

UNIVERSIDAD DE MONTEMORELOS

Facultad de Educación



CONCEPTO QUE EL EMPLEADOR TIENE RESPECTO  
AL DESEMPEÑO Y RELACIONES LABORALES DE  
LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

TESIS

Presentada en cumplimiento parcial de los requisitos  
para el grado de Licenciatura en Psicología Clínica

POR

Karon L. Partida Castro

Abril de 2009

CIB  
Ej.1



73098



UNIVERSIDAD DE MONTEMORELOS

Facultad de Educación



CONCEPTO QUE EL EMPLEADOR TIENE RESPECTO  
AL DESEMPEÑO Y RELACIONES LABORALES DE  
LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

TESIS

Presentada en cumplimiento parcial de los requisitos  
para el grado de Licenciatura en Psicología Clínica

POR

Karen L. Partida Castro

Abril de 2009



## RESUMEN

### CONCEPTO QUE EL EMPLEADOR TIENE RESPECTO AL DESEMPEÑO Y RELACIONES LABORALES DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Por

Karen L. Partida Castro

Asesora: Ana Lucrecia Salazar Rodríguez



## **RESUMEN DE TESIS DE LICENCIATURA**

UNIVERSIDAD DE MONTEMORELOS

Facultad de Educación

Título: CONCEPTO QUE EL EMPLEADOR TIENE RESPECTO AL DESEMPEÑO Y RELACIONES LABORALES DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Investigador: Karen L. Partida Castro

Asesora: Dra. Ana Lucrecia Salazar Rodríguez, doctora en Educación.

Fecha de terminación: Abril de 2009

### Problema

¿Cuál es la opinión que tienen los administradores de los centros de trabajo respecto al desempeño y las relaciones laborales de las personas con discapacidad integradas a sus centros de trabajo durante los años 2006-2007?

### Metodología

Desde el punto de vista de su diseño el estudio es cuantitativo descriptivo orientado hacia la evaluación parcial de un programa social. Consiste en la recolección de datos mediante una encuesta aplicada a las empresas que participaron en el programa de integración laboral a fin de conocer sus opiniones



respecto al desempeño de las personas con discapacidad y sus relaciones laborales. Cuantitativo porque consiste en el análisis de datos numéricos mediante conteo de frecuencias, porcentajes, proporciones, medias y desviación típica. Una vez aplicada la encuesta se procedió a la captura de los datos y la creación de una base de datos para correr distribuciones de frecuencia, estadísticas descriptivas y gráficas en el programa SPSS a fin de documentar y sustentar la respuesta a la pregunta de investigación.

### Resultados

Se conoció la opinión que el empleador tiene de la calidad, productividad y desempeño de las personas con discapacidad; se hizo además una descripción de las relaciones interpersonales de los empleados con discapacidad con sus compañeros de trabajo y con las figuras de autoridad; se analizaron las ventajas y desventajas de participar en el programa de inserción laboral y se observó que situaciones provocan la rotación del personal con discapacidad en una empresa; se revisaron también los beneficios y los factores negativos resultantes de contratar empleados con discapacidad.

### Conclusiones

Las empresas hoy en día se muestran dispuestas a emplear a personas con discapacidad y al hacerlo demuestran tener un sentido de satisfacción por el cumplimiento de un deber con la sociedad y la comunidad.

Las personas con discapacidad a las que se les da la oportunidad de un empleo tienden a mostrar gratitud hacia la empresa mediante mejor desempeño y responsabilidad que se refleja en una mayor permanencia en sus trabajos que las



personas sin discapacidad y en la asistencia puntual a sus trabajos al igual que otras personas.

Los empleados con discapacidad tienden a ser iguales en cuanto a productividad y calidad en el trabajo que las personas sin discapacidad y también parecen estar más dispuestos a realizar trabajos extras y se muestran más cooperadores que sus compañeros que no lo son. Así mismo los los trabajadores con discapacidad se relacionan bien con la autoridad y los compañeros de trabajo. Sin embargo se observa que el trato que reciben las personas con discapacidad en una empresa puede ser mejor dependiendo del grado de sensibilidad de los administradores y supervisores hacia la discapacidad.

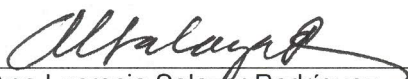
CONCEPTO QUE EL EMPLEADOR TIENE RESPECTO AL DESEMPEÑO  
Y RELACIONES LABORALES DE LAS PERSONAS  
CON DISCAPACIDAD

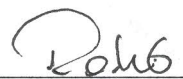
Tesis  
presentada en cumplimiento parcial  
de los requisitos para el grado de  
Licenciatura en Psicología Clínica


por

Karen Lidiette Partida Castro

APROBADA POR LA COMISIÓN:

  
Dra. Ana Lucrecia Salazar Rodríguez  
Presidente

  
Dr. Jaime Rodríguez Gómez  
Secretario

  
Mtro. Mar Elizondo Smith  
Vocal

10 julio 2009  
Fecha de aprobación



## TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS Y FIGURAS .....	v
Capítulo	
I. INTRODUCCIÓN .....	1
Declaración del problema .....	2
Objetivos específicos del estudio .....	2
Importancia y justificación del estudio .....	3
Limitaciones .....	4
Supuestos .....	4
Definición de términos .....	5
Resumen .....	6
II. MARCO TEÓRICO .....	7
Importancia, historia e implementación de programas de inserción laboral de personas con discapacidad en Monterrey .....	8
Breve historia de la valoración del discapacitado .....	8
A nivel internacional .....	8
A nivel nacional .....	10
A nivel estatal .....	13
Breve historia de la orientación educativa y su papel en la valoración del discapacitado .....	13
El marco legislativo .....	15
Programa de integración laboral para personas con discapacidad .....	18
Evaluación dirigida a la empresa .....	21
Las valorizaciones que realiza el sistema de evaluación .....	21
Procedimiento para la contratación de personas con discapacidad .....	24
Expectativas del desempeño laboral .....	27
Trabajos de investigación sobre la inserción laboral del discapacitado .....	30
Resumen .....	33

III.	METODOLOGÍA .....	34
	Introducción .....	34
	Tipo de estudio .....	34
	Población y muestra .....	35
	Objetivos del estudio .....	35
	Las variables del estudio .....	36
	Instrumento .....	36
	Procedimiento para la recolección de datos .....	37
	Procedimiento para el análisis de datos .....	38
IV.	RESULTADOS .....	39
	Descripción de los participantes del estudio .....	39
	Concepto de la rotación, productividad y desempeño del empleado discapacitado .....	43
	Relaciones interpersonales del empleado con discapacidad .....	46
	Ventajas y desventajas de participar en el programa de inserción laboral .....	47
	Beneficios relacionados con la contratación de empleados con discapacidad .....	48
	Factores negativos resultantes de contratar empleados con discapacidad .....	49
	Resumen .....	49
V.	RESUMEN, DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
	Resumen .....	51
	Discusión .....	55
	Conclusiones .....	58
	Recomendaciones .....	59
	Metodológicas .....	59
	Para las empresas participantes .....	59
	Para el DIF y el programa de inserción .....	60
Apéndices		
A.	INSTRUMENTO .....	61
B.	SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN EN EL ESTUDIO .....	66
C.	AUTORIZACIÓN DE USO DEL INSTRUMENTO .....	68
D.	ANÁLISIS ESTADÍSTICOS .....	70
LISTA DE REFERENCIAS.....		77



## LISTA DE TABLAS

1. Empresas participantes en este estudio .....	39
2. Opinión del empleador respecto a la rotación, productividad y desempeño del empleado con discapacidad .....	42

## LISTA DE FIGURAS

1. Puestos de trabajo .....	41
-----------------------------	----

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

Las necesidades particulares de las personas con discapacidad fueron reconocidas a nivel mundial en 1983 cuando la ONU estableció el 3 de diciembre como día internacional de los impedidos, hoy personas con discapacidad. En la actualidad la Organización Mundial de la Salud define discapacidad como cualquier restricción o impedimento para la realización de una actividad, ocasionados por una deficiencia dentro del ámbito considerado normal para un ser humano.

En lo que se refiere a México, durante la década de los ochenta el Gobierno Federal realizó las primeras acciones a favor de las personas con discapacidad, lo cual se concretó en la creación de la Comisión Nacional Coordinadora para el Bienestar y la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad. En Nuevo León, el foro estatal de consulta sobre el tema de la integración social de las personas con discapacidad dio origen a una iniciativa en 1992 que eventualmente se convirtió en la Ley de Integración Social de Discapacitados, la primera a nivel nacional tomada como modelo en algunos Estados. Para fines del año 2003 se promovió la revisión de esta ley así como de la ley General de Educación con el fin de generar una cultura de solidaridad, apoyo e integración social a las personas con discapacidad (Congreso del Estado de Nuevo León, 2003).



La integración sociolaboral de los discapacitados implica aceptar las discrepancias entre las capacidades que una persona ha desarrollado y la capacidad de los ámbitos para aceptar o integrar a esas personas. Se debe tener presente no sólo las variables de la persona con discapacidad, sino también de todo aquello que se incorpora a los programas que actúan como mediadores de los servicios que refuerzan la mediación y de los medios o lugares donde debe ocurrir la inserción (López Ventura, 2008).

En Monterrey, Nuevo León, la Dirección de Programas Asistenciales de la Dirección del Sistema DIF opera el programa denominado: Centro de Integración Laboral para Discapacitados, el cual tiene como objetivo integrar a la vida social y productiva a las personas con discapacidades.

Este programa, que ha operado en los últimos 13 años, ha logrado integrar en los últimos dos años, a un total de 494 personas en diversos puestos de trabajo, por lo que surge la expectativa por conocer la forma como dicha inserción es percibida por las entidades empleadoras.

### **Declaración del problema**

Este estudio busca responder a la pregunta ¿Cuál es la opinión que tienen los administradores de los Centros de Trabajo respecto al desempeño y las relaciones laborales de las personas con discapacidad integradas a sus centros de trabajo durante los años 2006 y 2007 en Monterrey, Nuevo León?

### **Objetivos específicos del estudio**

Para dar respuesta a la pregunta se procurará lograr los siguientes objetivos:

1. Determinar el número de las personas insertadas.
2. Identificar los puestos de trabajo o funciones asignadas.
3. Determinar la proporción de personas discapacitadas que han participado en el programa y que asisten con puntualidad a sus puestos de trabajo.
4. Determinar el promedio de tiempo de permanencia en el empleo.
5. Identificar el concepto que el empleador tiene de la rotación, productividad y desempeño que muestra el empleado discapacitado en comparación con sus colegas no discapacitados.
6. Conocer el concepto que el empleador tiene de las relaciones interpersonales del discapacitado con sus compañeros de trabajo y superiores..
7. Conocer la opinión de los empleadores respecto a las ventajas y desventajas del programa de inserción de personas discapacitadas al sector laboral.

### **Importancia y justificación del estudio**

La importancia de este estudio consiste en su aporte para dar seguimiento al esfuerzo que la sociedad mexicana hace a favor de grupos minoritarios que enfrentan la vida en desventaja. Todo lo que apunte a valorar al ser humano y a contribuir en su bienestar es importante. Y en este sentido el programa de inserción laboral de discapacitados implica la inversión de recursos materiales, financieros y humanos de parte de la sociedad lo cual debe complementarse con mecanismos de evaluación que determinen la calidad de los resultados que se obtienen.

Mediante la información que se obtuvo de parte de los empresarios empleadores fue posible identificar fortalezas y debilidades en el programa de inserción laboral, lo cual permitirá buscar formas de superar las deficiencias y



capitalizar las fortalezas. De modo que este estudio pretende contribuir a perfeccionar un programa cuyo impacto en la vida de personas discapacitadas solo puede valorarse a la luz del valor de la persona humana y de los beneficios de la justicia social.

### **Limitaciones**

Siendo una primera iniciativa en relación con la evaluación del programa de integración laboral se hacen evidentes las limitaciones del estudio. Entre ellas el hecho de que no existen estudios previos que permitan comparar los resultados de este estudio; tampoco se cuenta con instrumentos estandarizados que aseguren la comparabilidad de resultados. La participación de parte de las empresas es totalmente voluntaria y lo mismo sucede en lo que se refiere a la participación de las mismas en este proyecto de investigación, por lo que los resultados solo se refieren a aquellas empresas que deciden participar. Otra limitación radica en la falta de previsión para dar seguimiento al proceso de inserción del discapacitado una vez que se integra a una empresa, por lo que, los datos que los empresarios ofrecieron son aproximados y no necesariamente exactos.

### **Supuestos**

El ser humano fue creado por Dios a su imagen y semejanza. En el principio no existía la enfermedad ni el dolor hasta cuando el pecado hizo su incursión en este planeta. Desde entonces las negativas consecuencias del pecado se han constituido en oportunidades para la manifestación del poder y del amor de Dios, así como en oportunidades para que los seres humanos manifiesten su compromiso con un

carácter bondadoso, misericordioso y altruista semejante al del Creador. En la sociedad cristiana del siglo XXI la responsabilidad por los discapacitados es una obligación moral del individuo, de los grupos y en este particular de las empresas que deben asumir una responsabilidad social ante las necesidades en la sociedad. La inversión de recursos públicos implica una responsabilidad ética de quienes los administran para asegurar los mejores dividendos o resultados en la inversión, por lo que contribuir y promover la evaluación de los programas sociales se constituye en una necesidad.

### **Definición de términos**

DIF: Desarrollo Integral de la Familia

Discapacidad: 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 (OMS, 1980).

Desempeño laboral: Calidad del trabajo, interés por el desarrollo y la superación personal y disposición que muestran las personas con discapacidad para realizar trabajos adicionales.

