesaria para llevar a cabo la charla de sensibilización pero son los entrenadores laborales o el equipo de especialistas de las instituciones quienes las dictan pues son los expertos en el tema. Además, a los supervisores, según la información brindada, se les ofrecen estrategias o pautas para mantener una buena relación con su supervisado, así como para enseñar, entender, corregir y solucionar cualquier situación; esto es sumamente importante ya que muchas veces el supervisor piensa que su orden fue entendida pero en realidad no es así, por lo que el entrenador laboral debe asegurarse que el supervisor comprenda cuándo se está explicando y cuándo no.

Consecutivamente, se debe conocer cómo es el contacto del supervisor directo con el entrenador laboral, previo a la inserción laboral futura. Para todos los casos, se dan reuniones en donde el entrenador laboral da informaciones importantes tanto para el supervisor como para el resto del área en donde va a ingresar el trabajador, como por ejemplo, cuáles son las capacidades del mismo, qué sabe y no sabe hacer, qué se le debe enseñar y cuál es la forma correcta de hacerlo, y además, para definir cuáles son las actividades que va a realizar el individuo a ingresar, conocer el ambiente de trabajo y determinar si hay que hacer alguna modificación en el mismo, especialmente al tratarse de la existencia de posibles barreras actitudinales u organizacionales. Lo más importante es que el trabajador se sienta cómodo en su lugar de trabajo y con sus compañeros de trabajo para que de este modo pueda integrarse plenamente en el mismo, previendo posibles inconvenientes; es por esta razón que en todo momento debe mantenerse la comunicación y el contacto con el entrenador laboral pues se desea que exista una relación armoniosa entre la persona con discapacidad y el resto de la organización.

Finalizando con la matriz de la primera etapa de inserción laboral, se busca describir cuáles son las actitudes y conductas más comunes del equipo de trabajo en cuanto a la

inserción de una persona con discapacidad intelectual. En todos los casos, el equipo de trabajo mantiene una actitud positiva, en donde se busca que la persona con discapacidad intelectual se integre a la organización y se sienta satisfecha con su trabajo, por lo que dan su apoyo y ayuda cuando lo necesite. Esta información se acopla a las percepciones de las personas con discapacidad intelectual que serán analizadas y descritas posteriormente. Por otro lado, el supervisor de la persona insertada gracias a PROESCALA, comenta que en un principio se tuvo un trato muy amigable y condescendiente con la persona que ingresó a trabajar y esto hizo que no tomara tan en serio el trabajo o la calidad del mismo, por lo que requirió una intervención del equipo de especialistas de la institución para la incorporación de ajustes y seguimiento del proceso de supervisión y comunicación; esto demuestra la importancia de las charlas de sensibilización para conocer cómo debe ser el trato y la necesidad de mantener el contacto con el entrenador laboral pues es éste quien puede ayudar ante cualquier inconveniente.

## **2.2. Etapa de Incorporación del Individuo**

Para la segunda etapa de la inserción laboral, cuando el individuo es incorporado en la organización donde va a trabajar, se construyó otra matriz dividida en tres categorías que corresponden a lo expresado en la segunda parte de las entrevistas a los supervisores.

Tabla 6.

## Matriz 2: Supervisor directo - Etapa de incorporación del individuo

Matriz 2 / Etapa de incorporación del individuo					
Supervisor Directo					
CATEGORÍAS	INSTITUCIONES				
	ASODECO	AVESID	CREANDO INDEPENDENCIA	FUNDACIÓN PASO A PASO	PROES CALA
<b>Participación en el proceso de incorporación</b>	“Desde que necesitamos a una nueva persona, se gestiona la solicitud con Recursos Humanos y junto a ellos nos reunimos con el entrenador laboral que esté interesado en insertar a un trabajador con discapacidad en nuestra empresa.”	“Cuando hace falta que venga a trabajar algún chico con discapacidad intelectual, yo aviso a Recursos Humanos y ellos se ponen en contacto con AVESID y espero a que me den respuesta. Luego de eso acompaño cuando puedo para que aprendan qué hay que hacer y apoyo de vez en cuando a la entrenadora.”	“Desde el primer día que ingresa la persona. Luego de que Recursos Humanos y la Fundación se reúnen y deciden quién va a ser la persona escogida para el puesto vacante, yo como supervisor, en este caso, me reúno con la preparadora laboral, se hacen todas las cuestiones respectivas al ingreso como adecuación de tareas, puesto de trabajo y charlas para que al momento del ingreso todos estemos preparados para brindar nuestro apoyo.”	“Desde el primer momento, desde la captación del personal, le hacemos la entrevista, cuádramos la cita médica con Recursos Humanos, y bueno posterior a eso le hacemos todo lo que es el ingreso, el trayecto y la formación.”	“Desde que está la entrenadora, por el tipo de trabajo y que tenía que ver con mi área administrativa.”
<b>Enseñanza de la rutina diaria</b>	“Desde el primer momento que el trabajador llega, somos nosotros quienes lo entrenamos prácticamente, eso hace que establezcamos un lazo muy fuerte desde el principio, lo que nos ayuda a mantener una relación de trabajo muy buena y productiva.”	“Bueno en realidad ya los chicos vienen con cierto aprendizaje y la entrenadora laboral lo refuerza en la tienda, yo estoy allí más que todo para corregir errores y para que me vean como su jefa.”	“Desde el primer día le enseño lo que debe hacer y cómo debe hacerlo claro que esto se hace con mucha ayuda de la preparadora laboral que nos acompaña en las primeras semanas o los días que sean necesarios hasta que la persona aprenda correctamente, de modo que si existe alguna duda pueda dirigirse a mí pero ya va a tener prácticamente todo aprendido.”	“Nosotros tenemos una persona que es un dependiente formador de cada sección que es como el tutor, sin embargo, mi cargo como su supervisora también tiene actividades de formación de la plantilla.”	“Aquí colaboran todos. Hasta el dueño se preocupa porque mantenga sus conocimientos en matemáticas, lo pone a hacer ejercicios y todo. Cualquiera lo ayuda, desde cobrar su sueldo en el banco, hasta organizarle sus gastos porque llega a gastar mucho en un día.”
<b>Acompañamiento del individuo</b>	“Bueno yo como su supervisor siempre estoy pendiente, al principio la atención que le brindo es total, sobre todo porque se le está enseñando la rutina que deberá cumplir.”	“Sí, mientras esté en tienda estoy más o menos pendiente de lo que hace, igualmente se le pide a todas las personas que trabajan allí que estén pendientes y que cualquier cosita que deba corregirse o hacerse distinta me informen ya que yo sé un poco más como enseñarles.”	“En la medida de lo posible... yo trato de estar el mayor tiempo posible pero claramente tengo más responsabilidades. De igual manera siempre hay algún trabajador que se apega a la persona o viceversa y es esta persona quien lo ayuda a diario o cuando lo necesite.”	“Una vez la persona se adapta a la tienda termina ese seguimiento tan continuo del entrenador, y nos quedamos los supervisores encargados de él.”	“El trabajo de él lo exige, es mensajero interno y debe archivar material y seleccionarlo. Pasa por todas las oficinas.”

En la primera de estas se desea analizar y describir el proceso de participación que tienen los supervisores al momento de incorporar al individuo con discapacidad. En el caso de los supervisores entrevistados, todos coinciden en que tienen completa participación dentro del proceso de inserción laboral desde el día que se toma la decisión de ingresar a alguien, durante todo el proceso de búsqueda y desde el momento del ingreso hasta el día en que se retire el trabajador. Los supervisores aseguran su participación, aunque realmente todo proceso de inserción se realiza principalmente con el departamento de recursos humanos de cada organización, quienes son los encargados de incorporar al proceso a futuro supervisor de la persona, una vez es seleccionada el área o departamento donde laborará la persona con discapacidad.

Como segundo punto fundamental de esta etapa, una vez realizada la comparación entre las entrevistas de los supervisores y las entrevistas de los entrenadores, se puede observar que la participación que tienen los supervisores de estos trabajadores sobre la enseñanza de la rutina diaria depende de la institución de donde provenga el trabajador. En este sentido, a pesar de que en su totalidad los supervisores participan en este proceso, el nivel de profundidad de la enseñanza es distinto. En casos como AVESID y ASODECO, son ellos los que capacitan al trabajador en un principio, otorgándoles habilidades generales para trabajos administrativos u operativos, y el resto de la rutina se enseña en el lugar de trabajo junto a los supervisores y a sus compañeros. En el caso de PROESCALA sucede de manera distinta: se realiza un entrenamiento completo dentro de la institución, como se ha explicado anteriormente, como resultado de la experiencia de aprendizaje del entrenador en el propio lugar de trabajo pues ahí recolecta la información y detalles de lo que será la rutina diaria mediante la práctica de las tareas y la elaboración de videos. Luego, en la sede de PROESCALA se realiza el entrenamiento bajo una condición protegida. Sin embargo, esta experiencia previa ha permitido la transición armónica y con menor carga de ansiedad, algo muy común en esos primeros días de experiencia laboral in situ. En esta etapa interviene el supervisor de la persona, para estar atento a las labores que realiza, y para ayudar al trabajador a integrarse a la organización, elemento clave de la rutina diaria, para una inserción exitosa. En el resto de los casos, el trabajador es capacitado principalmente por el supervisor directo, este es quien le enseña cada paso de la rutina diaria, con apoyo del entrenador laboral y el resto de los compañeros del departamento. Es importante destacar que las distintas modalidades no repercuten

negativamente en el individuo, todos los casos han sido exitosos, por lo que se puede inferir que la metodología de enseñanza se adapta a las capacidades que tenga el individuo utilizando cualquier tipo de modalidad que mantengan las instituciones en conjunto con las organizaciones y los supervisores directos.

Como último punto fundamental de esta etapa de incorporación del individuo se pudo observar la gran importancia y responsabilidad que poseen los supervisores sobre el acompañamiento diario de estos trabajadores. En la totalidad de las entrevistas realizadas se percibe el interés sobre el tema, donde a pesar de tener grandes compromisos con sus distintas tareas, son ellos quienes le otorgan la atención necesaria a la persona, donde en un primer momento es un requisito constante a comienzos de la inserción, y posteriormente el acompañamiento permanece pero en menor intensidad. Sin embargo, ciertas reacciones mostradas a la hora de la entrevista, permiten inferir que existen muchas barreras organizacionales que no permiten una incorporación total en algunos casos, donde se presentan miedos por parte del supervisor y su empresa sobre las capacidades de la persona, lo cual no permite que el acompañamiento se efectúe gradualmente, sino que permanece otro trabajador encargado de acompañar a la persona diariamente de forma intensa, por expectativas muy bajas sobre lo que realmente el trabajador es capaz de hacer. En este sentido podemos observar que a pesar de que las compañías estén abiertas a este tipo de incorporaciones lo obligue o no la ley, se les ha hecho en algunos casos difícil minimizar los obstáculos que frenan una incorporación realmente exitosa.

