

**UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA
ESCUELA DE GRADUADOS DE UNIBE EGRU
MAESTRÍA DE DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN DEL
TALENTO**



**CREACIÓN DE UN PROGRAMA DE PASANTÍAS DIRIGIDO A PERSONAS CON
DISCAPACIDAD EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS PROFESIONALES**

Proyecto final para optar por el título de Maestría en
Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento

Sustentante:

Julia Amelia Genao Sánchez

20-0803

Asesor:

Licdo. Fructo Almonte

Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana
Abril 2021

Agradecimientos

Primero que nada, quiero dar gracias a Dios, porque a pesar de todas las adversidades atravesadas debido a la pandemia del COVID-19 puedo con mucha gratitud decir que he podido llegar hasta la recta final de este máster que con tanto entusiasmo inicié en el 2019, en salud y en compañía de mis seres queridos.

Quiero dar gracias a mis padres, por su apoyo incondicional, por sus aportes e ideas para cada vez más mejorar mi trabajo. Gracias por acompañarme en mi proceso de formación profesional y ser mi mano derecha cada vez que los he necesitado.

Adicional, quiero dar gracias a mis compañeros de trabajo que desde que les expresé el desarrollo de mi proyecto no dudaron en darme apoyo y fueron muy colaborativos en todo el proceso.

Adicional, quiero agradecer a todo el cuerpo docente con quien tuve el placer de compartir y aprender bastante en el trayecto de esta maestría. Sin duda, los aportes fueron de gran valor para mi desarrollo profesional y personal.

Por último, pero no menos importante, agradecer a mis colegas y compañeros de maestría, quienes en todo momento mostraron mucha empatía y colaboración para que cada persona dentro del grupo pueda aprender y sacar lo mejor de cada uno durante nuestro proceso de formación.

Derechos reservados. La publicación parcial o total del presente documento debe responder a autorización expresa de su autora.

Las opiniones y consideraciones emitidas en el presente trabajo de investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora, eximiéndose a la Universidad Iberoamericana de responsabilidad por las consecuencias, daños o perjuicios que tales juicios de valor pudieran ocasionar a terceras personas o instituciones.

**CREACIÓN DE UN PROGRAMA DE PASANTÍAS DIRIGIDO A PERSONAS CON
DISCAPACIDAD EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS PROFESIONALES**

TABLA DE CONTENIDO

Resumen	7
Palabras clave	7
CAPÍTULO I: ASPECTOS INTRODUCTORIOS	8
1.1 Antecedentes	9
1.2 Planteamiento del problema y Justificación	10
1.3 Objetivos	12
<i>1.3.1 Objetivo General</i>	12
<i>1.3.2 Objetivos Específicos</i>	12
1.4 Enfoque y Alcance	12
CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA	13
2.1 Antecedentes y evolución histórica del concepto de discapacidad	14
<i>2.1.1 Modelo religioso</i>	14
<i>2.1.2 Modelo médico</i>	14
<i>2.1.3 Modelo social</i>	15
<i>2.1.4 Modelo biopsicosocial</i>	16
<i>2.1.5 Antecedentes de discapacidad en República Dominicana</i>	16
2.2 Inclusión Laboral	17
<i>2.2.1 Barreras para acceder al mercado laboral</i>	17
<i>2.2.2 Ley sobre discapacidad en República Dominicana</i>	18
<i>2.2.3 Ventajas de la inclusión laboral</i>	20
2.3 Responsabilidad Social Corporativa	21
CAPÍTULO III: MARCO CONTEXTUAL	23
3.1 Conceptos claves	24
<i>3.1.1 Conceptos de minusvalía</i>	24
<i>3.1.2 Conceptos de deficiencia</i>	24
<i>3.1.3 Conceptos de discapacidad</i>	25
<i>3.1.4 Discapacidad física:</i>	26
<i>3.1.5 Discapacidad visual</i>	26
<i>3.1.6 Discapacidad auditiva</i>	27
<i>3.1.7 Discapacidad orgánica</i>	27
<i>3.1.8 Discapacidad Intelectual</i>	27

3.1.9	<i>Conceptos de Inclusión social</i>	28
3.1.10	<i>Conceptos de inclusión laboral</i>	29
3.1.11	<i>Concepto Discriminación</i>	29
CAPÍTULO IV: ASPECTOS METODOLÓGICOS		31
4.1	Tipo de investigación	32
4.2	Población y muestra	32
4.3.	Técnica de recolección de datos	33
4.3.1	<i>Encuesta para medir percepción y opinión de los colaboradores sobre inclusión y discapacidad</i>	33
4.4	Método de investigación	34
4.5	Fuentes y técnicas	34
4.6.	Tratamiento de la información	34
CAPÍTULO V: PRESENTACION DE LOS RESULTADOS		35
5.1	Análisis de los resultados	36
5.1.1	<i>Analizar la percepción y opinión que tienen los colaboradores del área administrativa sobre la inclusión</i>	36
5.1.2	<i>Establecer un proceso de reclutamiento dirigido a personas con discapacidad para darles la oportunidad que laboren en el área administrativa de la institución.</i>	46
5.1.3	<i>Definir un plan de implementación y capacitación dirigido a los colaboradores sobre temas de inclusión laboral</i>	49
5.1.4	<i>Establecer el impacto positivo que tendrá este programa en la organización y en la sociedad</i>	51
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		53
6.1	Conclusiones	54
6.2	Recomendaciones	55
CAPÍTULO VII: REFERENCIAS		56
CAPÍTULO VIII: ANEXOS		60

Resumen

Este proyecto se realizó con el fin de crear un plan de pasantías dirigido a personas con discapacidad. El diseño del estudio es no experimental. La muestra fue de un total de 22 colaboradores de una empresa de servicios profesionales, ubicada en Santo Domingo, República Dominicana. Para la obtención de la información se realizó una encuesta online. Dentro de los resultados más relevantes obtenidos se puede mencionar que la mayoría de los empleados están de acuerdo con implementar un programa de pasantías en la empresa, el área de capital humano resultó ser donde la mayor parte de los empleados considera se debería realizar la pasantía, a la vez la mayoría de los colaboradores considera la empresa cuenta con la estructura para recibir personas con discapacidad y por otro lado la mayoría expresó que se sentirían cómodos laborando con una persona con discapacidad. También, gran parte del personal está de acuerdo de que se realicen capacitaciones sobre diversidad e inclusión. Por último, la gran parte considera este tipo de programas favorece el clima y cultura organizacional.

Palabras clave

Discapacidad, inclusión laboral, discriminación

CAPÍTULO I: ASPECTOS INTRODUCTORIOS

Introducción

Quisiera iniciar con una frase Robert Hensel “Mi discapacidad me ha abierto los ojos para ver mis verdaderas habilidades”. Basándonos en esta frase, las únicas barreras en nuestras vidas son las que nosotros mismos ponemos. De manera que, apostar a descubrir el potencial de las personas con discapacidad es abrir una puerta para desarrollar sus talentos y que se puedan desenvolver de manera productiva en la sociedad.

La investigación se lleva a cabo dentro de un contexto social cada vez más despierto y atento a los temas de inclusión y diversidad. Donde cada vez más podemos observar el interés de las diversas instituciones, tanto educativas como empresas en mejorar sus procesos y ser más diversos. A pesar de esto, aún existen muchas limitantes y acciones por realizar, poco a poco vamos avanzando.

Este proyecto se inició debido a que la institución no cuenta con una estrategia, plan o programa específico dirigido a personas con discapacidad. Observada dicha necesidad, se procedió a realizar el presente estudio que tiene como objetivo principal desarrollar un programa de pasantías para personas con discapacidad.

El documento consta de ocho (8) capítulos, los cuales fueron divididos en aspectos introductorios, marco de referencia, marco contextual, aspectos metodológicos, presentación de resultados, conclusiones y recomendaciones y referencias.

1.1 Antecedentes

En la actualidad la empresa está presente en 157 países con más de 276,000 personas alrededor del mundo.

A nivel de Interamericas, está conformado por siete países miembros: Panamá, Costa Rica, Guatemala, Nicaragua, El Salvador, Honduras y República Dominicana, contando con más de 1,000 colaboradores especializados en los diversos servicios profesionales que se ofrecen.

Actualmente en el país la empresa no cuenta con un comité de Responsabilidad Social Corporativo sólido. A pesar de esto, se han organizado actividades a favor del medio ambiente como reforestación, limpieza de costas, entre otras.

Como parte de su enfoque de Responsabilidad Social Corporativa, consideran oportuno y necesario crear iniciativas y estrategias a favor de la diversidad e inclusión, sin embargo, actualmente en el país no hay un plan definido. El año 2020 se creó un comité regional de Diversidad & Inclusión y se realizó una encuesta online dirigida a todos los colaboradores para abordar dichos temas. Este año debido al creciente interés se compartieron los resultados con el comité para iniciar a crear propuestas y planes de acción.

Dado que la empresa se encuentra interesada en abordar estos temas y ser más inclusiva y diversa, se considera oportuno diseñar un programa que pueda ofrecer a los jóvenes con discapacidad una oportunidad para tener una experiencia laboral.