Total de personas insertadas: es el conjunto de individuos discapacitados que fueron evaluados y orientados en el programa de inserción laboral y posteriormente obtuvieron un puesto de trabajo en alguna de las empresas participantes.

Puesto de trabajo o funciones asignadas: indica las categorías o tipos de trabajos a los cuales accedieron los discapacitados insertados al programa laboral.

Proporción de puntualidad: es el porcentaje de discapacitados insertados que permanecen en sus puestos de trabajo al momento de realizar el estudio.

Promedio de permanencia: es la media aritmética de los meses que el total de personas insertadas han laborado en las empresas participantes.

Concepto del empleador: se refiere a la opinión que el administrador de la empresa tiene respecto a la rotación, productividad y desempeño que el insertado realiza en comparación con otros empleados no discapacitados.

Concepto respecto a las relaciones interpersonales: es la forma como el empleador evalúa el grado de relación que las personas con discapacidad logran establecer, tanto con los compañeros de trabajo como con sus superiores.

Ventajas y desventajas: se refiere a los beneficios y los factores negativos que los empleadores identifican como característicos de la relación laboral que tienen con las personas discapacitadas insertadas.

## **Resumen**

Esta investigación se ubica en el contexto de la psicología laboral y de manera particular en los resultados de programas de inserción laboral para personas con discapacidad, en algunas empresas de Monterrey, Nuevo León. Este capítulo presentó los objetivos de la investigación, su importancia, justificación, limitaciones y trasfondo filosófico. A continuación, en el capítulo II se describe el programa de inserción laboral de discapacitados, sus objetivos y procedimientos.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

El término "discapacidad" fue aceptado por la Real Academia Española de la Lengua hace diez años y aparece en el diccionario de la lengua española. En reconocimiento del gran poder del lenguaje para influir y crear impresiones, NICHCY utiliza el término "discapacidad" en todas sus publicaciones.

Otros términos quizás más comunes - como, por ejemplo, "incapacidad" o "minusválido"- pueden dar a entender que las personas con discapacidades son personas "sin habilidad" o de "menor valor." En comparación, "discapacidad" quiere decir una falta de habilidad en algún ramo específico. El uso del término reconoce que todos los individuos con discapacidades tienen mucho que contribuir a nuestra sociedad y al mismo tiempo está de acuerdo con cambios similares en el lenguaje de la ley estadounidense (NICHCY,2008).

Este capítulo contiene un breve resumen respecto a la importancia, historia e implementación del programa de inserción laboral del discapacitado en Monterrey, las expectativas del desempeño laboral y algunos de los trabajos de investigación sobre la inserción laboral del discapacitado.

Para recolectar la información se recurrió a los recursos disponibles en la Internet, documentos publicados por las entidades patrocinadoras del programa y a entrevistas con las personas involucradas en la administración de los mismos.

## **Importancia, historia e implementación de programas de inserción laboral de personas con discapacidad en Monterrey**

La información disponible se limita a la descripción del programa, legislación relacionada y breves referencias a la forma como se ha desarrollado el interés por los discapacitados y su inserción en el ámbito laboral. No existen investigaciones empíricas ni evaluaciones publicadas relacionadas con estos programas. Lo que explica lo limitado de la bibliografía y la falta de elementos de comparación.

### **Breve historia de la valoración del discapacitado**

La necesidad de aceptar la diversidad en todos los ámbitos del quehacer humano, ha sido un fenómeno reciente y la globalización ha contribuido notablemente. Entre los factores reconocidos hoy como importantes para mejorar el buen rendimiento, la productividad y el éxito global de una empresa, la contratación de personas con discapacidad ocupa un lugar destacado.

### **A nivel internacional**

La urgencia de promover estrategias orientadas a integrar a las personas con discapacidad en la productividad, con el fin de mejorar su situación económica y social, apareció en los años posteriores a la Segunda Guerra Mundial; la Organización Internacional del Trabajo (OIT), entonces, emitió en 1955 la Recomendación 99, en la cual se invita a los países a instrumentar acciones que faciliten la integración laboral de este grupo, a su vez se hizo hincapié en el establecimiento y desarrollo de programas que demuestren y mejoren su calidad

profesional, promuevan oportunidades y eliminen toda discriminación relacionada con la capacitación y el empleo.

Esta recomendación fue complementada por el Convenio 159, instrumento que genera la obligación a los países que lo suscriben de establecer políticas de integración laboral para las personas con discapacidad. México ratificó este convenio en el año 2001.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) ha dispuesto algunas recomendaciones en relación con la necesidad de igualar las oportunidades para todas las personas sin distinción alguna de clase, de manera que participen en los ámbitos social, económico y laboral.

La Asamblea General de las Naciones Unidas proclamó el 9 de diciembre de 1975 la declaración de los derechos de las personas con discapacidad, y estableció que

... la persona con discapacidad tiene derecho a que se respete su dignidad humana y a disfrutar de una vida decorosa, lo más normal y plena que sea posible, cualesquiera que sea el origen, la naturaleza o la gravedad de sus trastornos o deficiencias sin discriminación. (p. 93)

De igual manera, el 4 de marzo de 1994, la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas aprobó la resolución 48/96 relacionada con las Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, que en su artículo 7 establece:

Los países deben reconocer el principio de que las personas con discapacidad tienen que estar facultadas para ejercer sus derechos humanos, en particular en materia de empleo. Es preciso procurar la igualdad de



oportunidades para obtener un empleo productivo y remunerado en el mercado de trabajo (ONU, 1994 p. 18).

Todo lo anterior sienta con claridad las bases para todo tipo de programa y gestión tendiente a favorecer la inserción de las personas discapacitadas en el ámbito laboral y permitirles así la oportunidad de aportar a su desarrollo y a la mejora de sus condiciones de vida de manera humana y digna.

### **A nivel nacional**

En 1995 se puso en marcha en México el Programa Nacional para el Bienestar y la Incorporación al Desarrollo de las Personas con Discapacidad, que en su capítulo de “Rehabilitación laboral, capacitación y trabajo” planteó como objetivo general proporcionar acceso a la rehabilitación laboral y oportunidades de capacitación y empleo para la equiparación de oportunidades laborales. Esto evidentemente está en armonía con las propuestas expuestas ya en los párrafos anteriores, planteadas para el ámbito internacional.

El esfuerzo de los sectores público, social y privado dio como resultado el Programa de Integración Laboral para personas con Discapacidad, elaborado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y que dio inicio en el año 2002. Este programa desarrolla estrategias con el fin de apoyar, facilitar y promover la integración laboral de las personas con discapacidad.

La posibilidad de acceder al mercado de trabajo es un derecho de todo ciudadano, y hacer que esas oportunidades sean igualmente posibles para las personas con discapacidad evitando todo tipo de discriminación, está apoyado en el marco jurídico de México. En la Constitución Política de los Estados Unidos

Mexicanos, se prohíbe la discriminación y se señala, además, que a ninguna persona se le podrá impedir dedicarse a la actividad, profesión, industria comercio o trabajo que le acomode siendo lícitos y establece también que toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1978).

Cuando un trabajador sufre secuelas debido a un accidente de trabajo, su empleador está en la obligación de conservarle en el empleo (Ley Federal del Trabajo, 2006).

Como en muchos otros ámbitos de la vida, se difunden prejuicios que en el caso de los programas para discapacitados tienden a disminuir su eficacia y trascendencia. Uno de estos es la idea que tienen los empleadores de que al contratar a personas con discapacidad, se incrementará la prima del seguro de riesgos de trabajo, incluida en la Ley del Seguro Social, lo cual es totalmente falso puesto que la prima aumenta solamente cuando en la empresa ocurren accidentes de trabajo. Cuando una persona con discapacidad es ubicada en un puesto acorde con sus conocimientos, competencias y habilidades, tiene esencialmente la misma posibilidad de sufrir un accidente que los empleados sin discapacidad.

La ley considera, además, que cuando existen situaciones de discapacidad física, mental o sensorial, intoxicaciones o enfermedades crónicas, esto no debe originar la disminución del grado de la incapacidad temporal o permanente, ni tampoco las prestaciones que pertenecen al trabajador (Ley del Seguro, Social, 1997).

Un trabajador que posee una pensión por invalidez puede continuar percibiéndola al ingresar a un trabajo remunerado, con la salvedad de que debe realizar actividades distintas a las que realizaba en el momento en el que se determinó su derecho a la misma (Ley del Seguro Social, 1997).

En cuanto a los seguros de retiro, cesantía en edad avanzada y vejez, cuando el pensionado vuelva a insertarse en un trabajo sujeto al régimen obligatorio, el Instituto de Seguro Social, suspenderá el pago de la pensión garantizada (art. 173), que es aquella obtenida bajo el amparo de la Ley del Seguro Social de 1997. Además, se establece que cuando el asegurado reingrese al régimen obligatorio no efectuará las cotizaciones de seguros de invalidez y vida.

Es importante señalar también que cuando una persona con discapacidad intelectual y que recibe una pensión, ingresa a un trabajo remunerado, su pensión se le suspende, pero la recuperará de forma inmediata cuando sea dado de baja en dicho empleo (Ley del Seguro Social, 1997).

Dada la naturaleza de este trabajo, es importante presentar aquí la definición de discriminación según la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, Artículo 4 :

...toda distinción, exclusión o restricción que basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad de oportunidades de las personas. (p.1)



Esta definición, por lo tanto, despeja cualquier duda con respecto a las personas con discapacidad y su derecho a acceder a todas las oportunidades.

### **A escala estatal**

Existen códigos penales que sancionan la discriminación por razones laborales, castigando el hecho con penas de uno a tres años de prisión, de 50 a 200 días de multa, y de 25 a 100 días de trabajo a favor de la comunidad a quien por razones como las señaladas en la definición de discriminación, nieguen o restrinjan los derechos laborales de alguna persona, y además inciten al odio o a la violencia (Código Penal para el Distrito Federal, 2007, 17bis, art. 206, fracción IV. Código Penal para el estado de Chiapas, 2006, título VIII, cap.I, art. 297bis, fracción IV. Código Penal de Veracruz, 2004,título VII, cap. III, art. 196).

Estas sanciones y castigos penales determinados contra quienes practiquen cualquier tipo de discriminación contribuyen de forma destacada al desarrollo de programas de inserción laboral para las personas discapacitadas.

### Breve historia de la orientación educativa y su papel en la valoración del discapacitado

A principios del siglo XX nació la orientación científica, entendida como orientación vocacional, y muy al comienzo tal asunto se entendía como una ayuda puntual en la transición de la escuela al trabajo. El ámbito de actuación se fue ampliando y llegó a abarcar todos los esfuerzos del sistema educativo para ayudar al individuo a lograr el éxito personal por medio de un conocimiento más consciente y pleno de sí mismo y del ambiente que lo rodea con respecto a sus estudios profesionales. Por lo tanto, se entiende por orientación el proceso de ayuda continuo

a todas las personas y en todos los aspectos, como forma de potenciar la prevención y el desarrollo individual y social de la persona a lo largo de toda la vida.

Por supuesto que la aplicación de un proceso de orientación necesita del diseño y desarrollo de determinadas estrategias de intervención; estos se expresan a menudo como modelos o representaciones que reflejan el diseño, la estructura y los componentes esenciales del proceso psicopedagógico y sirven de guía para la acción.

En México se ha generalizado en los últimos años la integración de alumnos con necesidades especiales al sistema educativo ordinario. Desde el curso 1985/86 cuando comenzó en la etapa de educación primaria, y en el curso 1991/92, en la etapa de Secundaria.

Dueñas Buey (1994), señala que la integración escolar constituye la clave del éxito de los procesos posteriores de integración laboral y social que debe abordar toda persona.

La integración en la escuela es la base del éxito futuro. Esta premisa está constituida por principios y objetivos que señalan a un mejor y más completo desarrollo de la persona. Estos señalan, por ejemplo, que la escuela ordinaria constituye el mejor entorno para el niño y la segregación por el contrario es totalmente contraria al principio de normalización y no respeta la dignidad de la persona.

Pero hay que atender con cuidado estas consideraciones, pues el proceso de integración debe ser gradual y dinámico, desde la edad más temprana hasta terminar

con la educación obligatoria y profesional y desde la perspectiva de educación permanente; sólo de esta manera se podrá aspirar a alcanzar los mejores resultados.

En el ambiente del aula propiamente dicha, solamente cabe hablar de alumnos con diferentes necesidades educativas que varían según su grado de especificidad y, por supuesto, que la atención a la diversidad y la respuesta a esas situaciones que se plantean igualmente diversas, exige todo tipo de recursos humanos, formativos y materiales adecuados.

### **El marco legislativo**

Desde la promulgación de la Ley General de Educación (1970), los avances en el desarrollo de estrategias y procesos de respuesta a la discapacidad han sido constantes y uno de los primeros avances fue precisamente aproximar la educación especial al sistema educativo.

Propiciar grandes avances en la atención y la respuesta educativa al alumnado con discapacidad, ha sido el resultado de la creación de instituciones y servicios, de organismos y entidades con personería jurídica, con patrimonios propios e independientes del estado, todo lo cual dio posibilidades a una actuación autónoma y profunda desde la perspectiva de la investigación, la elaboración de materiales y recursos, la organización de actividades formativas y la difusión de información.

La constitución de 1978 consagra el derecho de todos los ciudadanos a la educación señalando, además la adopción de políticas de integración y atención especializada al alumnado con discapacidad de manera que puedan disfrutar



también de los derechos comunes a todos los ciudadanos (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1978).

También se estableció la Ley de Integración Social del Minusválido (LISMI), la cual establece los principios para que se tomen las necesarias disposiciones de normalización, sectorización e individualización y consagra el principio de integración en el sistema educativo ordinario, salvo en circunstancias excepcionales de todos los alumnos (Ley de Integración Social del Minusválido, 1982).