### **2.3. Etapa de Integración Plena**

Finalmente nos encontramos en lo que corresponde con la última etapa del proceso de inserción de trabajadores con discapacidad, etapa fundamental para los supervisores encargados, donde adquieren una mayor responsabilidad sobre los trabajadores, y donde realmente se puede observar el éxito obtenido en el proceso de inserción ejecutado. Esta etapa cuenta con cuatro categorías clave determinadas por las entrevistas realizadas, que representan los elementos finales de toda inserción.

**Tabla 7.**  
**Matriz 3: Supervisor directo - Etapa de integración plena**

<b>Matriz 3 / Etapa de integración plena</b>					
<b>Supervisor Directo</b>					
<b>CATEGORÍAS</b>	<b>INSTITUCIONES</b>				
	<b>ASODECO</b>	<b>AVESID</b>	<b>CREANDO INDEPENDENCIA</b>	<b>FUNDACIÓN PASO A PASO</b>	<b>PROES CALA</b>
<b>Contacto con el entrenador laboral posterior a su retiro</b>	“El entrenador laboral viene de vez en cuando a ver su avance y a ver cómo se encuentra la persona y nosotros.”	“Poco a poco deja de ir hasta que el contacto pasa a ser más que todo telefónico y de vez cuando se aparece por ahí a ver que todo esté bien.”	“Siempre va en algún momento a supervisar que el trabajador esté haciendo sus tareas y el contacto siempre queda, así sea vía telefónica.”	“De vez en cuando el entrenador laboral puede venir a supervisarlo, se hace un seguimiento cercano en un comienzo, durante la primera etapa, y luego ya venía escondido para ver como se desempeñaba sin ningún tipo de ayuda.”	“Nos siguen asesorando y nos reunimos regularmente o vía telefónica.”
<b>Supervisión de las labores que realiza el individuo</b>	“Bueno yo como su supervisor siempre estoy pendiente, al principio la atención que le brindo es total, sobre todo porque se le está enseñando la rutina que deberá cumplir.”	“Ó sea, mientras esté yo ahí estoy full pendiente de que se estén haciendo las cosas bien aunque no todo el tiempo porque también tengo más cosas que hacer pero en general sí.”	“Estoy yo y está el resto de los trabajadores también, allí mi trabajo consta de supervisar que esté realizando bien las tareas y en caso de que no sea así, corregirlo. Si no puedo estar yo, pido a algún miembro del equipo que esté pendiente de cualquier cosa y allí en conjunto trabajamos todos.”	“En realidad él trabaja con todos nosotros pero sí lo superviso y me rinde cuentas, siempre vemos en qué lugar se puede ubicar o en dónde nos puede ayudar.”	“Desde el principio lo supervisamos los del área administrativa. Ya si hay cambios, lo hacemos nosotras. Pero sinceramente tuvimos que disminuir las tareas porque cometía muchos errores al archivar.”
<b>Desarrollo de nuevas habilidades en el individuo</b>	“Cada vez que vemos que el trabajador con discapacidad se encuentra muy confiado con lo que realiza, tratamos de enseñarle una nueva actividad para que no haga siempre lo mismo, claro, esto depende de la persona y sus capacidades.”	“No... el muchacho hace lo que sabe hacer porque fue lo que se le enseñó. A veces pide ayudar en algo más como atendiendo el teléfono o en caja pero preferimos que no sea así porque no estamos seguros de que sepa hacerlo y esos son temas delicados.”	“Tenemos actividades diarias bien definidas por lo que no hay mucho espacio para enseñar nuevas tareas, quizás en el futuro es algo que deba tomarse en cuenta y mejorarse pero por lo menos yo no tengo tanto tiempo libre como para hacerlo.”	“Podemos ver cuál es su funcionamiento e intereses, entonces lo que hacemos es hablar con la persona de vez en cuando para comenzar a entrenarlo en otra área o cargo de interés siempre que tenga las capacidades para cumplirlo.”	“Eso ha sido difícil. La verdad es que sus problemas familiares afectaron su desempeño laboral. Se volvió distraído. En el trabajo su desempeño desmejoró por todo esto.”

CATEGORÍAS	INSTITUCIONES				
	ASODECO	AVESID	CREANDO INDEPENDENCIA	FUNDACIÓN PASO A PASO	PROESCALA
Percepción hacia la modalidad de empleo con apoyo	“La verdad este proceso me parece fantástico, siempre nos funciona, adaptándose claro a la persona, el ambiente se vuelve muy productivo, y además se le permite a trabajadores con discapacidad ser útiles en gran medida, eso los anima mucho, además acá todo el mundo los quiere porque son muy buenos.”	“Sí, me parece que es muy bueno porque se les da trabajo a estas personas que son muy capaces de hacerlo, y tener ese acompañamiento y ese apoyo de una persona experta en el tema es siempre muy bueno porque quizás si pasa algo malo uno que no es experto no sabría cómo resolverlo.”	“Me parece importante el proceso de acompañamiento y de enseñanza de tareas porque no es tan fácil lograr que te entiendan si no sabes cómo explicar o como notar si están entendiendo o no... esos tips que dan las entrenadoras laborales son necesarios para una buena relación laboral y para que el trabajo se dé de forma eficiente.”	“Sí, me parece que es adecuado, todo el mundo tiene el mismo derecho de trabajar en el lugar donde uno quiera, es genial porque para nosotros también es algo nuevo, yo creo que en general estamos contentos con este proceso.”	“El proceso es adecuado. Sin embargo, las dificultades personales existen y afectan la calidad del trabajo. Eso escapa de las manos de los responsables, la empresa o la institución que lo capacitó.”

Como primer punto se presenta el contacto que debe existir entre el supervisor y el entrenador de la persona una vez una vez comienza el retiro de este último. El total de los entrevistados menciona que en ningún momento se pierde el contacto con las instituciones, en algunos casos, como en AVESID y Creando Independencia este contacto termina siendo telefónico, sin embargo la mayoría manifiesta que los entrenadores laborales van alguna vez para supervisar y ver que todo esté en orden. Cabe destacar que la intensidad de este contacto estará determinada por el desempeño del trabajador con discapacidad, esto es debido a que si el supervisor necesita ayuda para solventar cualquier problema, siempre estará asesorado por la institución y el entrenador laboral. En este sentido, un ejemplo de este caso sucede con un trabajador proveniente de la Fundación Paso a Paso, quien lleva algún tiempo trabajando en una importante empresa y tienda textil, el cual decide renunciar. En su momento, su supervisor requirió asesoría del entrenador laboral para el manejo de la situación, detectando las causas por las cuales el trabajador deseaba renunciar, y una vez mejoradas esas condiciones, el trabajador cambió de parecer, y se encuentra muy a gusto trabajando. Son casos como estos los que podemos encontrar en cualquier empresa, debido a que al ser personas sensibles y con poca experiencia laboral, el equipo de trabajo inmediato puede pasar por alto detalles que afectan el estado emocional de la persona con discapacidad a tal punto de alterar procesos ya consolidados, es por esto que realmente es de gran importancia mantener un contacto directo ya sea con la institución de donde proviene el trabajador, o con su entrenador laboral, para así abordar

cualquier problema o situación de la mejor forma, que no perjudique en ningún momento al individuo.

Una vez el entrenador laboral se retira, son los supervisores quienes quedan encargados de garantizar que la persona cumpla realmente con sus funciones, en este sentido, la segunda categoría se refiere a la supervisión que se le otorga a la persona. En la mayoría de los casos se puede observar que no solo los supervisores están atentos, el resto de los trabajadores y compañeros inmediatos mantienen una relación muy productiva, a pesar de que no son un elemento de autoridad por no corresponder a su rol no considerarse necesario, ya que la intención es generar un ambiente armónico donde se naturalicen las relaciones entre los compañeros sin que se conviertan en figuras de evaluación; por lo general, siempre están atentos para el apoyo y ayuda a los trabajadores con discapacidad brindando la mayor atención posible. Hay un caso en particular proveniente del trabajador de PROESCALA, donde el supervisor se percató que la persona cometía varios errores en alguna función, por lo que junto al equipo, se decidió disminuir la cantidad de tareas que debería cumplir, lo que generó un cambio muy positivo en el trabajador, siendo mucho más productivo y agradable. Este tipo de casos nos permiten inferir que una vez el supervisor tiene todas las herramientas necesarias y una debida preparación y acercamiento con la persona, es capaz de mejorar aspectos laborales que benefician a la persona, siempre que sean elementos puntuales, donde se pueda manejar con facilidad y cierta flexibilidad, sin ayuda del entrenador laboral.

Como tercer punto fundamental de esta etapa, se estableció la importancia del desarrollo de nuevas habilidades en el trabajador con discapacidad. Lamentablemente es un aspecto que expone las barreras de la sociedad en la que nos encontramos, donde se intensifican los miedos de los supervisores y de la misma empresa sobre la incorporación de otras labores consideradas más complejas. Si bien es cierto que este proceso depende en gran medida de las capacidades que posee el trabajador, se evidencia la existencia de expectativas bajas, las barreras se mantienen. De los cinco casos estudiados, solo las empresas y supervisores de ASODECO, Creando Independencia y la Fundación Paso a Paso han tomado o piensan dar el paso a seguir para entrenar al individuo con nuevas funciones. Caso en particular con el trabajador proveniente de PROESCALA, es que se encuentra pasando por una situación familiar difícil, por lo que la empresa no ha decidido comenzar ningún entrenamiento distinto. Sin embargo casos como la empresa proveniente

de AVESID, donde presenta una situación que nos permite inferir el grado de desconfianza que existe, donde no permiten prácticamente que la persona que está capacitada, cumpla funciones como atender el teléfono o enfrentarse con clientela, sin pensar que realmente es capaz de hacerlo, pero la barrera de inseguridad no les permite comprenderlo por miedo al fracaso, y que esto coste ganancias de la compañía. Si bien es cierto es un punto muy delicado, que hace cuestionar hasta qué punto las empresas están dispuestas a realizar estos programas de inserción si la ley actual no lo obligara.