1.2 Planteamiento del problema y Justificación

La incorporación de personas con discapacidad ha ido mejorando en el país en los últimos años, aun así, todavía hay aspectos y ambientes en los cuales la participación de los grupos vulnerables es escasa.

La ley No. 05-13 sobre la igualdad de derecho de las personas con discapacidad hace referencia a la obligación que tienen las empresas de incluir dentro de su fuerza laboral a personas con discapacidad bajo las mismas condiciones que otras personas, es decir, se les debe asegurar su independencia económica y un trabajo digno.

En los últimos años los estados miembros de las naciones unidas están tratando de lograr los objetivos propuestos en la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible, en donde específicamente el objetivo 8, busca el trabajo decente para todos y el objetivo 10, establece claramente la reducción de desigualdades, donde se debe promover la inclusión de todas las

personas independientemente de su raza, origen, religión, estatus económico, sexo, discapacidad.

Es indispensable que cada vez más las empresas se vayan sumando a ser más inclusivas para que conozcan los beneficios de contratar a las personas con discapacidad y a la vez sean socialmente responsables cumpliendo ante la ley 05-13.

Es por esto que, dada la relevancia del tema, y tomando en cuenta la necesidad que existe actualmente en la empresa, que no cuenta con ninguna estrategia definida de inclusión laboral actualmente, se considera necesario proporcionar datos significativos que sirvan de valor para la institución y otras empresas que de igual forma también se beneficiarían de la investigación.

Este proyecto sobre inclusión laboral de personas con discapacidad, proporcionará a la institución una cultura más Diversa e Inclusiva. A la vez la inclusión laboral tiene muchos beneficios tanto para las instituciones como para la sociedad en general. La inclusión laboral da paso a que las personas con discapacidad puedan crecer a nivel profesional y personal, además permite que se fortalezca la autonomía. A nivel de comunidad, da paso a un esquema de crecimiento más integral y funcional.

Como consecuencia del siguiente estudio, se manifiestan las siguientes interrogantes:

- 1- ¿Qué tanta apertura tiene los colaboradores sobre llevar a cabo un programa de pasantía para personas con discapacidad?
- 2- ¿De qué forma el proceso de reclutamiento puede ajustarse para ser más inclusivo?
- 3- ¿Cuáles temas se podrían considerar para capacitar al personal y que pueda existir una cultura más inclusiva y diversa?
- 4- ¿Cuál es el impacto positivo que este programa va a aportar a la empresa y a la sociedad?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

- Diseñar un programa de pasantías dirigido a personas con discapacidad para que la empresa sea más inclusiva y se fortalezca la cultura de Diversidad & Inclusión.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Analizar la percepción y opinión que tienen los colaboradores del área administrativa sobre la inclusión
- Establecer un proceso de reclutamiento dirigido a personas con discapacidad para darles la oportunidad que laboren en el área administrativa de la institución.
- Definir un plan de implementación y capacitación dirigido a los colaboradores sobre temas de inclusión laboral
- Establecer el impacto positivo que tendrá este programa en la organización y en la sociedad

1.4 Enfoque y Alcance

El enfoque de este proyecto está relacionado con el subsistema de Recursos humanos de Reclutamiento y Selección. Este proyecto tiene un enfoque cuantitativo, ya que busca obtener información de la situación actual de la empresa con relación al tema de Inclusión laboral a través de una encuesta que arroje resultados específicos y cuantificables.

El alcance de este proyecto es descriptivo, ya que busca profundizar, describir y medir las percepciones y opiniones de los colaboradores con relación a la inclusión laboral. Se estará recolectando información con el área Administrativa impactando a un total de 22 colaboradores con el fin de levantar información clave. El proyecto abarca la medición de la percepción y opiniones de los colaboradores hasta la creación de un plan de pasantías para personas con discapacidad.

CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA

2.1 Antecedentes y evolución histórica del concepto de discapacidad

El concepto de la discapacidad ha ido evolucionando a través del tiempo desde una perspectiva religiosa hasta un modelo biopsicosocial más completo.

2.1.1 Modelo religioso

Ripollés (como se cita en Hernández, 2015) comenta que en la antigüedad la causa de la discapacidad tenía un origen religioso, en donde se consideraba que las personas con alguna discapacidad eran una carga social pues no aportaban nada a la sociedad. Se tenía la idea que dar a luz a un niño con discapacidad era el resultado de un pecado cometido por los padres por lo que era una vida que no valía la pena y eran sometidos a prácticas eugenésicas.

Parecido a eso, Goodley (como se cita en Chhabra & Pérez, 2019) indica que en este modelo la discapacidad es vista como un pecado o fallo moral, por lo que se relaciona con la vergüenza.

También, Miles (como se cita en Chhabra & Pérez, 2019) señala que en este modelo la familia pasa por unos sentimientos de vergüenza porque uno de sus integrantes sufre de discapacidad por lo que se esfuerzan en ocultarlo y excluirlo de cualquier actividad social incluyendo la escuela.

2.1.2 Modelo médico

Ripollés (como se cita en Hernandez,2015) indica que más adelante surgió el modelo médico, en donde las causas de la discapacidad ya no son por asuntos religiosos sino más bien son analizados desde la óptica científica, considerando la misma como una enfermedad que debe ser tratada.

Por su parte, Ferreira (como se cita en Chhabra & Pérez, 2019) señala que tener una discapacidad es igual a tener un cuerpo defectuoso o deficiente que limita la experiencia de vida de la persona.

Por otro lado, Conde (2014) expresa que en este modelo la discapacidad es vista como una característica de la persona, en donde la causa es una enfermedad o cualquier otro aspecto relacionado con la salud.

A la vez Seoane (2011) indica que, en el modelo médico, se parte de la concepción biológica para expresar la discapacidad, indica que las limitaciones que surgen a consecuencia de la misma, se remedian a través de un proceso médico.

2.1.3 Modelo social

Seoane (como se cita en Hernández, 2015) resalta otro modelo del concepto de diversidad que está relacionado con el aspecto social. En donde expresa que la discapacidad ya no es un atributo de la persona sino un resultado de las diferentes relaciones sociales que sostiene.

En palabras de Stein (como se cita en Chhabra & Pérez, 2019) expresa que en este modelo la discapacidad no le es atribuida al individuo sino más bien al entorno. Resalta que el modelo se desarrolla en base a tres postulados: el primero resalta que el principal problema de las personas con discapacidad es debido a las actitudes sociales, el segundo es que el entorno está compuesto por políticas sociales y el tercero indica que en una sociedad democrática estas políticas sociales son las que moldean las conductas y valores de la comunidad.

Por otro lado, Conde (2014) expresa que en este modelo la discapacidad se observa como un problema de origen social que no se puede explicar solo con los atributos de la persona.

Por su parte, Oliver (como se cita en Seoane, 2011) resalta que la atención va enfocada al entorno social: la discapacidad ya no es vista como algo que forma parte de la persona, sino que es el resultado de sus interacciones con el entorno.

2.1.4 Modelo biopsicosocial

Hernández (2015) comenta que en el concepto biopsicosocial se integra el modelo científico con el social. En el mismo el término de discapacidad revoluciona de ser asociado con deficiencia a diferencia y reconocimiento social.

Por su parte, la Organización Mundial de la salud (como se cita en Conde, 2014) expone que este modelo reúne las distintas perspectivas: biológica, individual y social. Propone una relación entre las características de la persona y el contexto en el que se desenvuelve.

La Organización Mundial de la Salud, preparó en el 2001 la Clasificación Internacional del Funcionamiento y de la Salud (CIF) que distingue los términos de deficiencia, discapacidad y minusvalía.

2.1.5 Antecedentes de discapacidad en República Dominicana

En República dominicana en el año 1988 tomando en cuenta el protocolo de San Salvador sobre “Protección de los minusválidos” de la Organización de los Estados Americanos (OEA), funcionó de base para promulgar la ley 21-91, el 5 de septiembre del 1991 con la cual se creó el primer organismo en el país sobre discapacidad llamado “Consejo Nacional para la prevención, rehabilitación, educación e integración de las personas con minusvalía (CONAPREM)”

Para el año 1993, las Naciones Unidas publicaron las normas uniformes sobre igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, mediante la resolución 48-96.

Luego por un lapso de 9 años la ley 21-91 se convirtió en el referente para trabajar acciones con relación a los derechos de las personas con discapacidad.

Los avances con relación a los derechos de las personas con discapacidad dieron paso a la creación en el país de La Ley General sobre discapacidad (Ley 42-2000) la cual fue promulgada el 29 de junio del año 2000.

A raíz de esta ley se creó el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) como empresa que debe de velar por que las políticas expuestas en la ley 42-2000 se puedan llevar a cabo.

Para la fecha 15 de enero 2013, se promulgó la ley orgánica sobre igualdad de derechos de las personas con discapacidad No. 05-13 la cual deroga la ley anterior.

Por otro lado, es importante destacar la Agenda 2030 para el desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, adoptada por el país en fecha 27 de septiembre 2015 comprende dentro de sus objetivos proteger los derechos humanos y promover la igualdad.