Por su parte, la Ley Orgánica de Ordenación General del Sistema Educativo (1990), establece claramente los principios de atención al alumnado con discapacidad, los cuales constituyen hoy en día principios irrenunciables. Nótese la relevancia de cada uno de ellos. En primer lugar, y como ya fue mencionado, la atención y escolarización del alumno con discapacidad debe ser temprana. Esta atención por supuesto necesita recursos humanos y materiales que deben ser proporcionados a los alumnos con necesidades especiales (Delegación Provisional de Educación y Cultura, 2002).

Así mismo, se da la debida importancia a la identificación, valoración y evaluación del niño considerado con discapacidad, por especialistas calificados. Después de que esto se ha producido, el niño debe ser introducido en un ambiente de condiciones normales y de máxima integración. La evaluación basada en criterios, aunque subjetiva, debe anteponerse a la normativa puesto que esta supone desventaja (Diez, 2004)

Como en todo proceso educativo normal, en el caso especial que ocupa, la participación de los padres se considera también esencial y, por último, deben

plantearse objetivos comunes para todos los alumnos: las capacidades establecidas en los objetivos generales de cada etapa educativa (Dávila Quintana, 1999).

La labor de todos los profesionales: profesorado de apoyo, orientadores y profesorado de aula, ha permitido avanzar y dar respuestas individualizadas dentro del sistema educativo a todo el alumnado (Cabrera Sanz, 2002).

El esfuerzo ha sido enorme. Desde concepciones sobre los derechos humanos y la dignidad de la persona, los cuales han sido consagrados en organismos internacionales como la Organización de las Naciones Unidas. Desde argumentos de autoridad (Verdugo, 1984) o desde organismos con renombre mundial como la Asociación Americana para la Deficiencia Mental (AAMD), donde se insiste en una concepción amplia de las necesidades educativas especiales que deben ser entendidas como dificultades de aprendizaje, cuyo campo no debe limitarse al sector de la discapacidad, sino también a otras necesidades derivadas de la historia escolar o de los entornos socioculturales desfavorecidos.

El conocido comité Warnock estableció que “Las necesidades educativas especiales, forman parte de un continuo” (Warnock, 1987, p. 47) Esto no es un eufemismo, una simple expresión educativa nueva, sino es algo que surge como opción a la tendencia clasificadora y etiquetadora, y supone un análisis de las necesidades educativas especiales del alumno con el fin de lograr su total integración de acuerdo con sus posibilidades.

Algunos autores señalan que esta terminología tiene connotaciones y finalidades educativas y orientadoras. Vale la pena señalar que el aspecto orientador está implícito en el accionar de la actividad docente ordinaria, al tutor y a los equipos

y departamentos de orientación, en una secuencia de mayor a menor especialización (Pagan y Marchante, 2004).

El establecimiento de la escolaridad obligatoria hasta los 16 años ha supuesto un reto enorme para el proceso de integración. El aumento del número de asignaturas y, por tanto, de profesorado y el incremento de la distancia curricular, constituyen dos factores de gran importancia que están precisando un riguroso análisis, así como el desarrollo de medidas compensadoras, lo cual es de inmensa importancia, dado que lo que está en juego es el fracaso o el éxito de niños y niñas concretos (Dávila Quintana, 1999)

Todo lo presentado apunta hacia la persona discapacitada que ya recorrió el camino de la educación formal dentro del ámbito ordinario, lo cual igualmente supone su inserción a la vida laboral y productiva en condiciones ordinarias y normales, y con igualdad de oportunidades que las personas sin discapacidad.

#### Programa de integración laboral para personas con discapacidad

El programa de integración laboral para personas con discapacidad se inició el 16 de agosto de 1994, mediante la iniciativa del DIF nacional, con el objetivo de contribuir a la integración laboral de las personas con discapacidad propiciando el vínculo entre los candidatos idóneos para cada una de las oportunidades de empleo y las empresas o empleadores (García Camacho, 2007).

Este programa se ha puesto en marcha en veintidós diferentes instituciones ubicadas a lo largo y ancho del país en los llamados Centros de rehabilitación y educación Especial: CREE, CRI y UBR . La ciudades donde se ubican son: Iztapalapa, Campeche, Chihuahua, Toluca, Guadalajara, Cuautla, Monterrey,



Oaxaca, Querétaro, Chetumal, San Luis Potosí, Ciudad Victoria, Mérida, Saltillo, Torreón, Colima, Morelia, Hermosillo, Villahermosa, Jalapa, Cuernavaca y Ensenada.

La persona discapacitada llega a formar parte del programa simplemente por iniciativa propia enviado por el posible empleador o asociación de ayuda (ONGs), y recibe los beneficios del programa mediante la certificación de las habilidades psicofísicas necesarias para integrarse a un empleo de libre competencia. De no tener dichas habilidades se le sugieren las siguientes opciones: Tratamiento médico, rehabilitación física u ocupacional, rehabilitación psicológica y/o entrenamiento.

Para evaluar a la persona discapacitada se utilizan diferentes formas: a través de una entrevista laboral, se obtiene información sobre la familia, la experiencia de trabajo, los intereses personales y los laborales, sus metas a corto, mediano y largo plazo, las habilidades personales, auto-descripción de su discapacidad, a saber, los obstáculos que ha tenido que atravesar y oportunidades de superación personal y laboral que se le han presentado. Esta evaluación es realizada por una trabajadora social, y se obtiene también la colaboración de un médico especialista en medicina laboral que evaluará la discapacidad y su progresión junto con el estado de salud de la persona, lo cual permitirá darle al discapacitado y al empleador la seguridad de que la condición del candidato no generará gastos extras en lo referente al seguro social. El médico certifica la discapacidad y mediante esto, la misma quedará excluida dentro de su contrato del IMSS (García Camacho, 2007).

Otras formas de evaluación se llevan a cabo mediante la aplicación de pruebas psicométricas:



- a) Inteligencia: (Beta II-R, Raven) proporcionan una estimación global de la capacidad intelectual expresada ya sea mediante un CI o mediante un percentil (capacidad excelente, muy buena, buena, adecuada e ilimitada) (Test de inteligencia, 2007).
- b) Inventario de percepción y preferencias de Kostick: Proporciona información rápida y confiable por 20 dimensiones de comportamiento, sobre aspectos conscientes de autoimagen que se relacionan con situaciones exclusivamente de trabajo y que se enmarcan en siete factores generales: grado de energía, liderazgo, modo de vida, naturaleza social, adaptación al trabajo, naturaleza emocional y subordinación (Imagen Institucional, 2008).
- c) VALPAR. Evalúa las capacidades físicas de las personas con discapacidad, candidatas a integración laboral. Esta herramienta está compuesta por varios módulos llamados Muestras de Trabajo que miden las habilidades específicas, las cuales pueden ser compaginadas con un oficio en particular: Tolerancia a la rutina, manipulación repetitiva, destreza bimanual, rapidez y coordinación, movimiento corporal grueso de tronco, brazos y piernas, discriminación visual, clasificación ordenado y categorización mediante códigos de colores y alfanuméricos, atención a detalles, toma de decisiones, tolerancia al estrés y presión de tiempo, realización de mediciones desde muy sencillas hasta muy precisas (Inspección Nacional de Educación Especial, 2007). La prueba anterior, VALPAR, es aplicada por un terapeuta ocupacional quien es también el encargado de condensar toda la información obtenida por el equipo. Este terapeuta elabora, además, una carta donde se certifica la capacidad de la

persona para desempeñar el puesto específico para el cual fue evaluado y la discapacidad o las limitaciones funcionales que ésta genera. Esta carta va firmada por el responsable de VALPAR y la coordinadora del departamento.

Otro tipo de evaluación que recibirá el candidato es la del psicólogo laboral, quien determina preferencias y actitudes hacia el trabajo, así como la forma en que se percibe a sí mismo y a la autoridad.

### **Evaluación dirigida a la empresa**

El médico especialista en medicina laboral efectúa una visita a la empresa para determinar las necesidades específicas del puesto, así como la existencia o ausencia de barrera arquitectónica.

### **Las valoraciones que realiza el sistema de evaluación**

Se hace por medio de muestras de trabajo o simulaciones de empleo operativo, en las cuales se miden objetivamente las habilidades físicas y destrezas de los candidatos. Se observan a) la habilidad y destreza manual, b) el manejo de herramientas, c) la discriminación visual de tamaños, d) las tareas que requieren el uso de números y series y las tareas básicas de oficina, e) la comparación visual y selección de diseños abstractos, f) la agilidad y coordinación para realizar movimientos corporales, g) el uso bilateral de extremidades superiores, todas estas tan importantes como la capacidad de tomar decisiones, h) el seguimiento de instrucciones, i) la interacción con compañeros y supervisores y j) la capacidad de trabajar en equipo.

Los candidatos para esta evaluación son las personas con discapacidad, con edades entre 18 y 45 años y con vida independiente. Las discapacidades incluyen a los amputados, lesionados medulares, parálisis cerebral, sordera e hipoacusia, discapacidades intelectuales, secuelas de polio y ceguera (García Camacho, 2007).

Tanto los discapacitados como los posibles empleadores, llegan al programa por iniciativa propia. El DIF Nuevo León en conjunto con la Secretaría del Trabajo, organiza ferias de empleo como parte del programa “Empresa Incluyente”.

El vínculo entre los candidatos idóneos y las empresas o empleadores se establece mediante un mecanismo de certificación tanto de la discapacidad como de las capacidades inherentes a la persona. Esta certificación se lleva a cabo a través de un proceso de evaluación en tres niveles: trabajo social, medicina laboral y habilidades físicas. Por su parte, a las empresas interesadas en contratar personas con discapacidad, se les brinda cursos de sensibilización y se les da apoyo en la instrumentación de medidas de higiene y seguridad en el trabajo que incluyan a personas con discapacidad.

En la actualidad no existe un programa estructurado y oficial de seguimiento al desempeño del discapacitado una vez que ha sido empleado. El presente estudio busca dar inicio a un programa de este tipo. Lo que en el presente representa un programa de integración exitoso es simplemente la permanencia del discapacitado en el puesto, el incremento en candidatos que buscan evaluarse así como el incremento de empleadores interesados (García Camacho, 2007).

Con respecto a las responsabilidades que adquiere la empresa que emplea al discapacitado, legalmente la contratación de las personas con discapacidad es la

misma que para todos los trabajadores. Están regidas de igual manera por la Ley Federal del Trabajo y por la Ley del Seguro Social. Les corresponden a los discapacitados los mismos derechos, prestaciones y obligaciones (Ley Federal del Trabajo, 1970).

En la integración de personas con discapacidad se debe garantizar la igualdad de oportunidades en el empleo, condiciones de trabajo y seguridad social, haciendo valer el derecho a la no discriminación, pero también asumiendo las obligaciones que como trabajador tiene la empresa (Cabra de Luna, 2006).

Existen posibles problemas y causas de fracaso en el proceso de integración laboral del discapacitado; la desinformación de los empleadores sobre la discapacidad así como de la misma sociedad en general. Otro factor que puede contribuir negativamente es la baja autoestima de las personas con discapacidad, pues a menudo son marginados, señalados y minimizados. También es posible encontrar casos de excesivo proteccionismo por parte de los padres del discapacitado, además presentan dependencia de las instituciones de caridad y del gobierno. La falta de accesibilidad a los lugares de trabajo, puede constituirse en otro problema y por último y principal obstáculo para el desarrollo, es la actitud del discapacitado (Ibáñez y Mudarra Sánchez, 2005)

Por su parte el gobierno ha implementado medidas para estimular la contratación de personas con discapacidad. La Secretaría de Trabajo y Previsión Social puso en marcha el reconocimiento de empresa incluyente que certifica a las empresas que emplean personas con discapacidad, permitiéndoles incluir en las etiquetas de sus productos un logotipo que las distingue, lo cual redundará en



ganancias y prestigio social. En diciembre de 2002 se publicaron en el diario oficial de la Federación reformas a la Ley del Impuesto sobre la Renta que incluyeron el artículo 222, por medio del cual se establece un estímulo fiscal para los patrones que contratan personas con discapacidad, el cual consiste en la posibilidad de deducir 100% del impuesto sobre la renta de estos trabajadores. El beneficio puede ser acreditado ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público al efectuar la declaración anual del impuesto sobre la renta y presentar el Certificado de Discapacidad que para tal efecto otorga el IMSS (Ley del Seguro Social, 1997).

Todos estos estímulos contribuyen a hacer empresas más humanas, cuya finalidad no sea solamente financiera, sino también cumplir una importante función social. Garberi (2005), presenta nueve razones para ser una empresa socialmente responsable: (1) fideliza a sus clientes, (2) atrae inversionistas, (3) aumenta los niveles de satisfacción, (4) da sentido de pertenencia, (5) provee compromiso y lealtad de sus empleados, (5) mejora la relación con el entorno e incrementa la influencia de la empresa en la sociedad, (6) reduce costos operativos, (7) posiciona y diferencia la marca ante la competencia, (8) permite acceder e influir positivamente en líderes de opinión y (9) mejora el desempeño financiero de la empresa y el acceso al capital.

#### *Procedimiento para la contratación de personas con discapacidad*

Cuando una empresa ha considerado integrar a personas con discapacidad como parte de su equipo de trabajo, es conveniente seguir ciertos pasos de manera que todo llegue a buen fin para ambas partes (CONAPRED, 2005).

Es importante la reunión del director o gerente con sus colaboradores responsables de áreas administrativas y operativas, con el fin de anunciar que se realizará la integración de personas con discapacidad y definir cuáles serán los procedimientos a seguir.