Por último, para la presente investigación resulta de gran importancia la percepción que tienen los supervisores sobre el proceso ejecutado de los programas de inserción bajo la modalidad del empleo con apoyo, debido a que es fundamental conocer la práctica detallada de los mismos. En este sentido, el discurso general refleja satisfacción ante una mayoría de experiencias exitosas, aspecto beneficioso para que otras empresas consideren esta modalidad viable y exitosa, y permitan la ejecución de estos programas dentro de las mismas. En la totalidad de los casos se presenta una aceptación completa sobre lo que es este proceso, manifestando la importancia de adaptar estos programas de inserción laboral al trabajador con discapacidad, considerando sus distintas capacidades, así como también se expresa la satisfacción que tienen los supervisores al participar en casos complejos que arrojan resultados sorprendentes, donde basta con ver el entusiasmo de estos trabajadores con discapacidad al sentirse productivos y útiles tanto para la empresa que lo contrata, como para él y su familia al poder colaborar como hijos o hermanos productivos, estableciendo un nuevo rol dentro del hogar, y por otra parte, tener muy buenos compañeros de trabajo, sin ser considerados diferentes o no aptos para trabajos administrativos u operativos.

### **3. Trabajadores con discapacidad intelectual.**

Se recolectaron datos de cinco individuos con discapacidad intelectual que se encuentran trabajando en la actualidad, para conocer su percepción y opiniones del trabajo; cada uno de ellos ingresó a sus lugares de trabajo gracias a los programas de empleo con apoyo por lo que van a complementar la información obtenida por los entrenadores laborales y supervisores directos, sobre este proceso de inserción laboral. Es importante destacar que las entrevistas se realizaron dentro de las instituciones estudiadas en conjunto con los entrenadores laborales para asegurarnos de comprender y no distorsionar la información recibida, si en algún caso había dificultades de comprensión por parte del

entrevistador o entrevistado, los entrenadores laborales explicaban lo que se quería decir; en el caso de la Fundación Paso a Paso, la entrevista se realizó en el lugar de trabajo de la persona con discapacidad intelectual en conjunto con el supervisor directo del mismo.

Para realizar el vaciado de datos, se elaboró únicamente una matriz pues se desea conocer su percepción sobre el trabajo por lo que no necesita ser detallada por etapas de inserción. En dicha matriz se determinaron cinco categorías.

**Tabla 8.**  
**Personas con discapacidad intelectual**

Matriz 1					
Personas con discapacidad intelectual					
CATEGORÍAS	INSTITUCIONES				
	ASODECO	AVESID	CREANDO INDEPENDENCIA	FUNDACIÓN PASO A PASO	PROES CALA
<b>Entrenamiento / Formación</b>	"Aquí (en ASODECO) aprendo muchas cosas cocina, piñatería, y allá (en el trabajo) ayudo a mi supervisor, yo antes no sabía nada y luego aprendí rápido."	"Me enseñaron allá, no sabía nada cuando llegué. Aquí me enseñó antes la profesora y luego allá."	"Con una profesora (preparadora laboral), ella me enseñó a mí y luego en el trabajo. Y luego allá me acompañaba y después me dejaron solo."	"Me enseñaron acá (en la tienda) poco a poco, y así aprendí todo lo que necesitaba, y si yo quiero hacer algo más o me aburro, también me enseñan de nuevo."	"Cuando fui para allá fue para ver primero, y me dejaron, y me enseñaron aquí todo (en PROESCALA) pero luego allá también aprendo más (en el trabajo)."

CATEGORÍAS	INSTITUCIONES				
	ASODECO	AVESID	CREANDO INDEPENDENCIA	FUNDACIÓN PASO A PASO	PROES CALA
<b>Percepción hacia el trabajo en general</b>	"Gano mi sueldo y ayudo a mi familia, tengo dos años trabajando (...) aprendo muchas cosas bonitas."	"Me gusta pero hay que tener paciencia con los clientes y con los niños."	"Me gusta mi trabajo, a veces me toca un trabajo fuerte cuando descargo mercancía y la meto en la caja (...) Quiero trabajar hasta que me canse (...) Cuando empecé estaba nervioso porque no sabía nada, me mareé."	"El trabajo no me gusta tanto, a mi mamá si le gusta, pero a mi más o menos, me aburre, pero al menos ayudo con dinero en mi casa. No se si quiero seguir trabajando."	"Me siento contento, chévere (...) no quiero ir a otra empresa."
<b>Labores y rutina diaria</b>	"Ayudo a mi supervisor, y damos charlas de sensibilización para que me reconozcan como persona con discapacidad."	"Trabajar desde que llego, arreglo todo en filas, mantener todo ordenado."	"Despacho, embalo."	"Doblo la ropa, ayudo a mis compañeros, ayudo a la gente que llega."	"Muchas cosas, bien fuertes, primero llegamos vamos a la oficina y dejamos las cosas, luego a donde te pones la bata, la gorra y zapatos como de papel, son bien fastidiosos. Vamos directo al laboratorio, nos sentamos, los muchachos meten las ampollas, y nosotros abrimos y cerramos las cajas para empaquetar."
<b>Percepción hacia los compañeros de trabajo</b>	"Son buenas personas."	"Chévere, me llevo bien con ellos y con mi jefa."	"Tengo amigos ahí y en el piso de abajo."	"A veces peleamos por hacer cosas diferentes, pero nos llevamos bien."	"Mis compañeros son muy educados, ya a mí me conocen, tengo amigos me conocen todos, mi supervisor que sale y entra y sale y entra pero con los demás chévere, te saludan por ahí."

Para empezar, se realizaron preguntas referentes al entrenamiento o formación que obtuvieron tanto en la institución, si así fuere el caso, como en la organización. En su mayoría contestaron que tuvieron una enseñanza previa dentro de las distintas instituciones estudiadas, pues es allí donde muchas veces se instruyen en distintas actividades que mejoren las destrezas y conocimientos generales en los individuos interesados en ingresar al mercado laboral; se enseñan ciertas tareas como sacar copias, ordenar en bloques, uso de aparatos electrónicos, entre otras, que van a ser de utilidad al momento de que la persona ingrese al mercado laboral. Sin embargo, hubo un caso que fue excepción debido a que en la Fundación Paso a Paso se imparte una formación previa pero de muy bajo perfil pues, como comentó la entrenadora laboral, no poseen el espacio necesario para hacerlo por lo que ellos más que todo se encargan de encontrar las oportunidades de trabajo para las personas que estén en búsqueda; esta excepción puede verse reflejada en la entrevista

realizada al trabajador con discapacidad intelectual proveniente de esta institución: “Me enseñaron acá (en la tienda) poco a poco, y así aprendí todo lo que necesitaba”. Por otro lado, también podemos observar en la información vaciada en la matriz como a todos los trabajadores ya una vez insertos en la organización o empresa, se les enseña específicamente cuáles serían sus funciones, actividades y tareas a realizar, repitiéndolas hasta que sean aprendidas. Este entrenamiento se da por parte de los entrenadores laborales y, en algunos casos, los supervisores directos.

Otra categoría que fue estudiada mediante el transcurso de la investigación es la percepción que tienen los trabajadores con discapacidad intelectual en cuanto al trabajo que realizan. En general, la percepción de los trabajadores fue positiva pues en su mayoría están felices de estar trabajando y quieren seguir haciéndolo bien sea porque se sienten bien consigo mismos al estar integrados a una organización y también por otros motivos como que ganan dinero y colaboran con su familia. Sin embargo, el trabajador proveniente de la Fundación Paso a Paso comenta que su trabajo no le satisface pues se aburre y no le gusta pero a su vez menciona que a la mamá sí le gusta porque colabora con su casa; esto nos permite inferir que algunas veces la familia puede presionar al trabajador para que ingrese al mercado laboral y de esta forma se obtenga un beneficio monetario extra para el hogar, sin tomar en cuenta los deseos y necesidades del trabajador con discapacidad.

La tercera categoría, labores y rutina diaria, permite conocer más a fondo las actividades que son realizadas una vez que se ingresa al lugar de trabajo, de este modo se puede completar o contrastar la información dada por los entrenadores laborales de cada institución. Según lo que puede observarse en la matriz, las actividades son muy operativas y repetitivas, de esta manera las personas con discapacidad intelectual las aprenden de modo que formen parte natural de su día a día y que no se creen inconvenientes por no cumplirlas en la forma correcta. Las actividades más comunes son: fotocopiar, archivar, seleccionar material, ordenar en filas, despachar, embalar, empaquetar y doblar ropa son las mencionadas por los entrevistados y, en el caso de ASODECO, el trabajador con discapacidad apoya a su supervisor en las charlas de sensibilización para ser reconocido como persona con discapacidad pero lo cierto es que, aunque sea una actividad importante que realiza, esto no formaría parte de la rutina diaria. Por otro lado, algunos entrenadores o preparadores laborales mencionan que, dependiendo del nivel de lectura y escritura del individuo con discapacidad intelectual, pueden ejecutarse actividades más complejas como

la redacción de cartas o memos, sin embargo, en las entrevistas realizadas no se refleja esto por lo que inferimos que no es tan común que suceda y que en su mayoría, la rutina diaria es bastante sencilla. Muchas veces, según lo comentado por las entrenadoras laborales de la Fundación Paso a Paso y AVESID, son las mismas organizaciones que colocan barreras a las actividades realizadas por las personas con discapacidad intelectual por no confiar en sus capacidades y pensar que podrían hacerlo mal, lo que implicaría un costo adicional a la organización en tiempo y recursos, trayendo como consecuencia que los trabajadores estén limitados y no pongan en práctica todos sus conocimientos y habilidades.

Para culminar, se efectuaron preguntas para conocer la percepción que tienen las personas con discapacidad hacia sus compañeros de trabajo que, en todos los casos, fueron positivas. Comentarios como que los compañeros de trabajo son buenas personas, son educados y en general “se llevan bien”, como mencionan varias de las personas entrevistadas. También se evidencian, como en toda relación laboral, situaciones algo delicadas como lo describe el trabajador proveniente de la Fundación Paso a Paso que comenta que algunas veces se presentan ciertos roces y discuten por la forma en que realiza distintas actividades, pero en general tienen buenas relaciones con los compañeros de trabajo. Al realizar las entrevistas, se pudo notar que existe mucho apoyo en las organizaciones y empresas en donde laboran personas con discapacidad intelectual pues quienes allí trabajan se preocupan porque las mismas estén integradas tanto de forma laboral como social, y así mismo se ve reflejado en las respuestas de los individuos entrevistados.