Para el año 2017, CONADIS, realizó la primera entrega de premiación de su programa RD Incluye donde se reconoce el esfuerzo de las empresas tanto del sector público como privado por sus buenas prácticas de inclusión laboral. Los premios se dividen en tres categorías oro, plata y bronce. La convocatoria para este año 2021 ya está abierta, en el portal web de la institución se pueden observar las bases del concurso y link de acceso para participar.

2.2 Inclusión Laboral

2.2.1 Barreras para acceder al mercado laboral

Según reporta el Banco Mundial (como se cita en Cortes & Cisterna, s.f.) las personas con discapacidad pueden enfrentar barreras en distintos aspectos tanto sociales, económicas y cívicos, provocadas por factores económicos, físicos, sociales y legislativos de un país. Éstas incluyen la dificultad de acceder a edificios públicos, desplazamiento en el sistema de transporte público, acceso a la información, etc.

De acuerdo a un estudio internacional de Office of Disability Employment Policy (ODEP) de Estados Unidos (como se cita e Cortes & Cistena, s.f.) las principales barreras a nivel laboral y empresarial es el hecho de que las empresas piensan que al momento de contratar a alguien con discapacidad les preocupa el costo derivado de dicha contratación, adicional a la falta de experiencia y de competencias. También, mencionan la baja seguridad que podrían presentar en el trabajo estas personas, así como también un nivel de productividad inferior.

Por su parte Xirau (2018) indica que para muchas empresas el tema de inclusión laboral puede resultar como una obligación, sin embargo, esto es debido a que no se están al tanto de que la única manera de poder mantenerse competitivos es contratando buenos talentos. El problema está en que actualmente no hay suficientes cursos dentro de las organizaciones de manera que las personas no manejan a fondo o les falta conocimiento sobre temas de diversidad e inclusión.

A su vez, esta parte de la población, se encuentra con graves dificultades para acceder a un empleo debido a la escasez de formación y experiencia, falta de idiomas y la poca concientización de la sociedad no favorecen. Es por esto que la inclusión laboral es una oportunidad para la integración social. (La Vanguardia, 2021)

2.2.2 Ley sobre discapacidad en República Dominicana

La ley No. 05-13 sobre discapacidad en la República Dominicana establece lo siguiente:

“Esta ley ampara y garantiza la igualdad de derechos y la equiparación de oportunidades a todas las personas con discapacidad y regula las personas morales, sin fines de lucro, cuyo objeto social sea trabajar para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.”

(Ministerio de Salud Pública)

“Los principios que fundamentan esta ley son: 1) Respeto a la dignidad inherente a la condición humana. 2) No discriminación. 3) Igualdad de derechos. 4) Equidad. 5) Solidaridad. 6) Justicia social. 7) Integración e inclusión. 8) Participación. 9) Accesibilidad.” (Ministerio de Salud

Pública)

La ley 05-13 establece que las empresas privadas deben cumplir con un porcentaje de 2% de personas con discapacidad. A nivel público se ordena que sea un porcentaje igual a un 5%. (García, 2020)

Actualmente en el país, la empresa Asociación Popular de Ahorros y préstamos (APAP) lleva a cabo un programa llamado: APAP Todos, el cual forma parte de su estrategia de Responsabilidad Social, donde incluyen personas con discapacidad en la institución. Iniciado en el año 2014 de forma voluntaria y como respuesta ante la ley 05-13 sobre discapacidad. Comprenden diversas acciones en diferentes áreas: modificación de políticas y atención al cliente, reestructuración y adecuación de la infraestructura, fomento de la cultura inclusiva, desarrollo de negocios sostenibles e inclusión de personas con discapacidad (página oficial APAP)

En la primera parte del programa, el 50% de las oficinas situadas en zonas urbanas están listas para recibir personas con discapacidad auditiva. Se ha capacitado a los gerentes y oficiales sobre el lenguaje de señas para dichos fines. (página oficial APAP)

Dentro de los resultados obtenidos de dicho programa se encuentran que en año 2015:

- Contratan la primera colaboradora sorda
- 450 sordos fueron capacitados en educación financiera
- 50% de las oficinas ofrecen servicios en lengua de señas
- 85% del personal gerencial está capacitado en lenguaje de señas

Testimonio: La Sra. Mariana Rondón, es la primera persona sorda contratada por la empresa en el 2015. Mariana, quedó sorda cuando tenía 10 años, pero nunca dejó de perseguir sus metas. Se mudó a Santo Domingo a estudiar Publicidad, pero le fue difícil conseguir trabajo de manera que se dedicó a la repostería hasta que se enteró de que en APAP estaban necesitando personas como ella. Desde entonces, se mantiene en la empresa y adicional a eso no ha parado sus estudios y en ocasiones se dedica a la pastelería. (página oficial APAP)

2.2.3 Ventajas de la inclusión laboral

Según un estudio de la Organización Internacional de trabajo (como se cita en Cortes & Cistena, s.f.) menciona que, dentro de los beneficios para las personas con discapacidad, o nuevo empleado, está el hecho del valor que genera para la economía personal y familiar, pues un nuevo trabajo implica remuneración acorde a las capacidades profesionales; a la vez facilita un mayor nivel de autonomía, liberación y recursos en la familia. También, aporta al empleado un sentido de independencia, donde tiene la oportunidad de crear metas y poder desarrollar mejor sus aportes a la sociedad y el manejo de su comunicación. Para la sociedad, el estudio indica que dentro de los beneficios está el crecimiento de la importancia a nivel social sobre la diversidad, aumento de la fuerza laboral, lo que es un aporte para el Estado y la comunidad en general. Mejor asignación de recursos del estado a necesidades de aspectos vulnerables. Por último, en cuanto a las empresas que incluyen a las personas con discapacidad, se pudo observar que esto aporta mayor motivación en los colaboradores, mejora el clima laboral, aumenta la productividad y mejora la reputación de la institución.

Existen varias ventajas por el hecho de contratar personas con discapacidad pues estas personas suelen tener una gran disponibilidad para trabajar, alta motivación, búsqueda de superación personal, se atreven a tomar riesgos, interés en aprender, suelen ser más productivos y puntuales que los demás, entre otras (portal web Inclúyeme, s.f.).

Adicional contratar personas con discapacidad ofrece varias ventajas como son (portal web Inclúyeme, s.f.):

- Mejora el clima laboral: la integración de estas personas cambia la actitud de los empleados y reduce muchos estereotipos debido a la perseverancia y alta responsabilidad de estos individuos.
- Crea mayor sensibilidad en el personal: la oportunidad de poder laborar con personas con discapacidad crea sensibilización en los empleados, le da más apertura a la aceptación de la diversidad y frenar la discriminación.
- Disminuye el ausentismo: las personas con discapacidad suelen faltar menos que las personas sin discapacidad y son menos conflictivas.

- Genera un mayor compromiso: Las personas con discapacidad son más fieles a un puesto de trabajo de manera que para la empresa esto implica una menor rotación lo que evita gastos y tiempo en formación. Es por esto que la inclusión laboral debería tener las mismas condiciones de salarios, tareas y horarios.
- Mejora la reputación corporativa: La imagen de la empresa se ve favorecida tanto en el mercado como adentro de la empresa. Se crea un sentido de pertenencia de una institución que valora, integra y respeta a las personas con discapacidad.

2.3 Responsabilidad Social Corporativa

Ducón & Cely (2015) indican que la Responsabilidad Social ha estado vigente desde hace más de cinco décadas en el ámbito empresarial, pero no es hasta los años 90 cuando efectivamente empieza a ser aplicable con el fin de mejorar las relaciones entre los miembros de interés (stakeholders) cuyo concepto surge debido a los procesos de reflexión y concientización sobre el impacto ambiental y social provocado por los diferentes sectores económicos.

Parte de la importancia de la Responsabilidad Social radica en su implementación a nivel de estrategias que puedan provocar aportar valor a las empresas a través de la generación de relaciones productivas a largo plazo, de manera que no solo es importante obtener ganancias y beneficios, sino que de igual forma se debe tomar en cuenta de qué forma se obtienen las mismas (Ducón & Cely,2015)

Según Vives, Corral & Isusi (Como se cita en Ducón & Cely,2015) la Responsabilidad Social se concibe como una forma de realizar negocios a través de un compromiso empresarial que busca poder aportar al desarrollo sostenible para todas las partes interesadas y siempre relacionada con la transparencia en los negocios y la ética.

Por otro lado, cabe destacar que una empresa socialmente responsable es una empresa inclusiva. Una empresa inclusiva reconoce a todos los empleados, apuesta por la diversidad y promueve la participación de todos independientemente de su condición. Dentro de una institución pueden existir distintos tipos de diversidad: de género, cultural, funcional

generacional. La igualdad de oportunidades beneficia tanto a las empresas como a la sociedad. Estas son algunas medidas que las empresas pueden llevar a cabo para convertir esto en una realidad (La Vanguardia, 2021):

- Equilibrio en la formación de los colaboradores
- Diseño de políticas para contrataciones especiales
- Ajustar los espacios para personas con discapacidad
- Firmar acuerdos con instituciones que promuevan y fomenten la inclusión laboral
- Ser justos en las remuneraciones de personas que desarrollan misma actividad

CAPÍTULO III: MARCO CONTEXTUAL

3.1 Conceptos claves

3.1.1 Conceptos de minusvalía

Cáceres (2004) hizo una revisión de los conceptos planteados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en donde define la minusvalía como la situación de desventaja a consecuencia de una discapacidad lo que implica una incapacidad para desempeñarse acorde a su edad, sexo y factores sociales.