Antes del inicio del reclutamiento y selección de las personas con discapacidad, se debe realizar una visita de inspección por las áreas laborales administrativas y operativas para identificar si existen barreras arquitectónicas o de comunicación; también se debe elaborar la descripción de funciones de los puestos adoptados, así como verificar la existencia de sistemas de seguridad apropiados.

Es necesario también implementar un programa de sensibilización entre los compañeros de trabajo y jefes de área para informarles acerca de la discapacidad y sus implicaciones, promover la integración laboral y fomentar un ambiente armónico que propicie el crecimiento de todos los colaboradores, estimule en el ámbito general de la empresa un trato humano entre los integrantes, así como una actitud incluyente y de respeto a todos los trabajadores sin importar sus características sociales y culturales. Además, promover el conocimiento de la visión y misión de la empresa, invita a todos los trabajadores con discapacidad y sin ella a sentirse parte importante de la misma (Alba y Moreno, 2002).

Hay que detectar las necesidades del personal en el centro de trabajo, lo cual puede implicar suplir vacantes.

Se deben definir detalladamente las funciones del puesto y el perfil del ocupante, y consultar el sueldo y prestaciones del puesto según el tabulador. Será también muy importante verificar rutas de acceso al centro de trabajo. Se debe

formar una cartera de candidatos previamente evaluados para agilizar los procesos de reclutamiento y selección, y al mismo tiempo, contactar a los profesionales responsables de la integración laboral en los Centros de Rehabilitación y Educación Especial para:

(1) Informarles de la vacante que se desea cubrir, solicitar el reclutamiento de candidatos y proporcionar las funciones del puesto, el perfil del ocupante, rangos de sueldo y prestaciones, con el fin de que se realice una pre-selección y evaluación de habilidades de los candidatos, de manera que sean enviados los más idóneos, (2) solicitar a la institución que canalice al candidato al empleo, un documento oficial en donde se especifique su tipo de discapacidad y sus habilidades. Dicho documento se anexará a su expediente en el Departamento de Recursos Humanos, el cual enviará una copia al Departamento Médico junto con una descripción de las funciones del puesto a ocupar, (3) que la empresa defina si a los candidatos enviados por el Centro de Rehabilitación y Educación Especial se les practicarán los exámenes que marcan las políticas de su área de recursos humanos: psicométricos, habilidades, destrezas y conocimientos, así como también los procesos de investigación, tomando en cuenta antecedentes familiares, laborales, sindicales y penales, o si es suficiente con el reporte de envío y (4) si la discapacidad es compleja y existen dudas sobre su contratación, que la empresa solicite la asesoría de otro profesional dedicado a la integración laboral que establezca las actividades que puede realizar sin poner en riesgo su integridad.

Es muy importante que antes de la contratación queden bien estipuladas todas las obligaciones, derechos y beneficios que tendrá la persona discapacitada al laborar en la empresa (Cabra de Luna, 2006).

La persona contratada pasará por un proceso de inducción a la empresa y al puesto y la capacitación deberá proporcionarse de acuerdo a las necesidades del puesto. Para que el empleado discapacitado tenga éxito en sus funciones, es conveniente que se integre socialmente con los otros trabajadores sin discapacidad (Pallisera Díaz y Rius Bonjoch, 2007).

Con el fin de tener acceso al estímulo fiscal que señala el artículo 222 de la Ley de Impuesto sobre la Renta, una vez que la persona fue dada de alta en el IMSS, se le enviará a la clínica que le corresponda para solicitar que se le extienda un Certificado de Discapacidad, el cual se utilizará para tramitar dicho estímulo fiscal ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (Ley del Impuesto sobre la Renta, 2002).

### **Expectativas del desempeño laboral**

Hablar de calidad en el ámbito de los recursos humanos, tiene que ver con la manera en que el trabajador se percibe a si mismo, es decir su autoconcepto, su satisfacción en el trabajo, los aportes que puede hacer en su ámbito de empleo, las relaciones interpersonales que se producen dentro de ese contexto, su permanencia en el trabajo, las posibilidades de desarrollo que recibe y percibe en su empleo, incluso las prestaciones que recibe. Todo esto implica el concepto de calidad como excelencia de rendimiento en el trabajo, porque todos estos factores pueden afectar



positiva o negativamente su desempeño como empleado en una institución o empresa (Malo, 2002).

El trabajar con personas discapacitadas puede constituirse en un reto para los empleadores ya que hay muchos factores que podrían incidir en el desempeño laboral. En primer lugar, en cuanto a la disposición o actitud para el trabajo básicamente es importante destacar que la satisfacción en el trabajo se muestra en una disposición general del empleado hacia el trabajo, ya que cuanto mayor sea su satisfacción, más positivos serán sus actitudes hacia el trabajo, y el insatisfecho por su parte, mostrará actitudes negativas (Robbins, 1987).

Tomando en cuenta que el discapacitado como persona puede tener las mismas expectativas de los demás empleados, la satisfacción en el trabajo será para él igualmente importante, y puede generar mejor y mayor productividad.

Según Robbins y Coulter (2005), cuando las organizaciones tienen empleados satisfechos con su trabajo, éstos tienden a hacer organizaciones más eficaces, lo cual por supuesto incluye a los empleados con cualquier discapacidad.

Por otra parte, con relación al ausentismo al parecer los empleados satisfechos pueden presentar menores niveles de ausentismo que los insatisfechos, sin embargo, Robbins y Coulter (2005) señalan que cuando una organización brinda prestaciones médicas amplias a sus empleados y esto incluye a los satisfechos, los empleados se sienten animados a tomar los días necesarios para sus citas médicas y las incapacidades por enfermedad. Este detalle es particularmente importante para los empleados con discapacidad que posiblemente necesiten de una manera más

notoria asistir a sus citas médicas y esto no quiere decir que el empleado, como ya se señaló no esté teniendo satisfacción en su trabajo.

“Los empleados satisfechos tienen niveles más bajos de rotación, en tanto que los insatisfechos tienen niveles de rotación más altos.” (Robbins y Coulter, 2005, p. 345). Aquí vale la pena comentar que una empresa por lo general querrá conservar a sus empleados con mejor desempeño y les concede aumentos de sueldo, promociones, elogios y reconocimientos, por lo tanto, hay una relación al parecer más fuerte entre satisfacción y rotación, así que los empleados que se desempeñan mejor, tienden a tener mayor permanencia en un empleo. Un empleado discapacitado que es apto para determinado puesto tiene la posibilidad de desempeñarse adecuadamente y obtener permanencia en el empleo igual que sus compañeros sin discapacidad.

(White, 1992) menciona que con esfuerzos debidamente dirigidos es posible desarrollar y perfeccionar todas las facultades, tanto las más débiles como las más fuertes, ya que el éxito depende mucho más de esto que del genio y el talento, por lo tanto, tener alguna discapacidad no es un impedimento para la superación, y hay además notables ejemplos de personas que a pesar de su discapacidad, han alcanzado grandes logros en muchas áreas del quehacer humano. El empleado que tiene deseos de aportar y de hacer un buen trabajo puede, en un ambiente laboral adecuado, tener un desempeño que contribuya a la productividad y eficiencia de la organización para la cual trabaja. Robbins (1987) menciona que

... las relaciones interpersonales son, por supuesto un aspecto relevante en las funciones de una organización, puesto que tienen que ver con

la productividad, la satisfacción e incluso la calidad del trabajo, por lo tanto, son un aspecto que hay que cuidar y tiene que ver mucho con el carácter y la disposición del empleado. (p. 117)

Es claro que no todos somos iguales, pero todos debemos estar dispuestos a encontrar soluciones a los problemas para lograr los objetivos propuestos. En todo lugar en donde el elemento humano está presente puede haber conflicto “...el conflicto es una consecuencia natural e inevitable en cualquier grupo” (Robbins y Coulter, 2005, p. 381). Por supuesto que no todos los conflictos son buenos, pero el conflicto que genera búsqueda de soluciones tiene una naturaleza constructiva y las personas pueden con buena disposición contribuir al logro de los objetivos.

Teniendo en cuenta que los problemas de relaciones interpersonales son casi siempre por dificultades relacionadas con la falta de valoración y apreciación de nosotros mismos y por dificultades para ponernos en el lugar de la otra persona y ver las cosas desde su propio punto de vista, un empleado que sea capaz de relacionarse bien socialmente será una persona que pueda contribuir a la solución de problemas. Con respecto al empleado discapacitado la valoración que se haya hecho de él en el Programa de Integración Laboral será importante para una correcta ubicación en su puesto, reconociendo que la valoración que tenga de sí mismo le ayudará a tener mejores relaciones con sus compañeros de trabajo (Universidad La Salle, 2008).

### **Trabajos de Investigación sobre la inserción laboral del discapacitado**

En los últimos años se han realizado interesantes investigaciones sobre actividades laborales de discapacitados; por ejemplo, Alba y Moreno (2002) han



escrito sobre discapacidad y mercado de trabajo, lo mismo que Malo (2002), en su investigación sobre personas con discapacidad en el mercado de trabajo español.

Estos trabajos son estudios documentales publicados con información estadística de programas de inserción laboral y las políticas que ofrecen los gobiernos en la Unión Europea y España. En el trabajo de Malo (2002) se identifican las desventajas que enfrentan los discapacitados comparados con otro tipo de trabajadores. Malo llega a interesantes conclusiones: el 5% de la población está de una manera u otra incluido en algún tipo de discapacidad. Concluye, además, que el mercado de trabajo refleja los mismos problemas que las personas sin discapacidad, lo cual refuerza la idea de que la falta de actividad y participación es el principal problema de los discapacitados.

Por su parte Alba y Moreno (2002) en su libro hacen un compendio sobre lo que sucedió en España durante el periodo de 1990-2001 que se relaciona con las demandas y riesgos psicosociales en trabajadores con discapacidad intelectual. Estudian a 205 trabajadores con discapacidad intelectual pertenecientes a centros especiales de empleo y utilizan como variables la calidad de vida, la satisfacción laboral, la demanda de recursos disponibles y las instituciones adaptadas a los discapacitados. Concluyen que las personas con discapacidad están tan expuestas a riesgos psicosociales en sus lugares de trabajo como los demás y que la calidad de vida depende de un adecuado ajuste entre las demandas y recursos disponibles en el trabajo. Jenaro et. al (2006), indican que se requiere mejorar sustancialmente la información estadística para un mejor diseño de políticas de empleo.



Hay una interesante investigación con respecto a las relaciones sociales del discapacitado en la que se estudiaron 250 personas con distintos tipos de discapacidad en el contexto del empleo protegido. Utiliza variables como conocimiento del perfil y las relaciones sociales y como instrumento un cuestionario de autovaloración. Ibáñez y Mudarra (2005) concluyen que en esta población predominan trabajadores con discapacidad psíquica y edad media de 31 años. Estos trabajadores tienen un menor número de amigos fuera del trabajo y tienen también altas expectativas de autoeficacia y predisposición al cambio ocupacional.

Las necesidades de las personas con discapacidad que envejecen, según son percibidas por los profesionales que las atienden, se investigaron por medio de entrevistas estructuradas y se observaron como variables las necesidades de los discapacitados. Participaron 403 profesionales que atienden a personas con discapacidad y los investigadores concluyen que les hace falta calidad y grado de cobertura de la asistencia social y de los servicios de apoyo al ocio y tiempo libre. Además, indican que hay un efecto significativo de la edad sobre la probabilidad de conseguir un trabajo y esto es mayor en el caso de los varones que en las mujeres (Aguado, Alcedo y Fontanil, 2005).

En un estudio sobre el perfil educativo y participación laboral con discapacidad, Dávila Quintana (1999) realizó un trabajo con jóvenes discapacitados entre 16 y 29 años y analizó como variables: (a) las tasas de prevalencia de discapacidad en España, (b) el nivel de estudios terminados, (c) el tipo de discapacidad, (d) los ingresos mensuales del hogar y (e) el tipo de actividad. Se

utilizó para esto una encuesta sobre discapacidad, deficiencia y estado de salud de 1999.

Pagán y Marchante (2004), hacen un análisis de las diferencias salariales por discapacidad en España: El caso de los varones. Utilizan como instrumento un panel de hogares de la Unión Europea 1995-2000. Las variables estudiadas son: (a) el salario, (b) el nivel educativo, (c) el tipo de ocupación, (d) el estado civil, (e) el total de hijos, (f) la región de residencia, (g) la experiencia laboral y (h) la antigüedad. Aquí participa una muestra de 21,000 personas en condiciones regulares y 2,500 discapacitados. Esta interesante investigación concluye que la diferencia salarial entre discapacitados y no discapacitados es explicada por el nivel educativo y el tipo de ocupación. Concluye además que una parte importante es atribuible a las diferencias en los rendimientos. Con relación a la edad como predictor del salario, los discapacitados tienen más edad y más experiencia, pero menos nivel académico.

### **Resumen**

En este capítulo se analizó el término discapacidad y se recogió información respecto a la importancia, historia e implementación de programas de inserción laboral de personas con discapacidad en Monterrey y otros países. A continuación en el siguiente capítulo se hace una descripción de la metodología utilizada.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **Introducción**

Esta investigación tuvo como propósito identificar y describir la percepción que los empleadores tienen respecto a los resultados obtenidos por el programa de inserción laboral de discapacitados que el DIF tiene en marcha en Monterrey, Nuevo León, desde 1996. De esta manera se espera contribuir en el mejoramiento del programa y su consolidación como un agente de cambio social y económico para personas en situaciones de desventaja laboral.