## CAPÍTULO VII

### CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos a través de las entrevistas realizadas a los actores previamente definidos, permiten completar una descripción general del proceso y de cada una de las etapas, respondiendo así al objetivo general y objetivos específicos de la investigación, donde se busca profundizar la teoría existente sobre la práctica de la inserción laboral a través de la modalidad del empleo con apoyo. Asimismo, a pesar de que la intención inicial de nuestra investigación fue la descripción del proceso de inserción laboral, la información recolectada demostró que existen diferencias que merecen ser rescatadas. En este sentido, se realizó una matriz donde se sintetizan las conclusiones del proceso al conocer y documentar las distintas experiencias recolectadas.

**Tabla 9.**

#### Conclusiones

<b>Matriz Síntesis de Resultados</b>			
	<b>Etapas 1: Previo a la Inserción Laboral</b>	<b>Etapas 2: Incorporación del Individuo</b>	<b>Etapas 3: Integración Plena</b>
<b>Aspectos Comunes entre Instituciones</b>	Dentro del proceso previo a la inserción, todas las instituciones mantienen en común aspectos como la búsqueda de empresas, su contacto, los participantes del proceso, los criterios de selección tanto de la empresa, como del trabajador, la evaluación del puesto de trabajo, la ejecución de charlas de sensibilización.	En esta etapa la mayoría de los aspectos son comunes como el moldeamiento de conductas de los supervisores y compañeros, y el tiempo de acompañamiento, donde se observa que todas las instituciones se adaptan a las capacidades del individuo para determinar el tiempo específico. Además, la enseñanza de la rutina diaria, se mantiene con la colaboración de los compañeros de trabajo y con la autoridad del supervisor directo.	El retiro del entrenador laboral se realiza de forma gradual en cada institución, dependiendo del nivel de integración en el que se encuentre la persona. Sin embargo, se puede considerar que en la mayoría de los casos estudiados, al mes se comienza a realizar el retiro. En cuanto a la percepción existente hacia la modalidad de empleo con apoyo por parte de los supervisores, todos mantienen una visión positiva del mismo, por lo que se puede evidenciar que llevar a cabo procesos de inserción con esta modalidad, da resultados exitosos para cada participante del mismo.
<b>Aspectos Diferentes entre las Instituciones</b>	Con respecto al entrenamiento previo y la enseñanza de la rutina diaria para las personas con discapacidad, podemos encontrar que en instituciones como AVESID, Paso a Paso y Creando Independencia, el proceso de entrenamiento se realiza de forma muy general, donde se enseñan destrezas intelectuales y de trabajo para estar preparados ante cualquier vacante. Por otro lado, ASODECO y PROESCALA, además de realizar la formación general, una vez se conoce el puesto de trabajo a ingresar, se entrena en profundidad dentro de la institución, mediante videos de la rutina a realizar (PROESCALA), y con personal capacitado dentro de la institución.	Sin embargo, el tiempo de incorporación del individuo depende de la metodología de cada institución, debido a que no todas realizan un proceso de entrenamiento previo profundo, por lo que puede que afecte en el tiempo de incorporación del trabajador.	Consideramos importante mencionar que con respecto al desarrollo de nuevas habilidades en el individuo, no todas las instituciones y supervisores se muestran de acuerdo. Esto es debido a que las barreras existentes, y la desconfianza sobre la productividad del individuo, limitan la enseñanza de nuevas labores, por lo que el trabajador no puede explorar otras áreas y explotar la totalidad de sus capacidades.

Por otro lado, deseamos hacer notar que la ejecución de la presente investigación no contó con el apoyo de la totalidad de instituciones del Área Metropolitana de Caracas, aspecto que limita la documentación de casos actuales, por la existencia de barreras o desconfianza sobre estudios referentes al tema, lo cual ha generado inquietudes sobre el propósito real de las instituciones que no hacen posible el acercamiento de los investigadores.

Ahora bien, consideramos pertinente mencionar que la totalidad de casos estudiados de trabajadores con discapacidad intelectual poseen un máximo de cuatro años de experiencia laboral, lo cual nos permite inferir que con la creación de la Ley para las Personas con Discapacidad (2007), donde se presenta la obligación de incorporar a por lo menos un cinco por ciento de trabajadores con discapacidad a las empresas, se ha incrementado la cantidad de puestos de trabajo ofrecidos a estas personas, por lo que los procesos de inserción laboral resultan ser más comunes en el día a día de las empresas venezolanas, aspecto que permite la disminución o hasta desaparición de barreras que limitan la incorporación total del individuo, dejando a un lado la desconfianza sobre el rendimiento de los mismos, una vez comprendidas las capacidades que tienen cada uno de los trabajadores, que al contribuir con el éxito de la organización, benefician el estilo de vida de la persona, como se aprecia en los casos estudiados, donde la gran mayoría expresa sentimientos gratificantes al sentirse útiles, productivos y felices.

Sin embargo, dentro de este punto, consideramos que la Ley no manifiesta una descripción detallada sobre cuáles serán las pautas a seguir en una empresa, o como realmente deben realizarse estos programas. En este sentido, las instituciones privadas que formaron parte del estudio, brindan un gran apoyo y asesoramiento al respecto, cubriendo parte del vacío existente en la Ley actual.

Ahora bien, a pesar de que la cantidad de experiencias y oportunidades de inserción laboral se han incrementado, consideramos que se mantienen ciertas barreras a la hora de aumentar la dificultad en las funciones que los trabajadores con discapacidad realizan, para así poder explotar áreas de habilidades que según su nivel cognoscitivo, puedan realizar sin ningún tipo de problema. En la información recolectada se puede apreciar el miedo existente hacia una nueva enseñanza y a confiar más en el rendimiento de la persona. Esto es un elemento que frena de alguna manera el crecimiento personal del individuo al no

permitirle explorar otras áreas de interés. Parte de las empresas estudiadas mantienen puestos de trabajo muy operativos, y consideramos que no muestran gran interés en desarrollar nuevas habilidades en la persona, por miedo a errores que pueda cometer que impacten en el rendimiento de la organización, por expectativas bajas sobre estos trabajadores.

En este sentido, consideramos que parte de la solución puede encontrarse en el entrenamiento y sensibilización previa otorgada por las instituciones que realicen este tipo de programas, debido a que una profundización en el entrenamiento previo, tanto a las personas con discapacidad, como al supervisor y al equipo directo, podría resultar en la disminución del nivel de desconfianza y barreras existentes por parte de la empresa, y un aumento en el rendimiento, seguridad y productividad por parte del trabajador con discapacidad, generando una reacción exitosa en el proceso de inserción laboral.

Por otro lado, al estudiar la información recolectada se pudo notar la importancia de considerar a la familia de la persona dentro de los procesos de inserción laboral, debido a que esta es quien podrá facilitar o limitar la ejecución de los programas, como es el caso que presenta el trabajador proveniente de PROESCALA, donde dificultades con su familia han llevado a la desmejora de su comportamiento y rendimiento en el lugar de trabajo. Por lo que considerar este aspecto es fundamental debido a que las personas con discapacidad necesitan gran apoyo y colaboración en cada aspecto de sus vidas.

Para culminar con las observaciones consideradas pertinentes al finalizar la investigación, deseamos expresar nuestra admiración por los trabajadores con discapacidad, quienes demuestran cada día que poseen las capacidades y habilidades necesarias para trabajar y cumplir las metas propuestas, colaborando con la eliminación de barreras limitantes para su crecimiento, al conocer el gran entusiasmo que manifiesta la mayoría, al realizar sus labores y contribuir con el éxito de las empresas venezolanas. Es por esto, que todo programa de inserción laboral deberá tomar en cuenta las opiniones y experiencias expresadas por las personas con discapacidad, sin considerarlos como jóvenes que no pueden opinar al respecto de su propia inserción por desconocimiento. Es gracias a ellos que se realizan estos programas, por lo que su perspectiva es fundamental para conocer en profundidad el desarrollo de los procesos de inserción laboral.

## CAPÍTULO VIII

### RECOMENDACIONES

En este capítulo se expondrán las principales recomendaciones derivadas de los resultados, análisis y conclusiones del estudio. Las mismas se van a exponer según el objetivo general de la investigación y sus objetivos específicos.

Se presenta una serie de recomendaciones para futuras investigaciones y para todos los actores involucrados en el proceso de inserción laboral de personas con discapacidad intelectual a través de programas de empleo con apoyo. Estas recomendaciones serán específicamente para las personas con discapacidad, para los entrenadores laborales, los supervisores directos de las distintas empresas, las instituciones no gubernamentales que desarrollan este tipo de programas, las empresas públicas y privadas que utilizan esta metodología, y para las futuras investigaciones que deseen trabajar con el tema.

#### **1. Recomendaciones para las personas con discapacidad intelectual y familiares**

Se le recomienda a todas las personas que poseen discapacidad intelectual, conocer y hacer respetar sus deberes y derechos como individuos, con el fin de poder involucrarse como un rol activo en la sociedad y en las distintas instituciones y empresas, donde podrán ejercer funciones adecuadas y productivas según sus capacidades, manteniendo una actitud positiva frente a trabajos dignos y remunerativos. La familia es el apoyo vital que tienen las personas con discapacidad intelectual y es a través de ella que van a poder o no desarrollar sus capacidades e incrementar sus conocimientos en general pues son quienes van a impulsar o limitar dicho desarrollo, y es por esta razón que se recomienda a los familiares de todos aquellos individuos que poseen algún tipo de discapacidad intelectual, acercarse a las instituciones gubernamentales y no gubernamentales encargadas de capacitar y orientar a las personas, permitiendo desarrollar la debida práctica del proceso de inserción laboral.

#### **2. Recomendaciones para los entrenadores laborales**

Como actores fundamentales del proceso de inserción laboral bajo la metodología del empleo con apoyo, se le recomienda a los entrenadores laborales estar debidamente capacitados y actualizados con respecto al tema y los cambios que ocurren en la sociedad, para adaptarse y poder aportar los conocimientos necesarios para cada caso de inserción

laboral, debido a que cada uno de los individuos presentará características distintas, por lo que cada proceso se realizará de forma individualizada para concluir con una exitosa inserción. Se recomienda que, conjuntamente con los supervisores directos y familiares de las personas con discapacidad intelectual, trabajen en pro de desarrollar nuevas habilidades en los trabajadores con discapacidad puesto que de esta forma van a ayudarlos a ser personas más preparadas, alentándolos a obtener un mayor crecimiento profesional y personal. Por otro lado, además del entrenamiento previo sobre el tema en cuestión, deberán conocer a profundidad cómo se llevan a cabo todos los procesos en una organización, dado que no son expertos en el área de recursos humanos.