La OMS también hace énfasis en que el término hace referencia a las circunstancias en las que es posible que se encuentre una persona con discapacidad. La minusvalía describe la situación económica y social de las personas deficientes o discapacitadas, que se encuentran en desventaja en comparación con otras personas. Esta posición desventajosa surge de la interacción de las personas con el entorno y cultura (como se cita en Padilla, 2010)

Según el diccionario de Oxford Languages (s.f), define la minusvalía como la “Falta o limitación de alguna facultad física o mental que imposibilita o dificulta el desarrollo normal de la actividad de una persona.”

Por otro lado, en el diccionario de la Real Academia Española (s.f) se define la minusvalía como la discapacidad mental o física de un individuo por alguna lesión adquirida o heredada.

3.1.2 Conceptos de deficiencia

Cáceres (2004) indica que dentro de la clasificación realizada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) se define la deficiencia como toda pérdida de una función psicológica, física, o anatómica, la cual puede ser temporal o permanente.

La OMS, de igual forma hace referencia a las deficiencias como trastornos en cualquier órgano que incluye defectos en extremidades, o estructuras corporales, así como alguna

función mental o alguna pérdida de un órgano. Algunos ejemplos son sordera, ceguera, parálisis, retraso mental, esquizofrenia, entre otras. (como se cita en Padilla,2010)

3.1.3 Conceptos de discapacidad

Cáceres (2004) hizo una revisión del concepto de discapacidad según la Organización Mundial de la Salud (OMS) en donde se define como toda aquella limitación o ausencia debido a una deficiencia, de realizar una actividad dentro del margen que se considera normal para la sociedad. Se caracteriza por la insuficiencia en realizar alguna actividad y puede ser temporal o indefinido y reversibles o no. A su vez, la OMS (como se cita en Padilla, 2010) indica que las discapacidades son trastornos que se definen según el impacto y afectación que provocan en la vida de un individuo. Algunas discapacidades son la dificultad para hablar, u oír, problemas visuales, dificultad para moverse, entre otras.

Por otro lado, la guía de derechos laborales para la igualdad de oportunidades y la no discriminación (Ministerio de trabajo, 2013) define la discapacidad como “Toda afectación corporal, congénita o adquirida, que implique una reducción o limitación en el desarrollo y realización de las actividades de las personas.”

Según el diccionario de Oxford Language (s.f.) define el termino de discapacidad como “Falta o limitación de alguna facultad física o mental que imposibilita o dificulta el desarrollo normal de la actividad de una persona.”

Por otro lado, el diccionario de la Real Academia Española (s.f) define la discapacidad como una situación del individuo que por sus condiciones mentales o físicas de largo plazo se enfrenta a grandes barreras de acceso a su entorno y participación social.

3.1.4 Discapacidad física:

Hace referencia a individuos con alguna dificultad o parálisis en las extremidades superiores o inferiores, amputación de alguno de los miembros, trastornos en la coordinación de movimientos, desconformidades en la columna vertebral, malformaciones severas. (Taboada & Minaya, 2012)

Por otro lado, la discapacidad surge cuando una persona tiene una condición física que le imposibilita de forma permanente poder movilizarle con todas las funciones de su sistema motriz. Los individuos con discapacidad física son aquellas que tienen una baja capacidad para movilizar una o varias partes de su cuerpo. Esto puede referirse la falta de coordinación de los movimientos o disminución de los mismos, así como trastornos del equilibrio. La discapacidad física se asocia con el cuerpo, con los miembros y órganos, en general. (Predif, s.f.)

También, la discapacidad física se refiere a la disminución o ausencia de funciones motoras o físicas, que a la vez afectan el desenvolvimiento para poder realizar diferentes actividades lo que implica ciertas barreras y limitaciones. (Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica, s.f)

3.1.5 Discapacidad visual

Se relaciona con personas que poseen ceguera total, personas que no pueden realizarse procedimientos quirúrgicos debido al alto nivel de deficiencia visual. (Taboada & Minaya, 2012).

Según el nivel de limitación de la visión, se diferencian las personas con ceguera que son aquellas que han perdido por completo el sentido de la vista y están las personas con disminución visual que tienen una pérdida parcial de la vista. (página web inclúyeme, s.f.)

3.1.6 Discapacidad auditiva

Personas con sordera, es decir, discapacidad para escuchar cualquier sonido. También, hace referencia a las personas hipoacusicos aquellas que tienen distintos niveles de pérdida de audición y requieren de audífonos o prótesis auditivas como soporte. (Taboada & Minaya, 2012)

Por otro lado, según el Sistema Nacional DIF (2017) define la discapacidad auditiva como la falta, disminución o pérdida de la capacidad para poder escuchar. Sus causas pueden deberse a diversos factores, ya sea heredado, genético o congénita. También se adquiere por dificultades de partos, causas fetales o maternas, entre otros.

3.1.7 Discapacidad orgánica

Hace énfasis a la deficiencia de la estructura y funciones de los órganos, dentro la cual se puede mencionar la insuficiencia renal crónica. (Taboada & Minaya, 2012)

Por otro lado, la discapacidad orgánica se produce por la pérdida de las funciones de algunos de los sistemas corporales, puede estar relacionado con los órganos internos ya sea de forma adquirida o congénita. Se pueden mencionar las enfermedades del hígado, corazón, riñón, pulmones, metabólicas entre otras. Estas condiciones si no son debidamente tratadas puede provocar un obstáculo en la vida del individuo y afecta su calidad de vida. (Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica, s.f)

3.1.8 Discapacidad Intelectual

Personas que poseen un nivel de intelectual muy por debajo de la media, presentan déficit en las conductas adaptativas, la cual hace referencia a la capacidad de las personas de

adaptarse y poder satisfacer las exigencias del entorno en los diferentes aspectos de la vida (escolar, trabajo, comunicación, autonomía). (Taboada & Minaya, 2012)

A su vez, la discapacidad intelectual hace referencia a una afección usualmente diagnosticada antes de los 18 años de edad que implica un funcionamiento intelectual inferior al promedio y ciertas carencias de destrezas importantes para el día a día. Algunas de las causas que producen esta discapacidad se pueden deber a temas de desnutrición, factores ambientales, infecciones, anomalías cromosómicas, traumas antes y después del nacimiento, entre otras. (MedlinePlus,s.f)

3.1.9 Conceptos de Inclusión social

Según el Real decreto legislativo (como se cita en el Diccionario panhispánico del español jurídico, 2020) define la inclusión social como el principio a través del cual la sociedad promueve valores compartidos dirigidos a un bien común y a la compenetración social, dando paso a que todas las personas con discapacidad cuenten con todas las herramientas para poder involucrarse de manera activa en la vida política, social, educativa, laboral y cultural, y poder vivir una vida en igualdad con los que le rodean.

En palabras de Stok (2014) define la inclusión social como la integración a la vida comunitaria de todos los miembros de una sociedad a pesar de su origen o status social. Implica acercar a las personas hacia una vida justa donde puedan contar con los servicios esenciales para un buen desarrollo familiar y personal.

Por su parte, el Banco Mundial (como se cita en Muñoz & Barrantes, 2016) definen la inclusión social como el proceso de empoderar a las personas y grupos para que puedan integrarse y participar en la sociedad y puedan hacer uso de sus oportunidades. Da acceso a todas las personas para que puedan disfrutar de igual acceso a los servicios, mercados, espacios políticos, físicos y sociales.

Por otro lado, CEPAL (como se cita en Muñoz & Barrantes, 2016) indican que la inclusión social es el proceso a través del cual se logra la igualdad y un trabajo mediante el cual se logran cerrar brechas con relación a la productividad, al empleo, la educación, la

informalidad y la segmentación laboral, que resultan ser en su conjunto las principales causas de la inequidad.

En el periódico La Vanguardia (2021) redactaron un artículo sobre inclusión, en donde señalan que la inclusión social garantiza que las personas que se encuentran en riesgo de pobreza y de exclusión, puedan contar con los recursos básicos y oportunidades para poder desempeñar un rol igualitario en la vida económica, cultural y social.

3.1.10 Conceptos de inclusión laboral

Incluir a las personas con discapacidad en el ámbito laboral es un derecho en el cual deben de respetarse una serie de condiciones como son: ocupar un puesto que se relacione con las competencias, tener las herramientas de trabajo necesarias, que el ámbito de trabajo sea accesible y que sea remunerado según el puesto a desempeñar. (CONADIS)

Xirau (2018) define la inclusión laboral como la actividad que implica ofrecer trabajo de forma activa a las personas con discapacidad, dejando a un lado la discriminación, y buscando la forma de que la vida de estos colaboradores se normalice en todos los aspectos de su vida.

El periódico la Vanguardia (2021) en una de sus redacciones indica que la riqueza de las empresas no solo se debe medir por los beneficios monetarios sino también por la capacidad de integrar empleados de distintas generaciones, nacionalidades, perfiles, sexos. Indican que el fondo Monetario Internacional resalta que la diversidad en el lugar de trabajo mejora el ambiente, incrementa el compromiso y aumenta la productividad.