#### **Tipo de estudio**

Desde el punto de vista de su diseño, el estudio es cuantitativo descriptivo orientado hacia la evaluación parcial de un programa social. Consiste en la recolección de datos mediante una encuesta aplicada a las empresas que participaron en el programa de integración laboral a fin de conocer sus opiniones respecto al desempeño de las personas con discapacidad y sus relaciones laborales. Cuantitativo, porque consiste en el análisis de datos numéricos mediante conteo de frecuencias, porcentajes, proporciones, medias y desviación típica.

## **Población y muestra**

La población del estudio estuvo constituida por el total de empresas que han participado en el programa de inserción laboral durante los años 2006-2007, lo cual representa un total de 87 empresas. Dado el reducido número de empresas y siendo que el estudio dependió de la voluntad de los empresarios para participar, se encuestó al total de empresas participantes y no se aplicó muestreo a la población.

## **Objetivos del estudio**

El estudio buscó cumplir los siguientes objetivos:

1. Determinar el número total de las personas insertadas.
2. Identificar los puestos de trabajo o funciones asignadas.
3. Determinar la proporción de personas discapacitadas que han participado en el programa y que asisten con puntualidad a sus puestos de trabajo.
4. Determinar el promedio de tiempo de permanencia en el empleo.
5. Identificar el concepto que el empleador tiene de la rotación, productividad y desempeño que muestra el empleado discapacitado en comparación con sus colegas no discapacitados.
6. Conocer el concepto que el empleador tiene de las relaciones interpersonales del discapacitado con sus compañeros de trabajo y con sus superiores.
7. Conocer la opinión de los empleadores respecto a las ventajas y desventajas del programa de inserción de personas discapacitadas al sector laboral.



## **Las variables del estudio**

Las variables de este estudio son: (a) número de personas insertadas por empresa, (b) puesto de trabajo o funciones asignadas, (c) proporción de puntualidad, (d) promedio de permanencia, (e) opinión del empleador sobre la rotación, productividad y desempeño, (f) opinión del empleador respecto a las relaciones interpersonales del discapacitado con sus compañeros de trabajo y superiores y (g) opinión del empleador respecto a las ventajas y desventajas del programa de inserción de personas discapacitadas al sector laboral.

## **Instrumento**

Para recolectar la información requerida para este estudio se elaboró una encuesta que consta de tres páginas en las que se identifica el nombre de la empresa participante y la persona que completó la encuesta (Apéndice A). El documento tiene cinco secciones: la primera se refiere a las características del personal empleado, la segunda respecto a su desempeño, la tercera respecto a las relaciones con compañeros y jefes de trabajo, la cuarta se refiere a accidentes de trabajo y las ventajas o desventajas de participar en el programa. En estas primeras cuatro secciones las preguntas son de respuesta múltiple y en algunos casos contiene respuestas abiertas. La quinta parte consiste en una tabla en la que se ofrece información respecto a fecha de inserción, cargo ocupado, tipo de discapacidad, edad, asistencia y puntualidad de manera individualizada sin identificar al empleado por su nombre.

## **Procedimiento para la recolección de los datos**

Para la recolección de datos se procedió a acceder a la base de datos del Centro de Rehabilitación y Educación Especial DIF, ubicado en Monterrey, Nuevo León, para obtener el total de empresas participantes en el programa de inserción laboral durante los años 2006 y 2007, lo cual dio un total de 87 empresas. Una vez obtenida la información se contactó vía telefónica a cada una de las empresas y se pidió hablar con alguna persona de recursos humanos o supervisor inmediato, que pudiera ayudar contestando la encuesta que les sería enviada por correo electrónico y que una vez contestada, podría ser devuelta por el mismo medio.

Cabe mencionar que durante el proceso se consiguió que algunas empresas respondieran a la encuesta en el transcurso de la semana y sin ningún contratiempo, sin embargo, en la mayoría de los casos hubo necesidad de volver a hablarles e incluso volver a enviarles la encuesta, ya que no lograban recibirla o la extraviaban.

Uno de los problemas más grandes que surgió fue que el periodo vacacional empresarial coincidió con la aplicación del instrumento y en muchas ocasiones fue imposible contactar a alguien que pudiera proporcionar la información que se necesitaba. De igual forma, la gran rotación de personal que existe en el departamento de recursos humanos de las empresas dificultaba el poder darle seguimiento a las encuestas. Sin embargo, después de un periodo de aproximadamente 3 meses se logró obtener un total de 43 encuestas que permitieron conocer la opinión de los administradores de los centros de trabajo respecto al desempeño y las relaciones laborales de 163 empleados con discapacidad.

## **Procedimiento para el análisis de los datos**

Una vez aplicada la encuesta se procedió a la captura de los datos y la creación de una base de datos para correr distribuciones de frecuencia, estadísticas descriptivas y gráficas en el programa SPSS, a fin de documentar y sustentar la respuesta a la pregunta de investigación.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

Esta investigación buscó conocer la opinión que tienen los administradores del centro de trabajo respecto al desempeño y relaciones laborales de personas con discapacidad en la ciudad de Monterrey, Nuevo León. Con este propósito se envió un formulario de encuesta a los administradores de las empresas que han participado en el programa de integración laboral, que patrocina el Centro de Rehabilitación y Educación Especial del DIF.

Este capítulo presenta los resultados de la encuesta. La primera parte describe los participantes, en la segunda sección se presentan los resultados de acuerdo con los objetivos del estudio y la última parte hace una discusión de los principales hallazgos.

#### **Descripción de los participantes en el estudio**

En la tabla 1 se muestran los participantes de este estudio que representan a un total de 43 entidades, entre las cuales está el ayuntamiento de Monterrey, algunas organizaciones no gubernamentales y empresas privadas. Estas empresas reportan un rango amplio de número de empleados, algunas pequeñas con 6 a 9 empleados y otras tan grandes como 16,000 y 40,000 empleados.



Tabla 1

*Empresas participantes en este estudio*

Nombre	Fecha de inserción al programa	Número de empleados con discapacidad
Adosa	Enero 2007	2
Apparel Contractors	Marzo 2005	3
Aramark	No reportó	2
Atento Servicios	Septiembre 2005	8
Ayuntamiento de Monterrey	Noviembre 2006	166
Botanas Bokados	2003	5
Burger King	Septiembre 2006	2
Clean Service	Septiembre 2006	14
Coflex	Enero 2006	7
CREE Monterrey	Marzo 2005	4
Criotec	Abril 2006	2
Daltile	Julio 2006	7
Dialogos en la oscuridad	Octubre 2006	4
Embotelladora Arca	No reportó	2
Empacados S.A de C.V	Junio 2006	3
FEMSA	2001	0
Gamesa S.A de C.V	1992	0
Gas Natural	Octubre 2005	0
Gasolinera el Peñón S.A de C.V	Marzo 2006	1
General Nutrition Center	2005	4
Grupo Galeria (Carl's Jr)	Agosto 2004	14
Grupo Senda	Enero 2005	10
Home Depot	No reportó	28
Home Depot, San Nicolás	No reportó	3
Home Interiors	2005	2
Impulso Comercial Internacional S.A de C.V	Diciembre 2007	1
Industrias Plásticas NYC	Junio 2005	1
Instituto para el Desarrollo Integral del Sordo	No reportó	1
John Deere	No reportó	3
Kohler	Febrero 2006	0
Magnekon Servicios S.A de C.V	Octubre 2006	11
Manpower	No reportó	1
MDY Contact Center	Agosto 2005	3
Multiplaga Fumigaciones	Junio 2007	1
Parque Ecológico Chipinque	2004	1
Plomaq	2001	1
R.G Representaciones	Julio 2004	1
Servicios Integrados Villareal	2007	1
Stone Container	Junio 2005	1
TME Maquinados	Agosto 2008	3
Vand México Internacional	Diciembre 2006	2
Viakon	Noviembre 2007	3
Vidriera Monterrey	Noviembre 2007	0

Respecto al número de empleados, la mediana es de 250. La mayoría de las empresas participantes se han incorporado al programa de inserción laboral a partir del año 2004. La mayoría de estas empresas respondieron a la encuesta por medio de un representante de la oficina de recursos humanos y aunque tuvieron la intención de contestar todas las preguntas, en algunos casos no fue posible, ya que no contaban con la información solicitada.

El primer objetivo de este estudio era determinar el total de personas con discapacidad insertadas para lo cual se procedió a acceder a los registros del CREE y se encontró que en los años 2006-2007 se logro insertar a un total de 494 personas.

En este estudio se obtuvo información respecto a 163 discapacitados que han laborado o laboran en las empresas participantes. Dos terceras partes de las empresas encuestadas tienen de 1 a 3 empleados discapacitados, resaltando una empresa que tiene 166 discapacitados (de 8500). El máximo porcentaje de empleados discapacitados respecto al total de empleados (22%) es de una empresa que tiene 9 empleados y dos de ellos son discapacitados. En las 43 empresas encuestadas hay 324 discapacitados de 84770 empleados, lo que corresponde al 0.4%, es decir que 4 de cada 1000 empleados son discapacitados.

El segundo objetivo de este estudio era identificar los puestos de trabajo o funciones asignadas a las personas con discapacidad observándose que la mayoría son asignados como operadores u operarios (38), empleados (16), auxiliares (19), televendedores (6), conmutador y teléfono (8) y otros funcionan como almacenistas,

auditores, liquidadores, recepcionistas, cajeros, vigilantes y cobradores (Ver Figura 1).

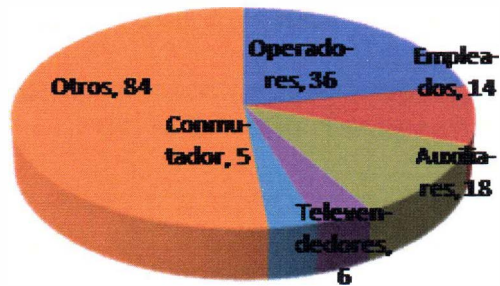


Figura No 1. Puestos de trabajo

El tercer objetivo de este estudio era obtener la proporción de personas con discapacidad que han participado en el programa y que asisten con puntualidad al trabajo. De acuerdo con la información provista por las empresas, el 74% asiste siempre puntualmente a sus trabajos y solo el 5% acostumbra llegar tarde. Empleados con 2 o menos años de trabajo tienden a ser más puntuales (88%) que los empleados con 3 o más años de trabajo (60%). El cuarto objetivo del estudio era determinar el promedio de tiempo de permanencia en el empleo y respecto a esta característica se obtuvo información de 138 empleados con un mínimo de tiempo de trabajo de 4 meses y un máximo de 29 años y 9 meses.

Tres casos extremos forman parte de la muestra observada con 16, 18 y 29 años de servicio. Excluidos estos casos se observa una media de 2.1 años con desviación típica de 1.5, mediana de 1.8 y moda de 1.9 años.

característica se obtuvo información de 138 empleados con un mínimo de tiempo de trabajo de 4 meses y un máximo de 29 años y 9 meses.

Tres casos extremos forman parte de la muestra observada con 16, 18 y 29 años de servicio. Excluidos estos casos se observa una media de 2.1 años con desviación típica de 1.5, mediana de 1.8 y moda de 1.9 años.

### **Concepto de la rotación, productividad y desempeño del empleado discapacitado**

El quinto objetivo se refiere a la opinión que el empleador tiene de la rotación, productividad y desempeño del trabajo de las personas con discapacidad en comparación con los empleados sin discapacidad, lo cual se resume en la Tabla No. 2.

Tabla No. 2

*Opinión del empleador respecto a la rotación, productividad y desempeño del empleado con discapacidad (% de respuestas)*

Asunto	N	Menos	Igual	Mayor
La rotación comparada con el resto de los empleados.	43	62.8	34.9	2.3
La productividad comparada con el resto de los empleados	43	9.3	74.4	16.3
La calidad del trabajo comparado con el resto de los empleados	42	4.8	71.4	23.8
Interés por el desarrollo y la superación personal comparado con el resto de los empleados	42	11.9	52.4	35.7

Según los representantes empresariales existen algunas situaciones que provocan la rotación del personal con discapacidad en una empresa. Las respuestas ofrecidas en este respecto se agruparon en seis categorías: (a) sociales, (b)



familiares, (c) psicológicas, (d) de superación, (e) conductuales y (f) de lugar de trabajo.

Entre las razones sociales se encuentran la discriminación, el mal trato de su jefe inmediato o compañeros; influencia familiar; que “no se sienten integradas ya que hay una clara falta de cultura y sensibilización en nuestra empresa para aceptar y convivir con personas con capacidades especiales”; que no hay buena comunicación, “ambiente laboral no muy enriquecedor” y el sentirse relegados.

En cuanto a las razones familiares, se observa que la “dificultad para transportarse hacia el lugar de trabajo” ocupa un lugar muy importante, ya que muchos de ellos “dependen de la familia para asistir a sus trabajos” y de igual forma “la sobreprotección que en ocasiones les brindan”.

Entre las razones psicológicas para la rotación se indica que ésta sucede porque “hay mucha desadaptación laboral por no poder adaptarse al sistema de trabajo”, por la “falta de confianza en sí mismos ya que se muestran incómodos y se sienten no aptos para realizar los trabajos”. También porque piensan “que no se les apoya en sus trabajos” y en un caso en particular, “el problema de alcoholismo”.

Los motivos de superación que se señalan como causa de rotación incluyen situaciones como que: las personas con discapacidad “sienten que se encuentran estancadas en un puesto”; otros “tienen una oferta de trabajo en otra empresa con mejora en lo económico y en su desarrollo profesional”. Es decir, les ofrecen mejor salario y la oportunidad de poder continuar o mejorar sus estudios.

Las causas de deserción relacionadas con la conducta del empleado con discapacidad incluyen “la falta de responsabilidad”, “el no adaptarse a las reglas de la

empresa”, “la inasistencia e impuntualidad” así como “la baja productividad” y “la mala relación con otras personas”.