### **3. Recomendaciones para los supervisores directos**

Los supervisores directos de las personas con discapacidad intelectual en las empresas deberán orientarse desde el inicio sobre cómo es el procedimiento de acompañamiento y apoyo a los individuos, los tipos de discapacidades que existen, las leyes que los protegen y las tecnologías de apoyo, considerando que serán estos los responsables de mantener la integridad y el trabajo digno de sus supervisados, así como de conocer la metodología adecuada para poder seguir capacitando a la persona y orientándolo para desarrollar nuevas habilidades que complementen las funciones para las cuales fueron contratados, y para aquellos que gracias a su desarrollo, puedan adquirir nuevas funciones.

### **4. Recomendaciones para las instituciones estudiadas**

Las instituciones estudiadas en el presente trabajo de investigación, todas de tipo no gubernamental, realizan una excelente función al permitir y ayudar a las personas con discapacidad intelectual a alcanzar su integración social y laboral, dentro de la sociedad venezolana. Dicho esto, estas instituciones deben preocuparse por realizar un trabajo impecable en donde el desarrollo de los programas de inserción laboral se correspondan con las necesidades tanto de las personas con discapacidad intelectual como de las organizaciones en donde serán insertas, por lo que se propone realizar y mantener una evaluación constante a todo el proceso de inserción, a los resultados de cada persona inserta en el ámbito laboral y al comportamiento de las personas que acompañen a las mismas, permitiendo de esta forma que siempre se busque la mejora de los programas de inserción laboral, detallando posibles limitaciones y encontrando la mejor forma de superarlas. Para esto, se recomienda trabajar en conjunto con todas las entidades y actores

involucrados en el proceso de inserción, es decir, crear nexos importantes con las organizaciones de modo que cualquier situación que ocurra dentro de la misma sea conocida por todas las partes implicadas en el proceso y se solucionen posibles inconvenientes, generando así una cultura organizacional en donde la persona con discapacidad intelectual sea vista como parte natural de la organización en donde trabaja, evitando la discriminación y fomentando la aceptación. Por otro lado, sería interesante documentar las experiencias, exitosas o no, de modo que al momento de hacer las negociaciones con la empresa interesada se pueda demostrar a través de un documento escrito los diferentes casos de éxito en las inserciones y de esta manera ir poco a poco eliminando esas barreras que las mismas organizaciones forman; teniendo un documento con el que se puedan leer y discutirse distintos casos sería de gran ayuda tanto para las organizaciones como para las instituciones encargadas de la inserción. Además, de esta forma pueden estudiarse los casos que tuvieron dificultad de modo de conocer cuáles fueron las causas y así poder evitarlos en el futuro.

#### **5. Recomendaciones para las organizaciones, públicas o privadas, en donde ingresan las personas con discapacidad intelectual**

Las organizaciones en donde las personas con discapacidad intelectual se encuentran trabajando al igual que las organizaciones que planean contratar personal con dicha discapacidad, deben ser garantes del respeto de sus derechos y cumplimiento de sus deberes, como se hace con cualquier otro trabajador de la organización, cumpliendo así con la normativa nacional referida a la contratación e inserción laboral de personas con cualquier tipo de discapacidad. Por otro lado, las organizaciones deben entender que el contratar a personal con cualquier tipo de discapacidad no debe hacerse simplemente para cumplir con la responsabilidad social o con el porcentaje de discapacidad establecido por el Estado, es decir, no debe verse como una obligación para la empresa sino entender que las personas con discapacidad son, al igual que las personas sin discapacidad, aptos para contribuir con el logro de los objetivos de la organización y que pueden trabajar de forma productiva y eficiente. Dicho esto, estas organizaciones deben garantizar el desarrollo personal y profesional de sus trabajadores, incluidos los que tienen discapacidad intelectual, asegurándose de tener y hacer cumplir políticas de no discriminación ya sea por sexo, raza, religión o cualquier otro tipo, evitando posibles prejuicios sobre las habilidades reales o capacidades de las personas con discapacidad intelectual, y permitiendo y

fomentando la inclusión y la igualdad en todo momento. En este sentido, consideramos necesario determinar las barreras existentes a nivel social, administrativo y físico, de manera de evitar y lograr un cambio cultural en la realidad venezolana.

#### **6. Recomendaciones para futuras investigaciones**

El tema de la discapacidad intelectual se encuentra presente en toda sociedad por lo que es importante realizar estudios que permitan conocer y evaluar los distintos procesos en donde participen las personas con dicha discapacidad. Como se observó en la presente investigación, la idea de que las personas con discapacidad intelectual estén insertas en el mercado laboral es que sean tratadas como iguales con respecto a las personas sin discapacidad intelectual, evitando en lo posible mayores cuidados o limitaciones que pudieran colocar las mismas organizaciones, es por esto que sería interesante desarrollar estudios en donde se compare la situación de las personas con y sin discapacidad intelectual dentro del ámbito laboral, permitiendo de esta manera determinar si existen o no diferencias y cuáles serían las mismas, así como posibles obstáculos o limitaciones que pudieren darse en la relación de trabajo. De igual manera, sería de gran importancia realizar investigaciones o diagnósticos de los programas actuales de empleo con apoyo u otras modalidades de empleo a personas con discapacidad intelectual para determinar qué aspectos y procesos deben mantenerse, reforzarse o eliminarse de dichos programas ya que los mismos cumplen una gran e importante función dentro de la sociedad al buscar la integración social y laboral del individuo con discapacidad intelectual.

## LISTA DE REFERENCIAS

- Abellán, A. (2000). Nuevo modelo del funcionamiento y la discapacidad. *Revista Mult Gerontol* 10(3): 189-192. Revisado el 21/01/12, disponible en: [http://www.nexusediciones.com/pdf/gero2000\\_3/g-10-3-007.pdf](http://www.nexusediciones.com/pdf/gero2000_3/g-10-3-007.pdf)
- American Association on Intellectual and Developmental Disabilities (s/f). Definition of Intellectual Disability. Revisado el 02 de Febrero de 2012, disponible en: <http://aidd.org/intellectual-disability/definition/faqs-on-intellectual-disability#.Uj7-SNJWySo>
- Amnistía Internacional (s/f). Integración de Personas con Discapacidad amnistía internacional Venezuela. Revisado el 20 de Enero de 2012, disponible en: <http://amnistia.me/group/INTEGRACION>
- Aramayo, M. (2005). *La discapacidad. Construcción de un modelo teórico venezolano*. Caracas: Fondo Editorial de la Facultad de Medicina, UCV.
- Asociación Audaz para Orientación y Estímulo de personas con necesidades especiales (s/f). Revisado el 1 de Marzo de 2012, disponible en: <http://www.apoye.org.ve/programafundamental1.html>
- Asociación Civil para el Desarrollo de Educación Especial Complementaria (s/f). Revisado el 28 de Enero de 2012 del sitio web: [http://www.asodeco.org/prog\\_transicion\\_laboral.htm](http://www.asodeco.org/prog_transicion_laboral.htm)
- Asociación Venezolana para el Síndrome de Down (s/f). Revisado el 1 de Marzo de 2012, disponible en: <http://www.avesid.org/#obj>
- Cáceres, C. (2004). Sobre el concepto de discapacidad. Una revisión de las propuestas de la OMS. *Revista Electrónica de Audiología*, 2, 74-77. Revisado el 20 de Enero de 2012, disponible en: <http://www.auditio.com/docs/File/vol2/3/020304.pdf>
- Calvo, J., Martín, A., y Sánchez, C. (2002). Avances en discapacidad. *Fisioterapia*, (24), 107-14. Revisado el 6 de Febrero de 2012, disponible en: <http://www.elsevier.es/es/revistas/fisioterapia-146/avances-discapacidad-13033662-contamos-con-2002>

Centro de Recursos de Educación Especial de Navarra (CREENA) (s/f). Retraso Mental. Revisado el 26 de Febrero de 2012, disponible en: <http://centros.educacion.navarra.es/creena/008psiquicos/retraso%20mental.htm>

Colegio Cubagua. (s/f). Programa Especial de Capacitación Laboral. Revisado el 2 de Marzo de 2012, disponible en: [http://www.colegiocubagua.com.ve/index.php?option=com\\_k2&view=item&layout=item&id=173&Itemid=706](http://www.colegiocubagua.com.ve/index.php?option=com_k2&view=item&layout=item&id=173&Itemid=706)

Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (s/f). Manual instructivo para accesibilidad de las personas con discapacidad. Revisado el 18 de Diciembre de 2012, disponible en: <http://www.conapdis.gob.ve/html/archivos/manualaccesibilidad.pdf>

Creando Independencia Consultores. (s/f). Revisado el 29 de Octubre de 2012, disponible en: <http://www.creandoindependencia.com/somos.html>

De Jesús, A. y Girón, I. (2008). Relación entre modalidad de empleo y nivel de calidad de vida laboral de personas con discapacidad intelectual leve. Trabajo de grado, Universidad Católica Andrés Bello. Revisado el 2 de Febrero de 2012, disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR5097.pdf>

Delsol, C. y Prieto, N. (2006). Influencia de habilidades sociales en proceso de inserción laboral de personas con discapacidad mental leve y moderada. Trabajo de Grado, Universidad Católica Andrés Bello.

Departamento de Derecho Internacional. (s/f). Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad. 1999. Revisado el 19 de Enero de 2012, disponible en: <http://www.oas.org/Juridico/spanish/tratados/a-65.html>

Egea, C. y Sarabia, A. (2001). Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad. Madrid. Boletín del Real Patronato sobre Discapacidad. Revisado el 2 de Febrero de 2012, disponible en: <http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/rehabilitacion-temprana/clasificacionesomsdiscapacidad.pdf>

Fundación Paso a Paso. (s/f). Revisado el 2 de Febrero de 2012 del sitio web:  
[http://www.pasoapaso.com.ve/CMS/index.php?option=com\\_frontpage&Itemid=1](http://www.pasoapaso.com.ve/CMS/index.php?option=com_frontpage&Itemid=1)

García, G. (2006). Igualdad Formal versus Igualdad Sustancial: Situación de los individuos con discapacidades en Venezuela y Canadá (énfasis en su situación laboral y en los procesos para la formación de políticas públicas orientadas a su inserción). *Revista sobre Relaciones Industriales y Laborales*, (42), 59-108. Revisado el 19 de Enero de 2012, disponible en: <http://books.google.co.uk/books?id=Fkf-PkTHK84C&pg=PA3&dq=gustavo+garcia+revista+sobre+relaciones+industriales+y+laborales+42&hl=es&sa=X&ei=tV4fT6eWGcfL0QG2wYQH&ved=0CC4Q6AEwAA#v=onepage&q=gustavo%20garcia%20revista%20sobre%20relaciones%20industriales%20y%20laborales%2042&f=false>

Grajales, T. (2000) *Tipos de Investigación*. Revisado el día 09 de Febrero de 2012, disponible en: <http://tgrajales.net/investipos.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc. Graw Hill.