3.1.11 Concepto Discriminación

Hace referencia al trato diferente, de marginación e inferioridad hacia una persona por motivos de género, estatus social, condición física, religión, color, raza, entre otros.

(Ministerio de Trabajo República Dominicana, 2013)

A su vez, el diccionario Oxford Languages (s.f) define la discriminación como el trato diferente o perjudicial que se le da a un individuo por temas de sexo, raza, ideologías políticas, religión, entre otras.

Por su parte, Rodríguez (2005) define la discriminación como:

“La discriminación es una conducta, culturalmente fundada, sistemática y socialmente extendida, de desprecio contra una persona o grupo de personas sobre la base de un prejuicio negativo o un estigma relacionado con una desventaja inmerecida, y que tiene por efecto (intencional o no) dañar sus derechos y libertades fundamentales.”

Por otro lado, el Diccionario de la Real Academia Española (como se cita en Rodríguez, 2005) define el verbo discriminar como otorgar un trato de inferioridad, diferenciar a un individuo o colectivo por temas religiosos, políticos, raciales, entre otros.

CAPÍTULO IV: ASPECTOS METODOLÓGICOS

4.1 Tipo de investigación

Esta investigación es descriptiva pues busca analizar la percepción y opinión de los colaboradores con relación a los temas de diversidad e inclusión.

Por otro lado, el enfoque es cuantitativo pues utiliza como herramienta una encuesta para medir las variables y obtener resultados.

4.2 Población y muestra

En la actualidad la empresa cuenta con un total de 171 colaboradores, distribuidos en las distintas áreas de servicios: auditoría financiera, impuestos/legal, consultoría, outsourcing, precios transferencia, auditoría sistemas, auditoría de riesgo y área administrativa.

Para la investigación se tomó sólo en consideración el personal del área administrativa, lo que es igual a 22 colaboradores, esto representa un 13%, se tomó en cuenta sólo esta área puesto que fue la que la institución autorizó para el estudio dado que el levantamiento de la información resultaba ser más efectivo y rápido, adicional, en un primer momento para los fines del estudio, se considera, es el área donde hay más probabilidades de insertar personas con discapacidad debido a la naturaleza de los trabajos.

El detalle se desglosa en la siguiente tabla:

Área	Cantidad de empleados
Contabilidad	8
Diseño gráfico/WPG	2
Capital Humano	3
Asistentes administrativas	6
Tecnología	3
Total	22

4.3. Técnica de recolección de datos

4.3.1 Encuesta para medir percepción y opinión de los colaboradores sobre inclusión y discapacidad

Encuesta diseñada con el fin de evaluar la percepción y opinión que tiene los colaboradores respecto a la inclusión y discapacidad, así como también el nivel apertura que tienen sobre la posibilidad de implementar un programa que brinde la oportunidad de que personas con discapacidad puedan laborar en la empresa.

En algunas de las preguntas se utilizó la escala de Likert con el objetivo de evaluar la opinión y actitudes de los colaboradores. Abarca las siguientes dimensiones:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
---------------------------------	----------------------	---------------------------------------	-------------------	------------------------------

Estructura de la encuesta:

Temas	Detalle preguntas	Cantidad
Aspectos generales	#1 #2	2
Programa pasantía	#3, #4, #5,#7,#8	5
Percepción/ opinión sobre discapacidad	#6, #10	2
Capacitación	#9, #11	2
Total		11

4.4 Método de investigación

El método de investigación utilizado es el método inductivo pues va desde lo específico a lo general. Se utiliza el razonamiento para poder obtener conclusiones. Se estudian los hechos de forma individual y se procede a desarrollar conclusiones.

En este caso, se procedió a evaluar distintos aspectos a tomar en cuenta para desarrollar un plan de pasantía para discapacitados, en base al análisis realizado y los resultados obtenidos se procedió a realizar conclusiones generales.

4.5 Fuentes y técnicas

Las fuentes primarias utilizada para el estudio corresponde a las respuestas obtenidas por los colaboradores a través de la encuesta llevada a cabo. Las fuentes secundarias corresponden a los portales científicos y documentos considerados para desarrollar la investigación. La técnica utilizada para la investigación fue la encuesta y revisión documental.

4.6. Tratamiento de la información

El tratamiento de la información para el estudio corresponde en la presentación de gráficos que demuestran los resultados obtenidos en la encuesta. A su vez, se procedió con la elaboración de un procedimiento para indicar paso a paso el proceso actual de recursos humanos vs el sugerido. A la vez, se elabora un plan de capacitación organizado considerando los aspectos importantes que se desea desarrollar en el mismo y los objetivos.

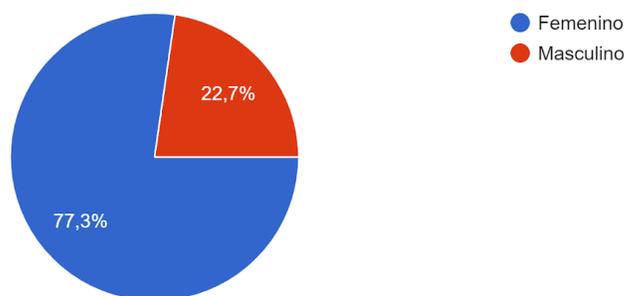
CAPÍTULO V: PRESENTACION DE LOS RESULTADOS

5.1 Análisis de los resultados

5.1.1 Analizar la percepción y opinión que tienen los colaboradores del área administrativa sobre la inclusión

Gráfico 1: Sexo de los colaboradores

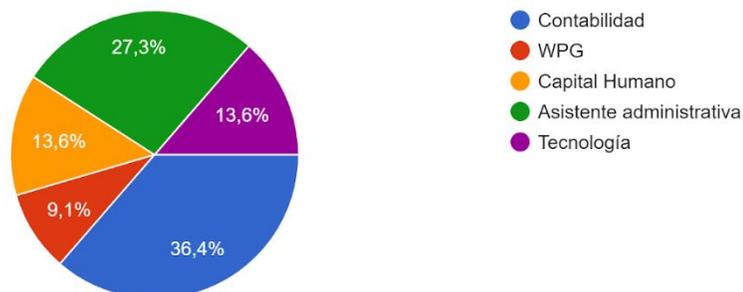
1. Sexo
22 respuestas



El gráfico 1 hace referencia al sexo de los colaboradores que completaron la encuesta. Se puede apreciar que la mayoría de los encuestados son de sexo femenino para un total de 17 de 22 respuestas lo que equivale a 77.3%. Por otro lado, solo 5 de los 22 de los encuestados son de sexo masculino lo que representa un 22.7%.

Gráfico 2: Área de trabajo

2. Área de trabajo
22 respuestas



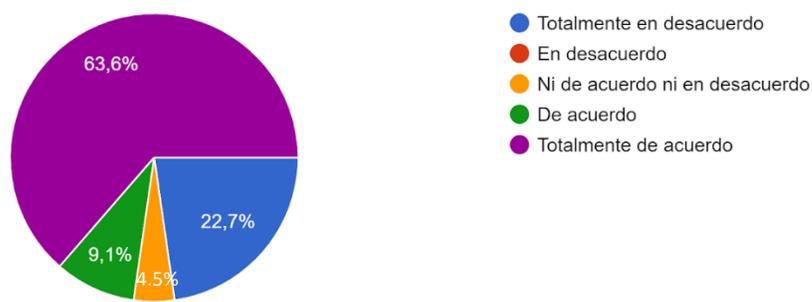
El gráfico 2, permite conocer como está distribuido el personal según el área de trabajo. Con relación al área de contabilidad, 8 de los 22 encuestados pertenecen a esta área, lo que representa un 36.4%. Por otro lado, con relación a WPG o Diseño gráfico, 2 de los 22 colaboradores laboran en esta área lo que equivale a un 9.1%. En el caso de Capital Humano y tecnología los departamentos están conformados por 3 personas cada uno lo que es igual a 13.6%. Por último, en el área de Asistente administrativa hay 6 personas que ocupan dicha posición, esto es igual a un 27.3%.

En general, se puede apreciar en el gráfico que la mayor parte de los encuestados forman parte del área de contabilidad, luego están las asistentes administrativas, después el equipo de Capital Humano y Tecnología con la misma cantidad y por último el equipo de WPG con menor cantidad.

Gráfico 3:

3. ¿Estas de acuerdo con que la firma brinde la oportunidad para que una persona con discapacidad pueda realizar una pasantía en alguna de las áreas administrativas?

22 respuestas



Con relación a la gráfica 3 podemos identificar qué tan de acuerdo están los colaboradores con relación a que una persona con discapacidad realice una pasantía en la oficina. En este sentido 14 de los 22 encuestados respondieron que están “totalmente de acuerdo” lo que representa un 63.6%, por su parte 2 de los encuestados expresaron estar “de acuerdo” lo que es igual a un 9.1%.