Entre las causas de rotación relacionadas con el ambiente de trabajo los encuestados señalaron “el mal trato de parte del jefe inmediato”, falta de condiciones porque “la empresa no está habilitada para la correcta transportación y estancia” del empleado discapacitado. El ambiente laboral a veces no es favorable porque “el personal de la empresa no está capacitado para interactuar con el personal con alguna discapacidad y al no haber una comunicación eficiente, en el trabajador pueden surgir dudas respecto al pago, a las actividades a realizar, etc.”. Otra causa relacionada con el lugar de trabajo se refiere a que “hay una clara falta de cultura y sensibilización en nuestra empresa para aceptar y convivir con personas con capacidades especiales”, y finalmente se indica el “estancamiento” por la falta de oportunidades de superación en la empresa. Se observa que el 62.8 % de los empleadores consideran que la rotación de los empleados con discapacidad es menor a los demás. En lo que se refiere a la productividad el 74.4% la considera igual a la de los empleados sin discapacidades, mientras que la calidad del trabajo realizado por la persona con discapacidad es considerada igual en un 71.4 % y mayor en un 23.8 de los casos. En cuanto al interés por el desarrollo y la superación personal el 52.4% considera que es igual a la de los empleados sin discapacidad y sólo un 11.9% considera que es menor. Respecto a la disposición que muestran las personas con discapacidad para realizar trabajos adicionales o quedarse más tiempo de lo programado, el 73.8 % de los empleadores la consideran buena, el 23.8 la

considera regular y únicamente el 2.4 % indicó que no existe disposición para hacerlo.

### **Relaciones interpersonales del empleado con discapacidad**

En lo que se refiere a las relaciones interpersonales de los empleados con discapacidad con sus compañeros de trabajo y con las figuras de autoridad, éstas se midieron con una escala de 10 puntos, obteniéndose una media de 8,36 (DS= 1.5) para la relación con personas de autoridad y de 8.64 (DS=1.3) para la relación con los compañeros. Además, el 88.1% indicó que no existe diferencia respecto al resto del personal en relación con las figuras de autoridad y el 83.7% indicó no existir diferencia en la relación con los compañeros de trabajo. Los que afirmaron que había diferencia en las relaciones con figuras de autoridad mencionaron que las personas con discapacidad “son más respetuosas, disciplinadas y atienden con más prontitud a las sugerencias o llamadas a mejorar que el resto del personal” y que “los supervisores tienen más amabilidad o consideración con las personas discapacitadas”. Al parecer, les dan una carga menos pesada de trabajo. Otra diferencia es que en ocasiones hay necesidad de modificar algunos sistemas y algunos manuales de procedimientos para que puedan adaptarse mejor.

Las personas que mencionaron que había diferencia en la forma como se relacionan las personas con discapacidad con sus compañeros de trabajo, respecto a la forma como se relacionan los empleados sin discapacidad, dijeron que se debía a que las personas con discapacidad “son personas más dispuestas a trabajar en equipo y que no buscan problemas”. Sin embargo, otros comentaron “que son muy

celosos en su trabajo y que siempre creen que están (las otras personas) hablando mal de ellos". Al mismo tiempo se indica que las personas no discapacitadas en algunos casos "no respetan a los demás y a veces hay burlas o discriminación hacia las personas discapacitadas". En el caso de las personas sordomudas la relación se ve afectada porque los empleados no discapacitados "batallan para comunicarse" por desconocimiento de "la lengua de señas en las empresas", aunado a la "apatía de las empresas".

### **Ventajas y desventajas de participar en el programa de inserción laboral**

Finalmente, respecto a las ventajas y desventajas del programa de inserción de personas con discapacidad al sector laboral, se destaca el hecho de que el 100% de los empleadores indicó que sí recomendaría a otras empresas contratar personas con discapacidad. Las ventajas que indican se refieren al aporte e impacto positivo de la persona discapacitada por ser "personas muy comprometidas y trabajadoras" que "tienen mayor responsabilidad hacia el trabajo" y que se evidencia en "el interés que presentan en ir aprendiendo y capacitándose para realizar su labor"; "muestran un gran compromiso con la empresa" y "mejoran el clima laboral". Además, desde el punto de vista de la responsabilidad social de la empresa, ésta cumple con su responsabilidad hacia la comunidad, al tiempo que se beneficia mejorando la cultura y los valores de la organización. Se mejora la productividad de la empresa y se le devuelve a la comunidad parte de lo que ella ha aportado.



En cuanto a las desventajas de la inserción laboral de personas con discapacidad se encontró que en ocasiones las empresas necesitan invertir dinero para hacer algunos cambios arquitectónicos en sus estructuras con el fin de mejorar la accesibilidad.

Otro problema al que se enfrentan y que preocupa mucho a las empresas es el de la comunicación, ya que según refirieron “la persona a cargo tiene que saber cómo comunicarse con dicho trabajador”, por lo que mencionaron que la utilización del lenguaje de señas es importante en una empresa.

Otra situación que les inquieta se refiere a la rapidez con que efectúan sus trabajos, ya que a pesar de que logran ser responsables en sus trabajos y cumplen con los estándares de calidad, “el tiempo que les lleva realizar sus actividades puede excederse”.

### **Beneficios relacionados con la contratación de empleados con discapacidad**

Una empresa que contrata personas con discapacidad se beneficia en muchas formas, ya que, según refieren los encuestados la empresa puede “contar con personas más entregadas y responsables”, permite que otros “se motiven al verlos laborar”, son ejemplo de superación y mejoran el clima laboral”.

Por otro lado, “unen al equipo y mejoran la imagen de una empresa”, ya que “permite que la empresa cumpla con la responsabilidad social”.

La comunidad también se ve beneficiada cuando se integran a la vida laboral las personas con discapacidad, pues según indicaron los empleadores, brindarles oportunidades de trabajo “es una forma de apoyar al sector social que se siente

menospreciado”, y de esa forma “se promueve la cultura de inclusión”, “se ayuda a las familias ya que en muchos casos las personas con discapacidad son el soporte económico de sus casas.”

### **Factores negativos resultantes de contratar empleados con discapacidad**

El contratar personas con discapacidad tiene sus desventajas, según lo indican las respuestas proporcionadas en este estudio por los participantes, a través de las encuestas aplicadas.

Entre las principales se encuentran (a) “la resistencia inicial de las empresas para integrar personas con discapacidad”, (b) “los ausentismos por tratamientos o terapias”, (c) “la lentitud en el trabajo”, (d) “la dificultad para reubicarlos, ya que si tienen funciones limitadas no pueden estar en todos los puestos disponibles”, (e) “el riesgo de accidentes”, (f) “mayor tiempo de capacitación”, (g) la dificultad que tienen para “el traslado o transporte” que se traduce en “ausentismo”, (h) “las barreras de lenguaje”, (i) “el no tener las instalaciones adecuadas” y (j) las barreras que pudieran poner en un inicio los compañeros de trabajo.

### **Resumen**

Esta investigación buscó conocer la opinión que tienen los administradores del Centro de Trabajo respecto al desempeño y relaciones laborales de personas con discapacidad en alguna empresas en la ciudad de Monterrey, Nuevo León.

Este capítulo presentó los resultados de acuerdo con los objetivos del estudio, lo cual permitió hacer una descripción de los participantes en el mismo. Se conoció la

opinión que el empleador tiene de la calidad, productividad y desempeño de las personas con discapacidad. Se hizo, además, una descripción de las relaciones interpersonales de los empleados con discapacidad con sus compañeros de trabajo y con las figuras de autoridad; se analizaron las ventajas y desventajas de participar en el programa de inserción laboral y se observó que situaciones provocan la rotación del personal con discapacidad en una empresa. Además, se revisaron también los beneficios y los factores negativos resultantes de contratar empleados con discapacidad.

El capítulo siguiente contiene un resumen del trabajo de investigación, las conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO V**

### **RESUMEN, DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Resumen**

La globalización ha traído como consecuencia la necesidad de aceptar la diversidad, de manera que todos los seres humanos sean capaces de contribuir en todos los espacios y disciplinas humanas. Se considera por ejemplo que, entre los factores que pueden contribuir al mejor rendimiento de una empresa y a su éxito total, está el empleo de personas con discapacidad.

Estas consideraciones han sido promovidas a nivel internacional y tienen sus orígenes en años posteriores a la segunda guerra mundial. La Organización Internacional del Trabajo (OIT), en el año de 1995 recomendó instrumentar acciones para la inserción de este grupo a la actividad laboral. La ONU (Organización de las Naciones Unidas) también ha dispuesto recomendaciones con el fin de alcanzar equidad e igualar oportunidades sin distinción alguna entre las personas. Así sucesivamente los grandes organismos internacionales, a quienes compete lo relacionado con el trabajo, han emitido resoluciones y recomendaciones a lo largo de estos años con el fin de mejorar las condiciones de vida y desarrollo de las personas con discapacidad.



A nivel nacional en 1995, México puso en marcha el programa nacional para el bienestar y la incorporación al desarrollo de las personas con discapacidad. Todo esto permite la posibilidad de acceder al mercado de trabajo a las personas discapacitadas, evitando todo tipo de discriminación. Hay también programas de difusión, de beneficios y apoyos a las empresas que emplean personas con discapacidad; incluso el Seguro Social y el DIF tienen programas para evaluar las posibilidades de las personas discapacitadas y recomendarlas a la empresa según sus capacidades, con el fin de que sea ubicado en el empleo donde puedan rendir mejor.

Hay además numerosas leyes y decretos encaminados a garantizar los derechos de los trabajadores discapacitados sin distinción, exclusión o restricción de ningún tipo, igualando así los derechos con los de las personas sin discapacidad.

A escala estatal también hay estas mismas especificaciones en códigos y decretos para proteger a las personas con discapacidad.

A principios del siglo XX surgió la orientación vocacional que se entendía como un punto de partida para la transición entre la escuela y el trabajo y en México, en los últimos años, este tipo de orientación se ha dirigido hacia las personas con necesidades especiales en el sistema educativo ordinario. Esta preparación y estos apoyos contribuyen al éxito de la integración y la inserción laboral y social de las personas con discapacidad.

Desde la promulgación de la Ley General de Educación (1970) ha habido avances con respecto a estrategias y procesos de respuesta a la discapacidad, lo

que ha posibilitado la investigación y la elaboración de materiales y recursos, la organización de actividades formativas y la difusión de información.

Con la promulgación constante de nuevas leyes para garantizar y mejorar las condiciones de vida y desarrollo educativo de la persona con discapacidad, llegó también el impulso de programas para promover entre las empresas y todo el ámbito laboral el empleo de personas con discapacidad.

El programa de integración laboral para personas con discapacidad, ha sido una iniciativa del DIF nacional a partir de 1994 y su principal objetivo es contribuir a la integración laboral de personas con discapacidad y propiciar un vínculo entre los candidatos y las oportunidades de empleo, así que la persona discapacitada por iniciativa propia o por iniciativa del posible empleador o asociación de ayuda, recibe los beneficios del programa mediante la certificación de habilidades psicofísicas necesarias para integrarse a un empleo de libre competencia. Incluso si la persona no tiene dichas habilidades hay opciones de tratamiento, rehabilitación y entrenamiento.

Hay también evaluación dirigida a la empresa para determinar la necesidad específica del puesto, así como la existencia o ausencia de barreras arquitectónicas. Tanto las personas con discapacidad como los posibles empleadores llegan al programa por iniciativa propia. El DIF de Nuevo León en conjunto con la Secretaría del Trabajo, organiza ferias de empleo como parte del programa Empresa Incluyente.

En la actualidad no existe un programa estructurado y oficial de seguimiento al desempeño de la persona con discapacidad una vez que ha sido empleado.

Las leyes que determinan las responsabilidades de la empresa que emplea a la persona con discapacidad y la contratación legal, están regidas de igual manera por la Ley Federal del Trabajo y la Ley del Seguro Social.

Con respecto a las expectativas de desempeño laboral hay que saber que las personas discapacitadas pueden constituirse en un reto para las empresas empleadoras. Estas personas tienen las mismas necesidades de satisfacción y realización que los demás, pero también pueden presentar por causa de su discapacidad problemas de ausentismo y extrema sensibilidad psicológica. Las relaciones interpersonales pueden constituirse en un aspecto delicado con respecto al desempeño de las personas con discapacidad puesto que son aspectos relacionados con la propia valoración y apreciación de si mismo y de las otras personas.

Esta investigación se ubica en el contexto de la psicología laboral y particularmente en los resultados del programa de inserción laboral de personas con discapacidad en Nuevo León.

Concretamente el interés se centró en conocer la opinión de los administradores de los centros de trabajo respecto al desempeño y las relaciones laborales de las personas con discapacidad integradas a sus centros de trabajo durante los años 2006-2007.

El estudio buscó determinar el número de personas insertadas, identificar los puestos de trabajo, determinar la proporción de personas discapacitadas que asisten con puntualidad a sus trabajos, determinar el tiempo de permanencia en el empleo, identificar el concepto que el empleador tiene de la rotación, productividad y

desempeño que muestra el empleado discapacitado, conocer el concepto que el empleador tiene con respecto a las relaciones interpersonales entre los implicados, conocer la opinión de los empleadores con relación a las ventajas y desventajas del programa inserción.

La investigación fue la primera iniciativa en relación con la evaluación del programa de integración laboral.

Desde el punto de vista de su diseño este es un estudio cuantitativo descriptivo, orientado hacia la evaluación parcial de un programa social.

La población del estudio estuvo constituida por el total de empresas que participó en el programa de inserción laboral durante los años 2006-2007 (87 empresas) y dado el reducido número de empresas, no se aplicó muestreo a la población.