Instituto Nacional de Estadística (2001). Censo de Población y Vivienda. Venezuela. Revisado el 10 de Enero de 2012, disponible en: <http://www.ine.gov.ve/censo/glosario/glosario.asp?IdTermino=D&imageField=>

Jordán de Urríes, B., Verdugo, M. y Genaro, C. (2009). Tipicidad, calidad de vida y mejora de los resultados en empleo con apoyo. Verdugo, M. (dir.). *¿Cómo mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad. Instrumentos y estrategias de evaluación*. Salamanca: AMARÚ Ediciones.

Laloma, M. (2007). *Empleo protegido en España, Análisis de la normativa legal y logros alcanzados*. Madrid: Ediciones Cinca, S.A.

Ley para las Personas con Discapacidad. (2007). Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial número 38.598, Enero 05, 2007.

Organización de las Naciones Unidas (s/f). Las Naciones Unidas y las personas con discapacidad - Los primeros cincuenta años (s/f). Revisado el 20 de Enero de 2012, disponible en: <http://www.un.org/spanish/esa/social/disabled/dis50y01.htm>

- Organización de las Naciones Unidas (1993). Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Revisado el 28 de Enero de 2012 del sitio web: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/dissres1.htm>
- Organización Mundial de la Salud (2001). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud. CIF*. Ginebra. OMS. Revisado el 15 de Enero de 2012, disponible en: <http://www.who.int/classifications/icf/en/>
- Organización Mundial de la Salud (s/f). *Discapacidades*. Revisado el 20 de Enero de 2012, disponible en: <http://www.who.int/topics/disabilities/es/>
- Palacios, A. (2008). *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Madrid: Ediciones Cinca
- Pallisera, M. (2006). El trabajo con apoyo y la inserción laboral de las personas con Discapacidad. Algunas aportaciones a partir de una investigación. Recuperado el 12 de Enero de 2012, disponible en: <http://www.eduso.net/res/?b=8&c=67&n=188>
- Pérez, B. (2010). *Promoción de la inserción laboral desde el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón*. Gasset y de la Herrán (coords.) Discapacidad intelectual en la empresa. Madrid: Pirámide.
- Pestana, L. (2005). Integración de personas con discapacidad en la educación superior en Venezuela”. Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC). Revisado el 23 de Enero de 2012, disponible en: [www.unexpo.edu.ve/ocori/pdf/discapacitados\\_iesalc.pdf](http://www.unexpo.edu.ve/ocori/pdf/discapacitados_iesalc.pdf)
- Prieto, N. y Delsol, C. (2006). Influencia de habilidades sociales en proceso de inserción laboral de personas con discapacidad mental leve y moderada. Trabajo de Grado, Universidad Católica Andrés Bello.
- Programa Nacional de Atención en Salud para las Personas con Discapacidad (s/f). Guía estratégica para la sensibilización en la atención de las personas con discapacidad en las instituciones. Ministerio del Poder Popular para la Salud.
- Rodríguez, T., Azpeitia, A., Fernández-Prida, M., Lozano, A. y Trello, M. (2010). *¿Cómo incorporar a una persona con discapacidad intelectual en la empresa? El programa*

*de empleo con apoyo en la Fundación Prodis.* Gasset y de la Herrán (coords.) Discapacidad intelectual en la empresa. Madrid: Pirámide.

Rosales, P. (2007). La nueva Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Revisado el 19 de Enero de 2012, disponible en: <http://www.uba.ar/extension/universidadydiscapacidad/download/convencionddhh.pdf>

Rottenberg, B. (2007). Reclutamiento y selección de personas con discapacidad en las grandes empresas del área metropolitana de Caracas. Trabajo de Grado, Universidad Católica Andrés Bello. Revisado el 10 de Febrero de 2012, disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1439.pdf>

Seelman, C. (2004). Tendencias en la Rehabilitación y en la Discapacidad: Transición desde un Modelo Médico a un Modelo de Integración. *Revista Disability World*, (22). Revisado el 23 de enero de 2012, disponible en: [http://www.disabilityworld.org/01-03\\_04/spanish/acceso/rehabtrends1.shtml](http://www.disabilityworld.org/01-03_04/spanish/acceso/rehabtrends1.shtml)

Servicio de Información sobre Discapacidad (s/f). Revisado el 22 de Febrero de 2012, disponible en: <http://sid.usal.es/preguntas-frecuentes/discapacidad/que-es-el-empleo-con-apoyo.aspx>

Somavia, J. (2010). Mantener la promesa: incorporación de la discapacidad en los Objetivos de Desarrollo del Milenio hacia 2015 y más allá. Organización Internacional del Trabajo. Revisado el 19 de Enero de 2012, disponible en: [http://www.oit.org.mx/index.php?option=com\\_content&view=article&id=122:mantener-la-promesa-incorporacion-de-la-discapacidad-en-los-objetivos-de-desarrollo-del-milenio-hacia-2015-y-mas-alla&catid=58:noticias-del-2010&Itemid=88](http://www.oit.org.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=122:mantener-la-promesa-incorporacion-de-la-discapacidad-en-los-objetivos-de-desarrollo-del-milenio-hacia-2015-y-mas-alla&catid=58:noticias-del-2010&Itemid=88)

Trujillo, E. (2012). “*Gente con un espacio, un lugar en el mundo.*” *Experiencia de integración laboral de personas con discapacidad intelectual.* Tesis de maestría en Psicología del Desarrollo Humano. Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Unión Europea del Empleo con Apoyo (2005). Folleto informativo y modelo de calidad. Revisado el 1 de Marzo de 2012, disponible en: <http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1242&context=gladnetcollect&sei->

[redir=1&referer=http%3A%2F%2Fwww.google.co.uk%2Furl%3Fsa%3Dt%26rct%3Dj%26q%3Dunion%20europea%20de%20empleo%20con%20apoyo%26source%3Dweb%26cd%3D4%26sqi%3D2%26ved%3D0CD0QFjAD%26url%3Dhttp%253A%252F%252Fdigitalcommons.ilr.cornell.edu%252Fcgi%252Fviewcontent.cgi%253Farticle%253D1242%2526context%253Dgladnetcollect%26ei%3DyBtQT8S3Aane0QG375G5DQ%26usg%3DAFQjCNGpJvQh6WoaXelYIt\\_1LuhQTdiPTw%26sig2%3DsJnCXldjf7Vjik-Gjli-Zw#search=%22union%20europea%20de%20empleo%20con%20apoyo%22](http://www.google.co.uk/?url=sa%3Dt%26rct%3Dj%26q%3Dunion%20europea%20de%20empleo%20con%20apoyo%26source%3Dweb%26cd%3D4%26sqi%3D2%26ved%3D0CD0QFjAD%26url%3Dhttp%253A%252F%252Fdigitalcommons.ilr.cornell.edu%252Fcgi%252Fviewcontent.cgi%253Farticle%253D1242%2526context%253Dgladnetcollect%26ei%3DyBtQT8S3Aane0QG375G5DQ%26usg%3DAFQjCNGpJvQh6WoaXelYIt_1LuhQTdiPTw%26sig2%3DsJnCXldjf7Vjik-Gjli-Zw#search=%22union%20europea%20de%20empleo%20con%20apoyo%22)

Verdugo, M. y Jordán de Urrés, B., (2002). VI Simposio Internacional. Hacia la integración plena mediante el empleo. Salamanca: AMARÚ Ediciones (Publicaciones del INICO). Revisado el 16 de Febrero de 2012, disponible en: <http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1248&context=gladnetcollect>

## ANEXOS

### ANEXO A

#### **Carta de invitación a investigadores expertos para la validación de los instrumentos utilizados para la ejecución de entrevistas semi-estructuradas para la recolección de información sobre el proceso de inserción laboral de personas con discapacidad intelectual en el marco del empleo con apoyo**

*Estimado Investigador/Experto:*

Por medio de la presente queremos informarle que ha sido seleccionado como experto en el proceso de validación de instrumentos que buscan describir a profundidad el proceso de inserción laboral de personas con discapacidad a través de programas de empleo con apoyo en el área metropolitana de Caracas.

El estudio está siendo realizado por las tesis: *Mariana Celis Trujillo* y *Daniela Chacón Galué*, de la carrera de Relaciones Industriales de la Universidad Católica Andrés Bello, bajo la tutoría de Lourdes Montenegro.

Los instrumentos fueron elaborados a partir de la operacionalización de la variable “proceso de inserción laboral en el marco del empleo con apoyo”, para lo cual se tomó como referencia la documentación existente sobre el tema.

Por este motivo, deseamos que evalúe los instrumentos anexos a la presente. Cada instrumento fue realizado cubriendo los distintos niveles de profundidad que otorgan los actores definidos.

Esperamos que incorpore cualquier observación al respecto.

Agradeciendo de antemano su colaboración,

Se despiden:

Mariana Celis

Daniela Chacón

## ANEXO B

### Guiones de entrevistas semi-estructuradas a los entrenadores laborales, a los supervisores directos, y a los trabajadores con discapacidad intelectual, para la recolección de información

#### **Modelo de entrevista: Entrenador laboral**

##### **Etapa 1**

- ¿Cómo se inicia el proceso de búsqueda de las empresas interesadas en contratar a la persona con discapacidad intelectual (pregunta general).
- ¿Cómo se realiza el contacto con la organización?
- ¿Quiénes participan en el proceso? ¿Qué criterios utilizan para la selección final de la organización en donde va a ingresar la persona discapacitada?
- ¿Qué aspectos toman en cuenta al escoger un puesto de trabajo?
- ¿Cuáles son los posibles puestos de trabajo a escoger?
- ¿Esta decisión se toma en conjunto con el supervisor directo?
- Sabemos que el supervisor directo debe tener cierto entrenamiento, ¿en qué asuntos debe formarse? ¿A quién más se le hace entrenamiento?
- ¿Quiénes y cómo se diseña la rutina diaria de la persona con discapacidad a incorporarse?
- ¿Cuáles son las actividades más comunes?
- ¿Cómo se prepara al resto del área en donde va a ingresar la persona con discapacidad? ¿Cómo se prepara al resto de la organización?
- ¿Cada cuánto tiempo se realizan las charlas de sensibilización?

##### **Etapa 2**

- Luego de haber realizado el proceso previo de elección de la empresa, puesto de trabajo y haber formado a las personas necesarias... ¿En cuánto tiempo se incorpora la persona al organización? ¿Cómo es este proceso?
- ¿Cómo se realiza la enseñanza de la rutina diaria a la persona discapacitada? ¿Quiénes intervienen en esta enseñanza?
- ¿Cuánto tiempo acompaña a la persona con discapacidad dentro de la organización?