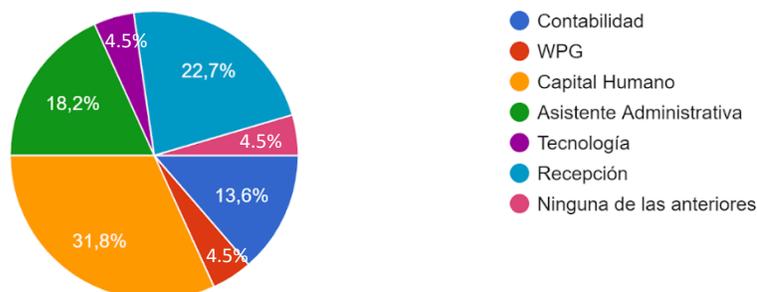
Por otro lado, solo 1 persona expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que indica un 4.5%. Mientras que 5 colaboradores indicaron estar “totalmente en desacuerdo” esto es igual a 22.7%.

A modo general, se puede apreciar que la mayoría de los encuestados está muy de acuerdo con que la firma lleve a cabo un programa de pasantías para personas con discapacidad.

Gráfico 4:

4. En caso de estar de acuerdo con la pregunta anterior, ¿Qué área consideras más efectiva para incorporar a esta persona?

22 respuestas



En el gráfico 4 podemos observar cual es el área que consideran los encuestados que es más oportuna para incluir a una persona con discapacidad. Con relación al área de contabilidad, 3 personas indicaron esta sería el área más efectiva, lo que representa un 13.6%. Por otro lado, con relación al área de WPG y tecnología solo 1 persona seleccionó estas opciones respectivamente por cada área, lo que es igual a un mismo porcentaje de 4.5% para cada una. Con relación a Capital Humano 7 de los encuestados seleccionó esta opción, dando como resultado un porcentaje igual a 31.8%.

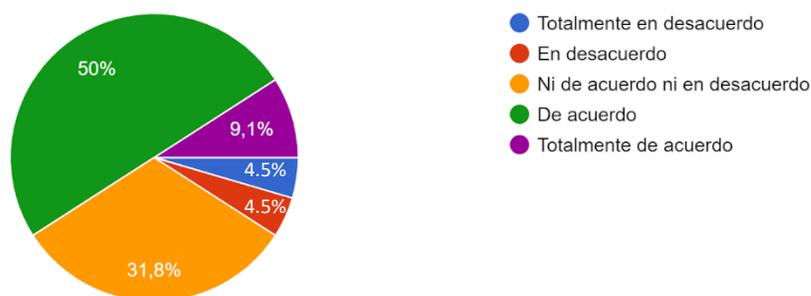
En cuanto al área de asistente administrativa 4 personas están a favor, representando esto un 18.2%. Para el área de recepción, 5 personas indicaron esta opción, lo que representa un 22.7%. Por último, solo una persona indicó no estar de acuerdo con ninguna de las opciones (4.5%).

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los colaboradores considera que el área de Capital humano es la más efectiva para incorporar al pasante.

Gráfico 5:

5. ¿Consideras la firma cuenta con las instalaciones/recursos requeridos para recibir personas con discapacidad?

22 respuestas



El gráfico 5 muestra la opinión que tienen los colaboradores con relación a qué tan preparada o no están las instalaciones de la oficina para recibir personas con discapacidad.

En este sentido una persona indicó estar “totalmente en desacuerdo”, así como también, sólo una persona indicó estar “en desacuerdo” lo que representa un porcentaje de 4.5% para ambos casos. Por otro lado, el 31.8% de los colaboradores (7 de 22) indicaron estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

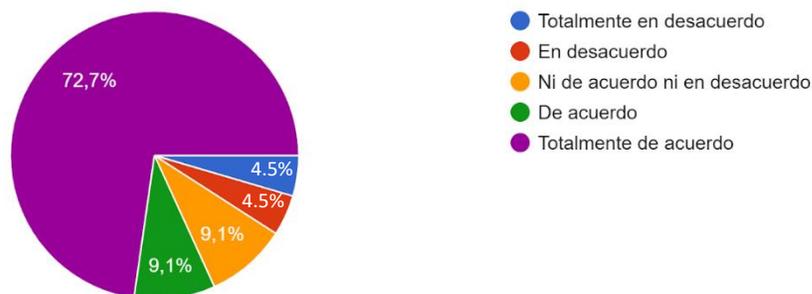
Por su parte, el 50% de los encuestados, considera la firma cuenta con las instalaciones requeridas, y un 9.1% (2 de 22) entiende que la firma está muy preparada para recibir a estos pasantes.

En este gráfico podemos observar ideas muy variadas, un 50% considera la firma está preparada mientras el 50% restante tiene ideas diferentes, pero si sumamos la cantidad de personas que respondieron entre las opciones “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” esto da igual a 13 personas lo que representa el 59.1% siendo esto a su vez la mayor puntuación, e indica que la mayor parte si considera la empresa cuenta con las instalaciones necesarias.

Gráfico 6:

6. ¿Te sentirías cómodo si una persona con discapacidad forma parte de tu equipo?

22 respuestas



En el gráfico 6 podemos observar los resultados con relación a si los colaboradores se sentirían a gusto o no con trabajar con una persona con discapacidad. En este sentido, para las opciones de “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo” se obtuvo una respuesta respectivamente lo que representa 4.5% para cada uno.

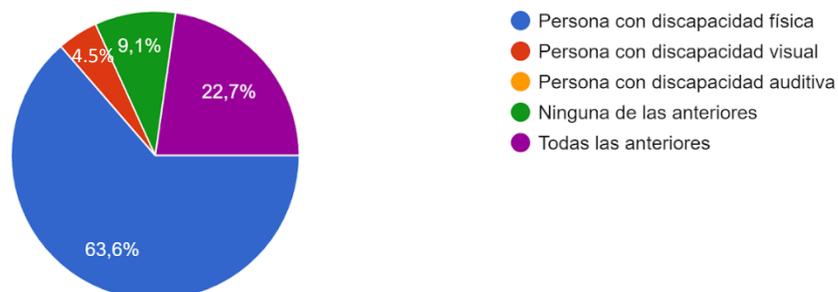
En el caso de las opciones “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y “de acuerdo” se obtuvo dos respuestas por cada opción lo que representa un mismo porcentaje para cada una igual a 9.1%.

Por otro lado, el 72.7% de los colaboradores (16 de 22) indicaron estar totalmente de acuerdo con trabajar con una persona con discapacidad siendo este el mayor porcentaje obtenido dentro de todas las opciones. De manera que podemos apreciar que la mayoría de los encuestados se sentiría muy cómodos.

Gráfico 7:

7. En caso se logre incorporar una persona, ¿Cuál tipo de discapacidad considerarías sería más efectiva tomar en cuenta para una primera ocasión?

22 respuestas



Los resultados que se presentan en la gráfica 7 indican que la mayoría de los encuestados consideran que se debe tomar como primera opción las personas con discapacidad física siendo esto igual a un 63.6% (14 de 22). Por otro lado, el 22.7% (5 de 22) indicaron la opción “todas la anteriores”.

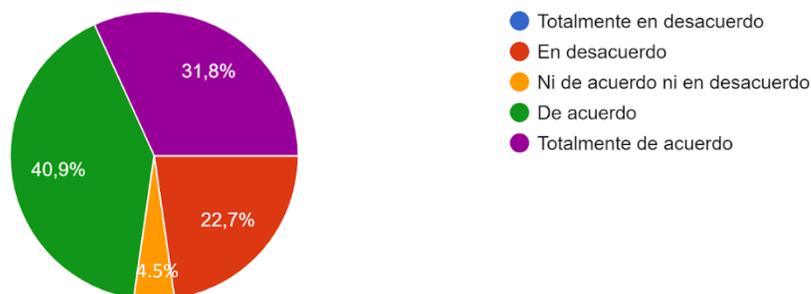
A su vez, dos personas respondieron la opción “ninguna de las anteriores” lo que es igual a un 9.1%. Por último, sólo una persona seleccionó discapacidad visual (4.5%)

Podemos observar que la gran mayoría de empleados están de acuerdo con incluir una persona con discapacidad física.

Gráfico 8:

8. ¿Consideras que contar con un programa de pasantía para personas con discapacidad favorece el clima organizacional y sentido de pertenencia?

22 respuestas



En el gráfico 8, podemos observar que el 40.9% (9 de 22) de los empleados indicó estar “de acuerdo” con que este tipo de programas favorece el clima y sentido de pertenencia. A su vez, el 31.8% (7 de 22) indicó estar “totalmente de acuerdo”.

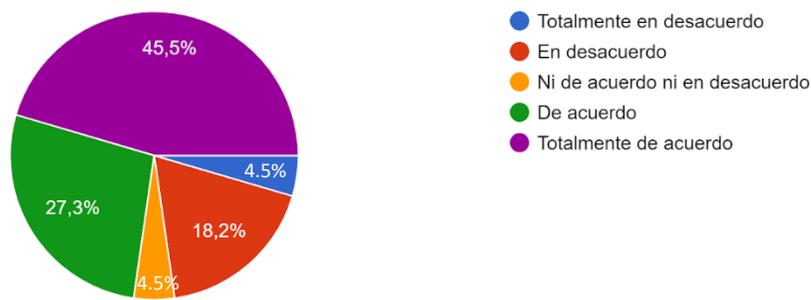
Por otro lado, el 22.7% (5 de 22) expresaron estar “en desacuerdo” mientras que sólo una persona (4.5%) indicó no estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

En general podemos apreciar que la mayoría de los colaboradores considera que este programa favorece el clima. Si sumamos las personas que seleccionaron entre la opción “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” esto equivale a un 72.7%.