Las variables de este estudio son: (a) total de individuos discapacitados que fueron evaluados y orientados en el programa y que posteriormente obtuvieron un puesto de trabajo en alguna empresa participante, (b) puesto de trabajo o funciones asignadas, (c) proporción de puntualidad, (d) promedio de permanencia, (e) concepto del empleador, (f) concepto respecto a las relaciones interpersonales y (g) ventajas y desventajas.

La información se recolectó mediante una encuesta en la que se identificó el nombre de la empresa participante.

## **Discusión**

En cuanto a los resultados, los participantes representan un total de 43 entidades, una de las cuales es el ayuntamiento de Monterrey, organizaciones no



gubernamentales y privadas. Estas empresas reportan un rango amplio de empleados, algunas pequeñas y otras grandes. Se puede decir que la mediana de empleados es de 250. La mayoría de las empresas participantes se incorporaron al programa en el año 2004; la mayoría respondió a la encuesta mediante un representante de la oficina de recursos humanos.

Se encontró que en los años 2006-2007 se logró insertar a un total de 494 personas y se obtuvo información respecto a 163 personas con discapacidad.

Se observó que la mayoría son asignados como operadores, empleados, auxiliares, televendedores, encargados del conmutador y del teléfono, y otros funcionan como almacenistas, auditores, liquidadores, recepcionistas, cajeros, vigilantes y cobradores. De acuerdo con la información obtenida el 79% asiste con puntualidad al trabajo, solo el 3% acostumbra llegar tarde; empleados con 2 o menos años de trabajo tienden a ser más puntuales que los que tienen 3 o más años de trabajo

Se obtuvo información de 138 empleados con un mínimo de tiempo de trabajo de 4 meses y un máximo de 29 años y 9 meses, sin embargo, tres casos extremos forman parte de la muestra observada con 16, 18 y 29 años de servicio. Excluidos estos casos se observa una media de 2.1 años con desviación típica de 1.5, mediana de 1.8 y moda de 1.9 años.

Se observó que el 62.8% de los empleadores consideran que la rotación de los empleados con discapacidad es menor que la de los demás y en cuanto a productividad, 74.4% la considera igual a la de los empleados sin discapacidades. Mientras que el trabajo realizado por las personas con discapacidad es igual en

71.4% de los casos, y es mayor en un 23.8% de los mismos. Respecto a la disposición que muestran las personas con discapacidad para quedarse más tiempo de lo programado o realizar trabajos adicionales, 73.8% de los empleadores la considera buena, 23.8% la considera regular y únicamente el 2.4% indicó que no existe disposición para hacerlo.

En lo que se refiere a las relaciones interpersonales de los empleados con discapacidad con sus compañeros de trabajo y figuras de autoridad, el 88.1% indicó que no existe diferencia respecto al resto del personal en relación con las figuras de autoridad y el 83.7% indicó que no existe diferencia en la relación con los compañeros de trabajo.

El 100% de los empleadores indicó que sí recomendaría a otras empresas contratar a personas con discapacidad. Las ventajas se refieren al aporte e impacto positivo de la personas con discapacidad; además, se refieren a la satisfacción de cumplir con su responsabilidad social frente a la comunidad. En cuanto a las desventajas se encontró que las empresas en ocasiones necesitan invertir en algunos cambios estructurales para mejorar la accesibilidad. La otra desventaja es la de la comunicación y refieren que la empresa necesita algún tipo de lenguaje para comunicarse con ellos, como lo es el lenguaje a señas. La otra situación que inquieta es con respecto a la rapidez con la que efectúan sus labores.

En cuanto a la rotación las respuestas ofrecidas se encuentran agrupadas en 4 categorías: sociales, psicológicas, familiares y superación.

En cuanto a las causas de rotación relacionadas con el lugar de trabajo se señalaron maltrato de parte del jefe inmediato, falta de condiciones físicas en la

empresa, ambiente laboral a veces no favorable y falta de cultura y sensibilización para aceptar y convivir con las personas discapacitadas y finalmente estancamiento por falta de oportunidades de superación.

Una empresa que contrata personas con discapacidad se beneficia según refieren los encuestados por contar con personas más entregadas y responsables, ejemplo motivador de superación, mejora el clima laboral. La comunidad también recibe beneficios al promover la cultura de inclusión y al dar apoyo económico a las familias de las personas con discapacidad.

### **Conclusiones**

1. Las personas con discapacidad están motivadas a asistir puntualmente a sus trabajos igual que las demás personas.
2. Las empresas se muestran dispuestas a emplear a personas con discapacidad.
3. Las personas con discapacidad tienden a permanecer por más tiempo en sus trabajos que las personas sin discapacidad.
4. Los empleados con discapacidad tienden a ser iguales en cuanto a productividad y calidad en el trabajo que las personas sin discapacidad y también parecen estar más dispuestos a realizar trabajos extras y se muestran más cooperadores que sus compañeros que no lo son.
5. Los trabajadores con discapacidad se relacionan bien con la autoridad y los compañeros de trabajo.

6. El trato que reciben las personas con discapacidad en una empresa puede ser mejor dependiendo del grado de sensibilidad de los administradores y supervisores hacia la discapacidad.

7. Los problemas de relaciones humanas entre personas con discapacidad y personas sin discapacidad pueden deberse a la falta de una correcta valoración de sí mismos y a inseguridad con respecto a su desempeño.

8. Las personas con discapacidad a las que se les da la oportunidad de un empleo, tienden a mostrar gratitud hacia la empresa mediante mejor desempeño y responsabilidad.

9. Las empresas que emplean personas con discapacidad tienen un sentido de satisfacción por el cumplimiento de un deber con la sociedad y la comunidad.

## **Recomendaciones**

### **Metodológicas**

1. Sería importante realizar más estudios como éste que permitan hacer comparaciones entre resultados.

2. Creación de instrumentos perfeccionados y un plan sistemático que permitan recoger datos más completos y exactos para monitorear el desarrollo del programa de inserción laboral para personas discapacitadas.

3. Considerar también en futuras investigaciones la opinión que tienen los trabajadores con discapacidad sobre su desempeño laboral.

### **Para las empresas participantes**

1. Renovar su disposición a participar en los programas de inserción como una forma de responsabilidad social.



2. Hacer previsión para las adecuaciones físicas del lugar de trabajo de manera que responda de manera adecuada a las necesidades particulares de los empleados con discapacidad.

3. Tomar en cuenta las expectativas de superación personal que tienen los empleados con discapacidad de manera que se logre retener a aquellos que son responsables y productivos.

4. Las personas con discapacidad tienen derecho a recibir junto con la oportunidad del empleo la posibilidad de promoción.

#### Para el DIF y el programa de inserción

1. Considerar la conveniencia de crear mecanismos sistemáticos que permitan dar seguimiento al proceso de inserción una vez que la persona con discapacidad se integra a una empresa.

2. Incluir en el programa de inserción laboral un plan de apoyo psicológico a la persona discapacitada con el fin de ayudarles a superar algunas actitudes y emociones que interfieren en su desempeño laboral.

3. Organizar y promover talleres de sensibilización dirigidos a los administradores y personal de las empresas a fin de fortalecer una cultura de aceptación, tolerancia y respeto hacia los empleados con discapacidad.

APENDICE A

INSTRUMENTO

## IMPACTO DE LA INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN CENTROS DE TRABAJO

Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad a todas las declaraciones de cada una de las partes que aparecen en este instrumento.

Sus respuestas serán consideradas confidenciales y la opinión que usted exprese será muy valiosa en la recolección de la información solicitada.

Al terminar de responder a la presente encuesta, por favor la devuelve a la persona que se la entregó. Agradecemos mucho su colaboración.

Nombre de la empresa \_\_\_\_\_

### PARTE I. PERSONAL OCUPADO

1. Total de empleados laborando en la empresa: \_\_\_\_\_
2. Fecha en que la empresa se incorporó al programa: \_\_\_\_\_

### PARTE II. DESEMPEÑO LABORAL

Instrucciones. Por favor marque con una X la respuesta que mejor describe su opinión con respecto a las siguientes declaraciones:

3. La rotación de personal con discapacidad con relación al resto del personal es:

Igual ( )                      Hay más rotación ( )                      Hay menos rotación ( )

4. La productividad de los empleados con discapacidad con relación al resto del personal es:

Igual ( )                      Mayor ( )                      Menor ( )

5. La calidad con la que una persona con discapacidad realiza su trabajo con respecto a la del resto del personal es:

Igual ( )                      Mejor ( )                      Más baja calidad ( )

6. La disposición del trabajador con discapacidad para realizar trabajos adicionales o quedarse más tiempo del programado es:

Buena ( )                      Regular ( )                      No existe disposición ( )

7. El interés de las personas con discapacidad para desarrollarse y superarse dentro de la empresa con relación al resto del personal es:

Igual ( )                      Menor ( )                      Mayor ( )

8. **Según su experiencia** ¿Cuáles son las causas más frecuentes por las que las personas con discapacidad abandonan su trabajo?

---

---

---

### PARTE III. RELACIONES INTERPERSONALES DEL DISCAPACITADO

9. En una escala del 1 al 10, cómo estima la relación que las personas con discapacidad establecen con las figuras de autoridad (jefes, líderes o supervisores): *Marque con una X el número que considere apropiado*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

10. ¿Existe diferencia con respecto al resto del personal?    Si ( )                      No ( )

11. Si contesto Sí a la pregunta anterior, describa en qué consiste la diferencia:

---

---

---

12. En una escala del 1 al 10 indique cómo estima la relación que las personas con discapacidad establecen con sus compañeros de trabajo:

*Marque con una X el número que considere apropiado*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

13. ¿Existe diferencia con respecto al resto del personal?    Si ( )                      No ( )



14. Si contesto SÍ a la pregunta anterior, describa en qué consiste la diferencia:

---

---

---

---

---

#### PARTE IV. CONTRATACIÓN DE PERSONAL

**Instrucciones.** Responda a las siguientes preguntas desde su punto de vista.

15. ¿Cuáles han sido los beneficios de contratar personas con discapacidad?

---

---

---

---

---

16. ¿Cuáles han sido los factores negativos de contratar personas con discapacidad?

---

---

---

---

---

17. ¿Recomendaría a otras empresas contratar personas con discapacidad?

Si ( ) No ( )

18. Por favor mencione dos razones de su respuesta ya sea positiva o negativa:

---

---

---

---

## PARTE V. EVALUACIÓN INDIVIDUAL

**Instrucciones.** Por favor llene el siguiente registro acumulativo del programa de inserción laboral, identificando a cada una de las personas discapacitadas, así como respondiendo a los otros datos que se refieren a cada uno de ellos.

### 1. Discapacidad

A= auditiva B= motora C= Visual D=Intelectual

### 2. Asistencia

A = No falta al trabajo B = Se ausenta esporádicamente, C = Se ausenta con frecuencia.

### 3. Puntualidad

A = Siempre puntual B = Esporádicamente llega tarde C = Acostumbra llegar tarde.

Identificación (Utilice una letra para identificar a cada empleado)	Fecha de inserción	Cargo (s) que ocupa	Tipo de discapacidad (1)	Edad al ingresar	Asistencia (2)	Puntualidad (3)

¡Muchas gracias por su colaboración!

APENDICE B  
SOLICITUD DE PARTICIPACION EN EL ESTUDIO

## **A quien corresponda:**

Le saludamos atentamente a nombre del programa de integración laboral para personas con discapacidad y agradecemos profundamente la valiosa participación de su empresa en el desarrollo del mismo.

En esta oportunidad nuestro deseo es conocer su opinión respecto al desempeño laboral de los discapacitados que trabajan o trabajaron en su empresa.

En el archivo adjunto encontrará un formulario en el que le solicitamos cierta información sobre las personas con discapacidad que han laborado con ustedes el cual puede ser contestado en el mismo archivo para que nos los regrese por este mismo medio.

Esta evaluación será muy valiosa para nuestro propósito y el mejoramiento de nuestro programa.

Agradecemos de antemano su colaboración con el programa.

Atentamente.

Programa de Integración Laboral DIF



APENDICE C  
AUTORIZACION DEL USO DEL INSTRUMENTO



Monterrey, Nuevo León a 12 de febrero 2008

A quien corresponda:

Presente.-

Por medio de la presente otorgo a **Karen Lidiette Partida Castro** autorización para modificar y utilizar el instrumento: **Impacto de la inserción laboral de las personas con discapacidad en centros de trabajo**. Esto con el fin de realizar la investigación para su tesis de titulación.

Sin más por el momento estoy a sus órdenes para cualquier aclaración al respecto

Atentamente

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nidia I. Ramírez Cantú'. The signature is fluid and cursive, with a large loop at the beginning.

Lic. Nidia I. Ramírez Cantú

Subdirectora de Integración Laboral para Personas con Discapacidad



**SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA NUEVO LEÓN**

Morones Prieto No. 600 Ote. Monterrey, Nuevo León, México. C.P. 64720. Tels. Conm. (81) 81-20-20-84-00.

Centro de Rehabilitación y Educación Especial (81) 81-20-20-80-00 Fax (81) 81-20-20-80-18

73098



Monterrey, Nuevo León a 12 de febrero 2008

A quien corresponda:

Presente.-

Por medio de la presente otorgo a **Karen Lidiette Partida Castro** autorización para modificar y utilizar el instrumento: **Impacto de la inserción laboral de las personas con discapacidad en centros de trabajo**. Esto con el fin de realizar la investigación para su tesis de titulación.

Sin más por el momento estoy a sus órdenes para cualquier aclaración al respecto

Atentamente

Lic. Nidia I. Ramírez Cantú

Subdirectora de Integración Laboral para Personas con Discapacidad



ESTADO DE PROGRESO

**SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA NUEVO LEÓN**

Morones Prieto No. 600 Ote. Monterrey, Nuevo León, México. C.P. 64720. Tels. Conm. (81) 81-20-20-84-00.