##### **Etapa 3**

- ¿Cuándo se retira del acompañamiento? ¿Cada cuánto se hace seguimiento? ¿Cuál es su aporte en el desarrollo de nuevas habilidades en el individuo con discapacidad?
- ¿Desea agregar algo más para completar la información?

## **Modelo de entrevista: supervisor /apoyo natural**

### **Etapa 1**

- ¿Cuál es la experiencia que tiene su empresa sobre la inserción laboral de personas con discapacidad?
- Siendo usted el apoyo natural y supervisor de estas personas, ¿recibió algún tipo de entrenamiento previo?, ¿Cómo fue su experiencia?
- ¿Realiza reuniones previas a la inserción con el entrenador laboral? ¿Qué se planifica en dicha reunión?
- ¿Apoya en el proceso de ejecutar charlas de sensibilización?
- ¿cuál considera usted que es la reacción por parte del equipo inmediato y del resto de los trabajadores sobre la inserción laboral de personas con discapacidad?

### **Etapa 2**

- ¿En qué momento interviene usted en el proceso de incorporación del individuo?
- ¿Colabora con la enseñanza de la rutina diaria?
- usted, junto con el entrenador laboral, ¿realizan un acompañamiento diario al individuo?

### **Etapa 3**

- Una vez el entrenador laboral se retira, ¿ejecuta usted las labores de seguimiento y acompañamiento del individuo? ¿Cómo realizan ese proceso de cambio?
- ¿Colabora en el desarrollo de nuevas habilidades en el individuo?
- Como supervisor y apoyo natural de la persona, ¿considera usted adecuado este proceso como parte de la inserción laboral?
- ¿Podría comentarnos casos particulares de éxito dentro de su organización siendo usted el apoyo natural?
- Para terminar, sabemos que son procesos variantes entre individuos, ¿ha participado en procesos de inserción laboral que manifestaran una ejecución difícil o complicada del plan a seguir? Comente su experiencia

## **Modelo de entrevista: Individuo con Discapacidad Intelectual**

- (Conocer y especificar tipo de discapacidad intelectual presenta antes de la entrevista)
- ¿Dónde trabaja?
- ¿Qué haces al llegar al trabajo? (labores que realiza)
- ¿Cómo aprendiste a hacer tu trabajo?
- ¿Quieres seguir trabajando?
- ¿Te gusta tu trabajo?
- ¿Qué tal son tus compañeros?

## ANEXO C

### Entrevista seleccionada: Entrenador Laboral

#### **Institución: Asociación Venezolana para el Síndrome de Down (AVESID)**

##### **1. Entrevista: Entrenador Laboral.**

**Fecha de la entrevista: 25 de Junio de 2013.**

- **Etapa 1**

**Entrevistador: ¿Cómo se inicia el proceso de búsqueda de las empresas interesadas en contratar a la persona con discapacidad intelectual?**

Respuesta: El proceso de búsqueda de las empresas es un poquito engorroso porque hay que buscar contactos, acercarse, ofrecer y no es tan fácil. Pero como está la Ley para personas con discapacidad que exige un cinco por ciento, que es muy alto, hay empresas que buscando adecuarse a la ley investigan un poco y llegan directamente a la fundación que es mucho más fácil porque existe una inquietud de la empresa y después uno los va evaluando. No siempre se logran porque no siempre la empresa logra adecuarse a qué es lo que necesitan y cómo hacerlo, a veces tienen proyectos de lo que quieren hacer con la persona con discapacidad que no están muy acordes a la realidad. Después de la Ley, las mismas empresas se acercan pero muchas veces pasamos meses conversando y no se logra concretar nada por lo que el proceso puede ser un poquito engorroso pero poco a poco se va logrando.

**Entrevistador: ¿Quiénes participan en el proceso? ¿Qué criterios utilizan para la selección final de la organización en donde va a ingresar la persona con discapacidad intelectual?**

Respuesta: Participan los muchachos, sus padres que son muy importantes (o representantes), nosotros (preparadores), y la parte interesada de la empresa. La empresa tiene la inquietud, se acerca y nosotros empezamos a ver qué tipo de actividades realiza que pueda interesar a los muchachos entonces se empieza a tratar de que bajen el nivel lo más posible y una vez que se logran actividades de un nivel que se puede conseguir a algún muchacho que se adapte a eso entonces se empieza a seleccionar entre los muchachos. A veces pasa que se selecciona a un muchacho y al llegar a la empresa las actividades son muy fáciles entonces se buscan más actividades. Es un juego de acoplamiento que va poco

a poco. Para la selección final del participante quien va a entrar en la empresa, el criterio tiene que ver con las capacidades del muchacho contrastada con las actividades que va a realizar en la empresa, que sea una empresa seria con un ambiente adecuado, grato para nuestros muchachos, que les den todos los beneficios de ley, que sea una empresa donde uno pueda ver una relación cercana con la fundación.

**Entrevistador: ¿Se da un entrenamiento previo a la elección de la organización?  
¿Cómo es este entrenamiento?**

Respuesta: Se hace un grupo de trabajo en donde se dan clases que se trabajan destrezas intelectuales, destrezas de trabajo muy generales porque no es fácil saber qué es lo que va a tocar cuando vayas a trabajar por lo que se hace muy general, y luego al entrar al puesto de trabajo se enseña directamente en la empresa. Por ejemplo, dentro de la fundación ellos sacan las fotocopias para practicar pero luego al llegar a la empresa es otra máquina entonces deben aprender a utilizarla, por ejemplo, se enseña a clasificar con el material didáctico, con tacos, a organizar en filas porque los que van a tienda tienen que saber organizar un estante entonces enseñamos a colocar diferentes materiales en filas. Destrezas que ellos necesitan a la hora de cualquier trabajo, esa preparación no tiene tiempo definido, es hasta que consigan trabajo. Depende de cada caso muchas veces puedes pasar meses o años esperando así como hay muchachos que han entrado y de una vez pues surge un trabajo para el cual es perfecto.

**Entrevistador: ¿Qué aspectos toman en cuenta al escoger un puesto de trabajo?**

Respuesta: Que las actividades se adecúen a las habilidades y capacidades de los muchachos.

**Entrevistador: ¿Cuáles son los posibles puestos de trabajo a escoger?**

Respuesta: Normalmente los ponen de asistentes del área administrativa, de Recursos Humanos o de algún área de la empresa. En Farmatodo que están en tienda ellos son APV que significa Asistentes de Piso de Ventas pero prácticamente todos los empleados son APV y todos realizan todas las actividades, incluso de caja. Claro queda el gerente y los subgerentes de cada tienda que sí tienen una responsabilidad diferente, los muchachos la única actividad que no realizan es la de caja pero sí limpieza, surtido, etiquetado.

**Entrevistador: ¿Esta decisión se toma en conjunto con el supervisor directo?**

Respuesta: La decisión del puesto de trabajo se toma en conjunto con el supervisor directo, la denominación del puesto de trabajo la deciden ellos y el tipo de actividades se las sugerimos nosotros, ellos nos sugieren cosas nosotros vemos cuáles son las actividades, va el preparador un día a la empresa a ver de qué se trata y se va adaptando. A veces pasa que llegas a la empresa y cuando ves hay que hacer clasificación de los productos que ellos reciben y cuando ves la clasificación que en un principio la viste súper sencilla y el muchacho empieza a hacerla ves que no era tan sencilla entonces se comienzan a hacer adaptaciones sobre la marcha, eso pasa mucho y así se va depurando. Claro, yo me instalo con el muchacho un mes, la primera semana todo el tiempo y luego se va disminuyendo dependiendo de cada caso y de cómo se adapte cada quien. Con cada persona es distinto.

**Entrevistador: Sabemos que el supervisor directo debe tener cierto entrenamiento, ¿en qué asuntos debe formarse? ¿A quién más se le hace entrenamiento?**

Respuesta: Lo primero que hacemos es un taller de sensibilización para todas las personas que van a estar en contacto con esta persona, a todos hay que hacerles un trabajo de sensibilización porque la gente cuando se enfrenta a las personas con discapacidad se cortan mucho por lo que hay que hacer un trabajito, enseñarlos a hablarles con naturalidad, a corregirlos y que debe enseñarlos pero entonces también en el momento de corregir hay que saberlo hacer de una manera que el muchacho realmente comprenda que esto muchas veces les cuesta, a las personas que van a trabajar con alguien con discapacidad intelectual les cuesta mucho chequear que el otro te esté entendiendo, y esto se enseña y la gente lo aprende, ese mes que estoy ahí estoy modelando tanto al muchacho como al jefe y resto de la empresa, este modelaje es bien importante. Básicamente se entrena en cómo debe ser el trato.

**Entrevistador: ¿Quiénes y cómo se diseña la rutina diaria de la persona con discapacidad intelectual a incorporarse?**

Respuesta: En conjunto (entrenador y supervisor directo) y ésta puede modificarse. En el mes que estoy entrenando cuadrarnos una rutina y cuando me voy resulta que la misma no resultó de todo entonces empiezan a adaptar y me llaman y me preguntan y me acerco, después de que los dejo solos yo igual sigo supervisando. Se supone que son seis supervisiones mensuales y eso se cumple dependiendo de las necesidades. Muchas veces tengo que ir cada quince días entonces las seis supervisiones se me van en tres meses pero

también muchas veces dura un año porque las cosas están fluyendo con comodidad pero al final se adaptan.

**Entrevistador: ¿Cuáles son las actividades más comunes?**

Respuesta: Los que están en oficinas que son asistentes de administración o almacén, tienen actividades con fotocopadoras, organización de archivos, sencillas. Sacar carpetas guardarlas, encarpetar documentos pero hay que tener cuidado de que logre hacerlo. Hay un muchacho que incluso organiza órdenes de ventas, recibe las órdenes, busca los productos, él es asistente de almacén en una empresa importadora de productos de laboratorio, y los organiza en una mesa, va y le dice al jefe que lo chequee y él mismo firma la orden, él mismo despacha, es una actividad bien compleja pero llegó a eso luego de que al principio hacía actividades mucho más sencillas y ya luego de que tenía casi un año trabajando fue que empezó a hacer eso. Muchas veces empiezan con algo sencillito y luego se va dando más responsabilidad pero eso depende del muchacho, a veces incluso los cambian de área.