Gráfico 9:

9. ¿Estarías de acuerdo con que la firma lleve a cabo un programa de capacitación sobre temas de inclusión laboral y diversidad?

22 respuestas



En el gráfico 9, se puede apreciar que la gran mayoría de los encuestados está “totalmente de acuerdo” con que la firma lleve a cabo un programa de capacitación, para un total de 45.5% lo que representa a 10 personas de 22. A su vez, el 27.3% (6 de 22) expresó estar “de acuerdo”.

Por otro lado, el 18.2% indicó estar “en desacuerdo” (4 de 22). Mientras que para las opciones de “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo” solo hubo una respuesta para cada una, lo que equivale a un 4.5% respectivamente.

En general, la mayoría de los colaboradores están de acuerdo con llevar a cabo un programa de capacitación sobre inclusión y diversidad.

Gráfico 10:

10. ¿Cuál consideras es el mayor reto que se enfrenta una persona con discapacidad para insertarse al ámbito laboral?

22 respuestas



En el gráfico 10 podemos apreciar las opiniones de los colaboradores con relación a los retos a los cuales se enfrenta una persona con discapacidad para insertarse al ámbito laboral. Los resultados indican que un 40.9% (9 de 22) considera que el mayor reto es que las empresas no cuentan con las estructuras para incluir a estas personas. Por otro lado, el 36.4% (8 de 22) considera que las tres opciones descritas son un reto en la actualidad.

Por su parte el 13.6% (3 de 22) entienden que la falta de conocimiento de los colaboradores es el mayor reto. Por último, el 9.1% (2 de 22) seleccionaron la opción “ninguna de las anteriores”.

De manera que, en resumen, la mayoría de los empleados considera que el mayor reto es que las empresas no cuentan con las estructuras necesarias para contratar a estas personas.

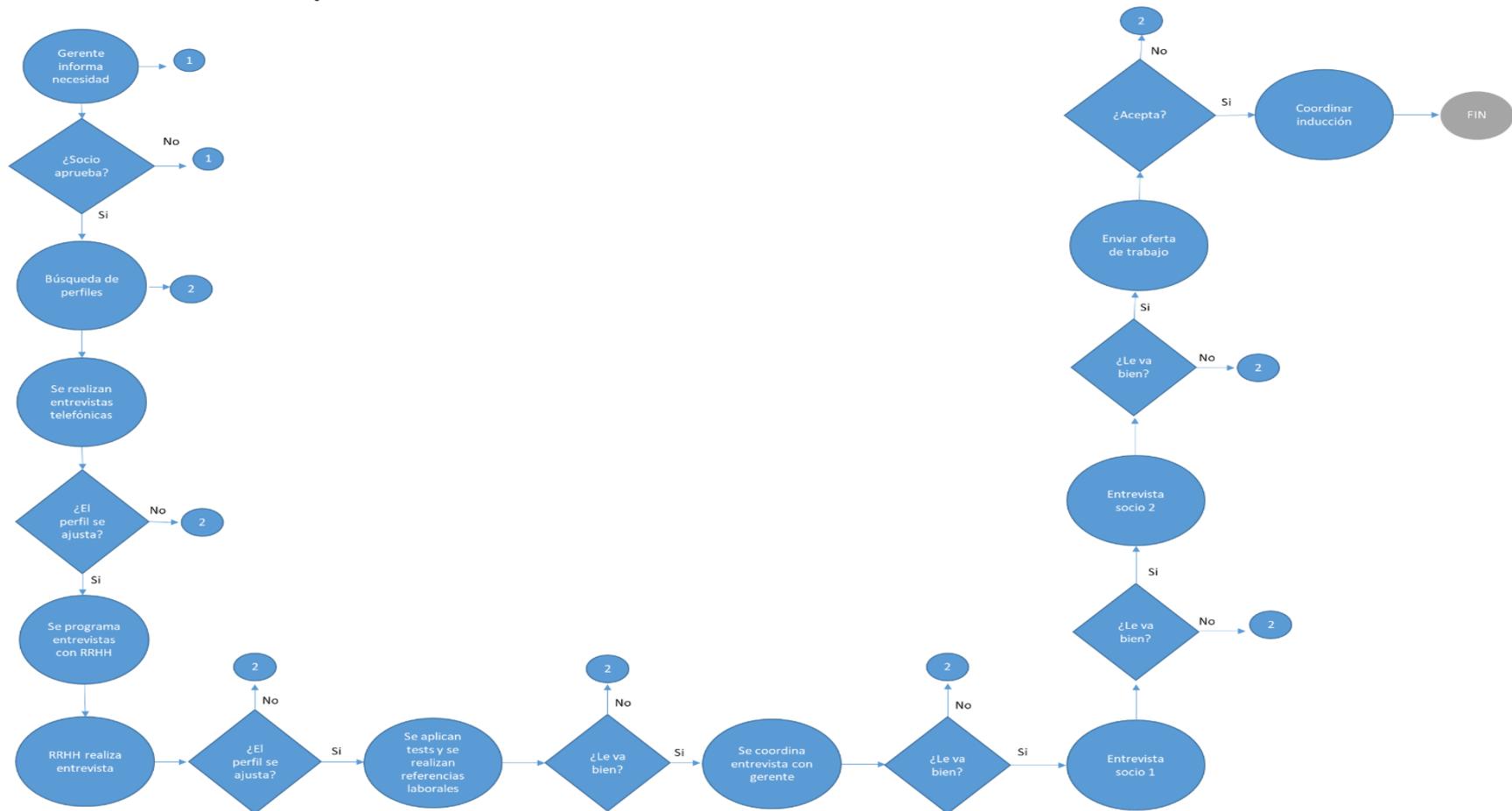
Pregunta 11:

En esta pregunta abierta, se pudo recopilar temas de interés para abordar en las capacitaciones sobre diversidad e inclusión laboral, las sugerencias recibidas fueron las siguientes:

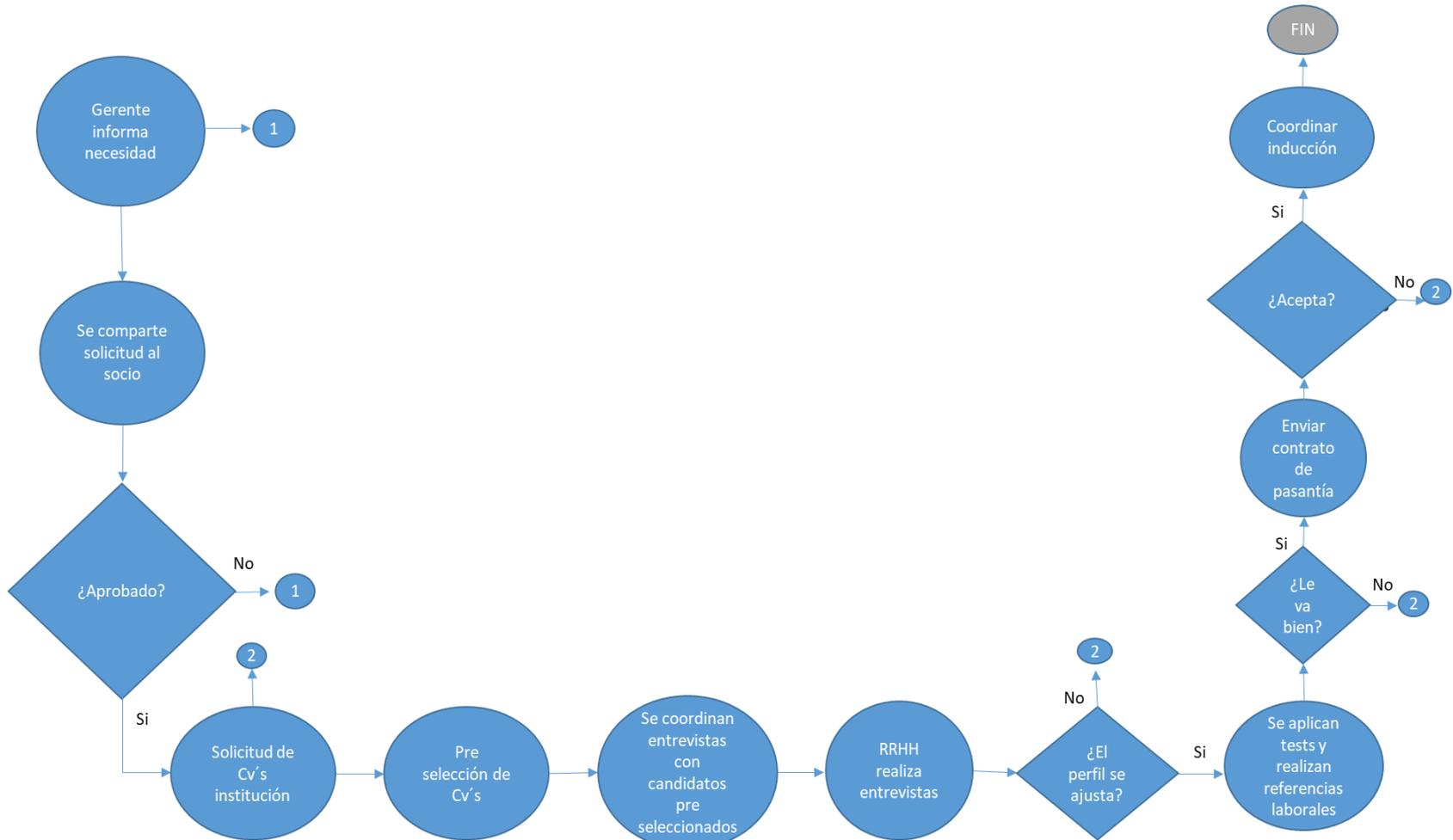
- La discapacidad en el ámbito laboral
- Personas que discapacidad mental
- Tabús sobre la discapacidad

5.1.2 Establecer un proceso de reclutamiento dirigido a personas con discapacidad para darles la oportunidad que laboren en el área administrativa de la institución.