Centro de Rehabilitación y Educación Especial (81) 81-20-20-80-00 Fax (81) 81-20-20-80-18

APENDICE D  
ANALISIS ESTADISTICOS



### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean		Std.
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
Total de empleados	25	6.00	40000.00	3390.8000	1700.7107	8503.554
Total de empleados discapacitados	36	1.00	166.00	9.0000	4.5796	27.47778
La rotacion del personal con discapacidad con relacion al resto es	43	-1.00	1.00	.6047	.0825	.54070
La productividad de los empleados con discapacidad con relacion al resto es	43	-1.00	1.00	.0698	.0773	.50687
La calidad con la que una persona con discapacidad realiza su trabajo con respecto a la del resto es	42	-1.00	1.00	.1905	.0780	.50549
La disposicion del trabajador con discapacidad para realizar trabajos adicionales o quedarse mas tiempo del programado es	42	.00	2.00	1.7143	.0784	.50778
El interes de las personas con discapacidad para desarrollarse y superarse dentro de la empresa con relacion al resto del personal es	42	-1.00	1.00	.2381	.1012	.65554
En una escala 1 a 10 como estima la relacion de las personas con discapacidad establecen con las figuras de autoridad	39	3.00	10.00	8.3590	.2366	1.47768
Existe diferencia con respecto al resto del personal?	42	.00	1.00	.1190	.0506	.32777
En una escala 1 a 10 indique como estima la relacion que las personas con discapacidad establecen con sus companeros de trabajo	39	5.00	10.00	8.6410	.2126	1.32759
Existe diferencia con respecto al resto del personal?	43	.00	1.00	.1628	.0570	.37354
Recomendaria a otras empresas contratar personas con discapacidad?	42	1.00	1.00	1.0000	.0000	.00000
DL	36	-2.00	5.00	2.8611	.2959	1.77527
Valid N (listwise)	14					

**La rotacion del personal con discapacidad con relacion al resto es**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid mas	1	2.3	2.3	2.3
igual	15	34.9	34.9	37.2
menos	27	62.8	62.8	100.0
Total	43	100.0	100.0	

**La productividad de los empleados con discapacidad con relacion al resto es**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid menor	4	9.3	9.3	9.3
igual	32	74.4	74.4	83.7
mayor	7	16.3	16.3	100.0
Total	43	100.0	100.0	

**La calidad con la que una persona con discapacidad realiza su trabajo con respecto a la del resto es**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid mas baja calidad	2	4.7	4.8	4.8
igual calidad	30	69.8	71.4	76.2
mejor calidad	10	23.3	23.8	100.0
Total	42	97.7	100.0	
Missing System	1	2.3		
Total	43	100.0		

**La disposicion del trabajador con discapacidad para realizar trabajos adicionales o quedarse mas tiempo del programado es**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid No existe disposicion	1	2.3	2.4	2.4
regular	10	23.3	23.8	26.2
buena	31	72.1	73.8	100.0
Total	42	97.7	100.0	
Missing System	1	2.3		
Total	43	100.0		

**El interes de las personas con discapacidad para desarrollarse y superarse dentro de la empresa con relacion al resto del personal es**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	menor	5	11.6	11.9	11.9
	igual	22	51.2	52.4	64.3
	mayor	15	34.9	35.7	100.0
	Total	42	97.7	100.0	
Missing	System	1	2.3		
Total		43	100.0		

**En una escala 1 a 10 como estima la relacion de las personas con discapacidad establecen con las figuras de autoridad**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	2.3	2.6	2.6
	5.00	1	2.3	2.6	5.1
	6.00	2	4.7	5.1	10.3
	7.00	2	4.7	5.1	15.4
	8.00	13	30.2	33.3	48.7
	9.00	12	27.9	30.8	79.5
	10.00	8	18.6	20.5	100.0
	Total	39	90.7	100.0	
Missing	System	4	9.3		
Total		43	100.0		

**Existe diferencia con respecto al resto del personal?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	37	86.0	88.1	88.1
	si	5	11.6	11.9	100.0
	Total	42	97.7	100.0	
Missing	System	1	2.3		
Total		43	100.0		

En una escala 1 a 10 indique como estima la relacion que las personas con discapacidad establecen con sus companeros de trabajo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	2	4.7	5.1	5.1
	6.00	1	2.3	2.6	7.7
	7.00	2	4.7	5.1	12.8
	8.00	11	25.6	28.2	41.0
	9.00	11	25.6	28.2	69.2
	10.00	12	27.9	30.8	100.0
	Total	39	90.7	100.0	
Missing	System	4	9.3		
Total		43	100.0		

Existe diferencia con respecto al resto del personal?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	36	83.7	83.7	83.7
	si	7	16.3	16.3	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Recomendaria a otras empresas contratar personas con discapacidad?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	si	42	97.7	100.0	100.0
Missing	System	1	2.3		
Total		43	100.0		

DL

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-2.00	2	4.7	5.6	5.6
	.00	1	2.3	2.8	8.3
	1.00	5	11.6	13.9	22.2
	2.00	3	7.0	8.3	30.6
	3.00	8	18.6	22.2	52.8
	4.00	13	30.2	36.1	88.9
	5.00	4	9.3	11.1	100.0
	Total	36	83.7	100.0	
Missing	System	7	16.3		
Total		43	100.0		



## Descriptives

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
total de discapacitados en la empres	163	1.00	166.00	11.7301	15.07842
tipo de discapacidad	160	1.00	5.00	2.2563	1.16147
Edad al ingresar	144	17.00	65.00	31.4375	10.38942
Asistencia	132	1.00	3.00	2.6061	.62709
Puntualidad	132	1.00	3.00	2.6970	.55174
sexo del partic	50	.00	1.00	.2400	.43142
responsabilidad	0				
TIEMESSES	138	4.00	357.00	30.3478	39.93510
ANIOS	138	.33	29.75	2.5290	3.32793
Valid N (listwise)	0				

## Crosstabs

### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Asistencia * Tiempo de trabajar	108	66.3%	55	33.7%	163	100.0%
Puntualidad * Tiempo de trabajar	108	66.3%	55	33.7%	163	100.0%

### Asistencia \* Tiempo de trabajar Crosstabulation

Count

		Tiempo de trabajar				Total
		1.00	2.00	3.00	4.00	
Asistencia	C-se ausenta con frecuencia	0	0	2	0	2
	B- se ausenta esporadicamente	4	14	6	3	27
	A-siempre puntual	24	46	6	3	79
Total		28	60	14	6	108

Puntualidad \* Tiempo de trabajar Crosstabulation

Count

		Tiempo de trabajar				Total
		1.00	2.00	3.00	4.00	
Puntualidad	C-acostumbra llegar tarde	1	1	1	0	3
	B-esporadicamente llega tarde	2	11	5	2	20
	A-siempre puntual	25	48	8	4	85
Total		28	60	14	6	108

## LISTA DE REFERENCIAS

- Aguado Diaz, A., Alcedo Rodríguez, M.A. y Fontanil Gómez, Y. (2005). Las necesidades de las personas con discapacidad que envejecen percibidas por los profesionales que les atienden. *Psicothema*, 17, 657-662.
- Alba, A. y Moreno, F. (2002). Discapacidad y Mercado de Trabajo. España: Gente Interactiva.
- Cabra de Luna, M. A. (2006, febrero). *Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad*. X Jornadas sobre Derecho y Situaciones de Discapacidad, Bilbao, España.
- Código Penal para el Distrito Federal. (2007). Delitos contra la dignidad de las personas. México: Autor.
- Código Penal para el estado de Chiapas. (2006). *De las víctimas o los ofendidos por algún delito*. Chiapas, México: Autor.
- Código Penal de Veracruz. (2004). Discriminación de las personas. Veracruz, México: Autor.
- CONAPRED. (2005). Guía para empleadores interesados en la inserción laboral de personas con discapacidad. México: Autor.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (1978). *Procesos Legislativos*. México: Autor.
- Dávila Quintana, C. D. (1999). *Perfil educativo y participación laboral de los jóvenes con discapacidad*. Tesis doctoral, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Delegación Provisional de Educación y Cultura. (2002). *La respuesta coordinada a las necesidades educativas especiales, recursos formativo-laborales para personas con discapacidad*. Guadalajara: Autor.
- Díez, A. (2004). Las necesidades educativas especiales, políticas educativas en torno a la alteridad. *Cuadernos de Antropología*, 19, 157-171.
- Dueñas Buey, M.L. (1994) Métodos de diagnóstico e intervención educativa en la deficiencia mental. Madrid: Uned.

- Garberi, I. (2005). 9 razones para ser una empresa socialmente responsable. Recuperado el 20 de febrero de 2008, de <http://www.losrecursoshumanos.com/9-razones-para-ser-una-empresa-socialmente-responsable.htm>
- García Camacho, M. J. (2007, agosto). Programa de inducción de VALPAR. Actas del Programa de Inducción de VALPAR, Centro de Rehabilitación y Educación Especial, DIF Nuevo León, México.
- Honorable Congreso del Estado de Nuevo León. (2003). *Actas de la Oficialía Mayor LXXI legislatura*. México: Autor.
- Ibáñez, P. y Mudarra Sánchez, J. (2005). Relaciones sociales en el empleo, en trabajadores con discapacidad. *Educación XXI*, 008, 105-125.
- Imagen Institucional. (2008). *Inventario de Preferencias y percepciones de Kostick*. Recuperado el 7 de enero de 2008, de <http://www.imageninstitucional.com/kostick.htm>
- Inspección Nacional de Educación Especial. (2007). *Centro de Diagnóstico y Orientación Ocupacional VALPAR*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2007, de <http://www.cep.edu.uy/InformacionInstitucional/InspeccionDivDptos/InspeccionNacional/EdEspecial/alves/LOGOVAL.HTM>
- Jenaro, C., Flores, N., Caballo, C., Arias, B. y De Elena y Peña, J. (2006). Demandas y riesgos psicosociales en trabajadores con discapacidad intelectual. *Comunicación e Ciudadanía*, 2, 42-44
- Ley del Impuesto sobre la Renta. (2002). *Título VII de los estímulos fiscales*. México: Autor.
- Ley de Integración Social del Minusválido. (1982). *Sección III: De la educación*. México: Autor.
- Ley del Seguro Social. (1997). *Acuerdo 630/99*. México: Autor.
- Ley Federal del Trabajo. (1970). *Iniciativa de reformas a la Ley Federal del Trabajo*. México: Autor.
- Ley Federal del Trabajo. (2006). *Título noveno: riesgos de trabajo*. México: Autor.
- Ley Federal para prevenir y eliminar la discriminación. (2003). *Disposiciones Generales*. México: Autor.
- Ley General de Educación. (1970). *General de educación y financiamiento de la reforma*. México: Autor.



- Ley Orgánica de Ordenación General del Sistema Educativo. (1990). Título V. *De la compensación de las desigualdades en la educación*. México: Autor.
- López Ventura, J. G. (2008). Programa e historia de la orientación educativa del nivel medio superior. Recuperado el 8 de febrero de 2008, de <http://www.universidadabierta.edu.mx/Biblio/L/Lopez%20Jose-OrieEdu.htm>
- Malo, M. (2002). *Las personas con discapacidad en el mercado español*. Tesis doctoral, Universidad de Salamanca.
- NICHCY. (2008). Información general sobre discapacidades. Recuperado el 27 de mayo de 2008, de <http://www.nichcy.org/pubs/spanish/gr3stxt.htm>
- Organización de las Naciones Unidas. (1975). *Declaración de los derechos de las personas con discapacidad*. ONU: Autor.
- Organización de las Naciones Unidas. (1994). *Normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, resolución 48/96 de a Asamblea General*. ONU: Autor.
- Organización Internacional del Trabajo. (1955). *Recomendación 99 sobre la readaptación profesional de los inválidos*. OIT: Autor.
- Organización Internacional del Trabajo. (1983). *Convenio 159 sobre la readaptación profesional y el empleo*. OIT: Autor.
- Organización Mundial de la Salud. (1980). *Definición de discapacidad*. OMS: Autor.
- Pagán, R. y Marchante, A. (2004). Análisis de las diferencias salariales por discapacidad en España: El caso de los varones. *Hacienda Pública Española/Revista de Economía Pública*, 171, 75-100.
- Pallisera Díaz, M. y Rius Bonjoch M. (2007). ¿Y después del trabajo, qué? Más allá de la integración laboral de las personas con discapacidad. *Revista de educación*, 342, 329-348.
- Presidencia de la República. (1997). Programa nacional para el bienestar y la incorporación al desarrollo de las personas con discapacidad. México: Autor.
- Robbins, S. (1987). *Comportamiento Organizacional: Conceptos, controversias y aplicaciones*. México: Prentice-Hall.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación. Test de inteligencia. (2007). *Test de Raven*. Recuperado el 5 de Diciembre de 2007, de <http://www.testdeinteligencia.com.ar/v-test-de-raven.htm>

- Universidad La Salle. (2008). *Relaciones Interpersonales*. Recuperado el 29 de mayo de 2008, de [http://www.lasalle.edu.co/vic\\_desarrollo/temas/RelacionesInterpersonales.pdf](http://www.lasalle.edu.co/vic_desarrollo/temas/RelacionesInterpersonales.pdf)
- Verdugo, M.A. (1984, abril). Terapia conductual y cognitiva en la deficiencia mental. *Papeles del Colegio de Psicólogos*, 14, 9-12.
- Warnock, M. (1987). Encuentro sobre necesidades de educación especial. *Revista de Educación*, 1, 45-73.
- White, E. (1992). *La Educación* (2da.ed). Florida: Asociación Publicadora Interamericana.