**Entrevistador: ¿Cómo se prepara al resto del área en donde va a ingresar la persona con discapacidad intelectual? ¿Cómo se prepara al resto de la organización?**

Respuesta: A todo el mundo se le hace charla de sensibilización, se hace una charla bien nutrida en donde se dan nociones de todas las ramas de la discapacidad, todo lo que puede ser, se habla específicamente de la discapacidad intelectual, síndrome de down en caso de que el muchacho sea síndrome de down que no siempre es y se les habla en particular del caso.

**Entrevistador: ¿Cada cuánto tiempo se realizan las charlas de sensibilización?**

Respuesta: La charla debería repetirse si entra mucha gente nueva a la empresa pero lo cierto es que no se hace, hay empresas muy estables en donde quizás solo ingrese una persona y no hay problema porque incluso observando el trato de resto pueden aprender pero por ejemplo en el caso de Farmatodo hay mucha rotación por lo que se han dado varios acontecimientos difíciles porque los muchachos necesitan estabilidad y cuando cambian los compañeros de trabajo a ellos les cuesta aceptarlo, cuesta pero igual es adaptable pero cuando se cambia al jefe cambia la rutina de trabajo y empiezan los reclamos por todos los cambios que se realizan entonces el mismo jefe tarda en adaptarse. Me pasó

un caso bien dramático donde no hubo forma de que la nueva jefa se adaptara con la chica con discapacidad y de hecho al final la muchacha terminó saliendo del trabajo, y ya tenía un año trabajando.

- **Etapa 2**

**Entrevistador: Luego de haber realizado el proceso previo de elección de la empresa, puesto de trabajo y haber formado a las personas necesarias ¿En cuánto tiempo se incorpora la persona al organización? ¿Cómo es este proceso?**

Respuesta: Depende de cada caso muchas veces puedes pasar meses o años esperando así como hay muchachos que han entrado y de una vez pues surge un trabajo para el cual es perfecto (se extrajo la información de otra pregunta).

**Entrevistador: ¿Cómo se realiza la enseñanza de la rutina diaria a la persona con discapacidad intelectual? ¿Quiénes intervienen en esta enseñanza?**

Respuesta: Se va antes a la empresa a ver específicamente cuáles son las actividades y luego vas con el chico a hacerlo con él y si hay que adaptar más y la adaptación la hace el entrenador también, la rutina la enseña el preparador no interviene el jefe. El jefe tiene que aprender a dar las órdenes, decirle qué hacer y cómo hacerlo pero el que el muchacho conozca la actividad, la corrija y la aprenda lo hace el preparador laboral. El muchacho pregunta qué tiene a hacer, el jefe le explica. Si veo que el muchacho no entendió muy bien le digo al jefe que vuelva explicar porque no siempre se da cuenta que el muchacho no entendió, le doy opciones para que explique (usa ejemplos, hazlo tú una vez) y ahí le estas enseñando también al jefe. Luego le pides al muchacho que lo haga y evalúan si está bien. Después que se va el preparador, el jefe debe aprender a corregir.

**Entrevistador: ¿Cuánto tiempo acompaña a la persona con discapacidad dentro de la organización?**

Respuesta: De lunes a viernes, primera semana todos los días, segunda semana puede que todos los días pero no esté tan cerca, voy un ratico y me retiro, observo cómo trabajan y que están haciendo, la tercera semana dejo de ir aunque sea dos o tres días y la cuarta voy una o dos veces y luego una vez al mes y luego cada seis meses, y luego con los muchachos que tienen más de tres años trabajando voy una vez al año a menos que me llamen, siempre se mantiene el contacto.

- **Etapa 3**

**Entrevistador: ¿Cuándo se retira del acompañamiento? ¿Cada cuánto tiempo se hace seguimiento?**

Respuesta: Cuanto tiempo depende de cada quien, es imposible definirlo. La adaptación de la misma empresa también lleva su proceso, ese tema de que las personas sepan cómo tratarlo y se sientan cómodas.

**Entrevistador: ¿Cuál es su aporte en el desarrollo de nuevas habilidades en el individuo con discapacidad?**

Respuesta: Todo el tiempo se hace esto, siempre se está enseñando. Por ejemplo, el uso del celular. Tienen celulares y no se saben los números entonces vas enseñando poco a poco los números y el uso del celular.

## ANEXO D

### Entrevista seleccionada: Supervisor Directo

#### **Institución: Asociación Civil para el Desarrollo de Educación Especial Complementaria (ASODECO)**

#### **Entrevista: Supervisor Laboral / Apoyo Natural.**

**Fecha de la entrevista: 17 de Julio de 2013.**

- **Etapa 1**

**Entrevistador: ¿Cuál es la experiencia que tiene su empresa sobre la inserción laboral de personas con discapacidad?**

Respuesta: Bueno la verdad desde hace ya varios años hemos trabajado con personas con discapacidad, somos bien abiertos con eso, tratamos de que sean uno más a la hora de trabajar, y realmente nos ayudan bastante, porque generalmente estas personas son muy observadoras y detallistas, lo que hace que no dejen pasar errores que cualquiera de nosotros puede cometer, por lo que yo creo que se mantendrán estos programas, hemos tenido mucho éxito.

**Entrevistador: Siendo usted el apoyo natural y supervisor de estas personas, ¿recibió algún tipo de entrenamiento previo? ¿Cómo fue su experiencia?**

Respuesta: Bueno desde que uno entra a la compañía te dan una charla de sensibilización seas o no el supervisor de la persona, pero una vez te designan supervisor, nos orientan y nos dan mucho apoyo, por ejemplo si tengo dudas o algún problema no dudo en llamar al entrenador para que me oriente, o me ayude a solucionar el problema, igual el viene de vez en cuando a supervisar que todo está bien, y observar el progreso de la persona.

**Entrevistador: ¿Realiza reuniones previas a la inserción con el entrenador laboral? ¿Qué se planifica en dicha reunión?**

Respuesta: Bueno como ya te explique, él viene cada tanto tiempo, nos reunimos en un principio para conocer las capacidades de la persona, para que ellos conozcan el ambiente y los trabajadores con los que compartirá y así estar seguro de que no haya limitaciones para el muchacho, y además nos explica cómo debemos tratarlo, claro todo depende de la

persona con discapacidad, porque sabes que los procesos son cambiantes entre una persona y otra, entonces siempre es bueno reunirnos con el entrenador.

**Entrevistador: ¿Apoya en el proceso de ejecutar charlas de sensibilización?**

Respuesta: siempre se brinda apoyo, sobre todo para contar nuestras experiencias a nuevos trabajadores que no han tenido la oportunidad de trabajar directamente con personas con discapacidad.

**Entrevistador: ¿cuál considera usted que es la reacción por parte del equipo inmediato y del resto de los trabajadores sobre la inserción laboral de personas con discapacidad?**

Respuesta: Como esta empresa ya tiene mucho tiempo trabajando así, el equipo de trabajo es muy ameno en este sentido, ya saben cómo tratarlo, y el trabajador con discapacidad realmente se vuelve uno más, es bien gratificante al actitud que mantienen los trabajadores, no hemos tenido problemas al respecto.

## **Etapa 2**

**Entrevistador: ¿En qué momento interviene usted en el proceso de incorporación del individuo?**

Respuesta: Bueno, desde que necesitamos a una nueva persona, se gestiona la solicitud con Recursos Humanos y junto a ellos nos reunimos con el entrenador laboral que esté interesado en insertar a un trabajador con discapacidad en nuestra empresa, y desde allí comenzamos las reuniones.

**Entrevistador: ¿Colabora con la enseñanza de la rutina diaria?**

Respuesta: Claro desde el primer momento que el trabajador llega, somos nosotros quienes lo entrenamos prácticamente, eso hace que establezcamos un lazo muy fuerte desde el principio, lo que nos ayuda a mantener una relación de trabajo muy buena y productiva.

**Entrevistador: usted, junto con el entrenador laboral, ¿realiza un acompañamiento diario al individuo?**

Respuesta: Bueno yo como su supervisor siempre estoy pendiente, al principio la atención que le brindo es total, sobre todo porque se le está enseñando la rutina que deberá cumplir,

entonces necesita apoyo, el entrenador laboral viene de vez en cuando a ver su avance y a ver cómo se encuentra la persona y nosotros.

- **Etapa 3**

**Entrevistador: ¿Colabora en el desarrollo de nuevas habilidades en el individuo?**

Respuesta: Sí, desde el comienzo, y cada vez que vemos que el trabajador con discapacidad se encuentra muy confiado con lo que realiza, tratamos de enseñarle una nueva actividad para que no haga siempre lo mismo, claro, esto depende de la persona y sus capacidades.

**Entrevistador: Como supervisor y apoyo natural de la persona, ¿considera usted adecuado este proceso como parte de la inserción laboral?**

Respuesta: La verdad este proceso me parece fantástico, siempre nos funciona, adaptándose claro a la persona, el ambiente se vuelve muy productivo, y además se le permite a trabajadores con discapacidad ser útiles en gran medida, eso los anima mucho, además acá todo el mundo los quiere porque son muy buenos.

**ANEXO E****Entrevista seleccionada: Trabajador con discapacidad intelectual****Institución: Programa Especial de Capacitación Laboral (PROESCALA)****Entrevista: Trabajador con Discapacidad Intelectual. Compromiso Intelectual Moderado (3 años trabajando).****Fecha de la entrevista: 12 de Junio de 2013.****Entrevistador: ¿Dónde trabaja?**

Respuesta: Laboratorios Behrens

**Entrevistador: ¿Qué haces al llegar al trabajo? (labores que realiza)**

Respuesta: Muchas cosas, bien fuertes, primero llegamos vamos a la oficina y dejamos las cosas, luego a donde te pones la bata, la gorra y zapatos como de papel, son bien fastidiosos. Vamos directo al laboratorio, nos sentamos, los muchachos meten las ampollas, y nosotros abrimos y cerramos las cajas para empaquetar. Voy los miércoles y jueves.

**Entrevistador: ¿Cómo aprendiste a hacer tu trabajo?**

Respuesta: Cuando fui para allá fue para ver primero, y me dejaron y fui el delegado, y me enseñaron aquí todo pero luego allá también aprendo más.

**Entrevistador: ¿Te gusta tu trabajo?**

Respuesta: Sí mucho. Me siento contento, chévere.

**Entrevistador: ¿Quieres seguir trabajando?**

Respuesta: Sí, no quiero ir a otra empresa.

**Entrevistador: ¿Qué tal son tus compañeros?**

Respuesta: Mis compañeros son muy educados, ya a mí me conocen, tengo amigos me conocen todos, mi supervisor que sale y entra y sale y entra pero con los demás chévere, te saludan por ahí.