Proceso de reclutamiento y seleccion actual



Proceso de reclutamiento sugerido para programa de pasantías de personas con discapacidad:



Observaciones a tomar en cuenta en el proceso de reclutamiento personas con discapacidad:

- Institución de apoyo: CONADIS inclusion.laboral@conadis.gob.do
- Conadis maneja roles importantes en la gestión de inclusión laboral, dentro de las mismas están: elaborar y evaluar políticas públicas que promuevan la inclusión laboral, capacitar a los encargados de recursos humanos sobre discapacidad, desarrollar programas de promoción de personas con discapacidad como sujetos activos y productivos, coordinación de cursos de formación para personas con discapacidad, a la vez se les puede enviar CV'S de personas con discapacidad que están buscando trabajos y ellos apoyan en esa gestión
- Adicional al soporte de la institución para recibir los CV'S también se puede recibir directo por el candidato vía correo
- Para el proceso de entrevistas se debe ajustar el espacio. Por ejemplo, si el candidato tiene discapacidad auditiva, el reclutador debe procurar contar con una persona de soporte que sepa de lenguaje de señas. Otro ejemplo, si es un candidato con discapacidad física, se debe realizar la entrevista en un espacio amplio y cómodo para colocar la silla de ruedas, etc.

El proceso de reclutamiento sugerido busca que el mismo sea más inclusivo, reduciendo los tiempos y tomando en consideración diversos escenarios importantes para que el reclutamiento sea efectivo. En la actualidad el proceso resulta ser complicado de por sí, por la cantidad de entrevistas que conlleva lo que representa un gran gasto y esfuerzo para el candidato.

5.1.3 *Definir un plan de implementación y capacitación dirigido a los colaboradores sobre temas de inclusión laboral*

En la actualidad la empresa no cuenta con ningún plan de capacitación para los empleados que aborde temas de diversidad e inclusión. Dada esta situación es que se pudo apreciar la importancia de implementar el mismo. Adicional, el objetivo de este proyecto es crear mayor apertura sobre estos temas de manera que es muy importante para la empresa que los colaboradores puedan estar entrenados y capacitados sobre estos temas para poder contribuir a que el desarrollo de la empresa sea exitoso. Además, dentro de los resultados obtenidos en la encuesta se pudo determinar que muchos empleados están a favor de un plan de capacitación y algunos de los temas sugeridos fueron incluidos en el recuadro siguiente:

Programa de capacitación propuesto para abordar temas de inclusión y diversidad

No.	Tema	Objetivo	Audiencia	Facilitador	Plataforma	Fecha Ejecución	Costo estimado	Horario
1	Lenguaje de señas	Entrenar a los colaboradores sobre el lenguaje de señas.	Todo el personal	Profesional experto en lenguaje de señas.	Zoom o salón capacitación (depende estado de COVID-19)	Junio 2021	RD\$ 10,000	Lun – Mier de 10 a.m. -12 m 6 sesiones en total
2	La discapacidad en el ámbito laboral	Exponer temas de interés para que los colaboradores conozcan acerca de la discapacidad, beneficios en el ámbito laboral	Todo el personal	Profesional experto en temas de discapacidad	Zoom o salón capacitación (depende estado de COVID-19)	Julio 2021	RD\$ 5,000	Sesión de 4 horas de 8:30 am a 12:30 m.

3	Personas con discapacidad mental	Exponer sobre el tema para que los colaboradores conozcan los diversos tipos de discapacidades mentales	Todo el personal	Psiquiatra	Zoom o salón capacitación (depende estado de COVID-19)	Julio 2021	RD\$ 4,000	Sesión de 2 horas de 9 am – 11 am
4	Tabús sobre la discapacidad	Exponer sobre los diversos tabús que existen en la actualidad sobre discapacidad	Todo el personal	Profesional experto sobre el tema	Zoom o salón capacitación (depende estado de COVID-19)	Agosto 2021	RD\$ 6,000	Realizar varias convocatorias en diversos días. Sesión de 1 hora 9 a.m.-10 a.m. 3 p.m.- 4 p.m.
5	Hablemos de inclusión y discapacidad	Exponer temas de inclusión y diversidad	Todo el personal	Profesional experto en el tema. Invitado especial persona con discapacidad.	Zoom o salón capacitación (depende estado de COVID-19)	Agosto 2021	RD\$ 3,000	Sesión de 3 horas. 9 a.m. 12 m.
6	Conozcamos a CONADIS	Conocer acerca de la institución, que hacen, aportes a la sociedad	Todo el personal	Presidente de CONADIS	Zoom o salón capacitación (depende estado de COVID-19)	Agosto 2021	Gratis	Sesión de 2 horas. 3 pm a 5 pm

5.1.4 Establecer el impacto positivo que tendrá este programa en la organización y en la sociedad

Insertar a una persona con discapacidad en el ámbito laboral ofrece muchas ventajas tanto para la persona como para su familia. Desde el aspecto económico, se realizó un análisis con informaciones obtenidas a través de lluvia de ideas y consultando con varias personas con relación al tema y el costo de vida, en la siguiente tabla podemos observar el detalle:

NO.	DESCRIPCIÓN GASTOS MENSUAL	COSTO (APROXIMADO)
1	Alimentación	RD\$ 5,000
2	Gastos vivienda (agua, luz, teléfono, alquiler)	RD\$ 7,000
3	Transporte	RD\$ 2,000
4	Medicamentos/tratamiento	RD\$ 5,000
TOTAL		RD\$ 19,000

Si le pagamos RD\$ 15,000 pesos mensuales al pasante, este podría cubrir gastos de medicamentos, gastos de vivienda y transporte lo que representa una ayuda para la familia. Además, parcialmente podría apoyar con las compras en el supermercado (RD\$ 1,000)

Ahora bien, si consideramos el costo de la canasta familiar dominicana, el Banco Central de la República dominicana, publicó que para el mes febrero 2021 el costo nacional de la canasta del quintil 1 es igual a RD\$ 22,155.68. Tomando esto en cuenta, se recomienda que el contrato de la persona sea modificado a un contrato fijo luego de los tres meses con un aumento mínimo de 18% para que pueda llegar al salario mínimo nacional (RD\$ 17,610.26 – empresa grande privada no sectorizada).

Por otro lado, dentro de los beneficios de incluir a las personas con discapacidad en la empresa, podemos tomar como referencia los resultados obtenidos en la encuesta realizada, en donde en una de las preguntas, la mayoría de los colaboradores indicaron que insertar a estas personas en el ámbito laboral favorece el clima laboral y el sentido de pertenencia.

Otro aspecto importante a considerar es lo que establece la ley 05-13 que indica que las empresas están obligadas a cumplir con un porcentaje mínimo de inclusión de personas con discapacidad en su fuerza laboral, en este sentido, la empresa cuenta con un total de 173 colaboradores aproximadamente, de manera que deberían contratar al menos 3 personas con discapacidad para cumplir con 2% mínimo que exige la ley.

Considerando lo dicho anteriormente, el presupuesto final propuesto para la empresa es:

RD\$ 17,610.26 (salario mínimo) * 3 empleados (mínimo) = 52, 830.78 **mensual**

RD\$ 52, 830.78 * 13 = 686,800.14 **anual**

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

A través del estudio realizado, se pudieron obtener informaciones interesantes con relación al tema de discapacidad e inclusión. Con relación a los resultados arrojados por la encuesta llevada a cabo se pudo observar en los diversos gráficos lo siguiente:

- La mayoría de los empleados están de acuerdo con implementar un programa de pasantías en la empresa
- El área de capital humano resultó ser donde la mayor parte de los empleados considera se debería realizar la pasantía
- Gran parte de los colaboradores considera la empresa cuenta con la estructura para recibir personas con discapacidad
- La mayoría expresó que se sentirían cómodos laborando con una persona con discapacidad.
- Gran parte del personal está de acuerdo de que se realicen capacitaciones sobre diversidad e inclusión.
- La mayoría de los colaboradores considera este tipo de programas favorece el clima y cultura organizacional.
- Gran parte de los colaboradores están de acuerdo que para una primera ocasión se debería considerar personas con discapacidad física.
- La mayoría indicó que dentro de los grandes retos para incluir a las personas con discapacidad en el ámbito laboral es que las instituciones no cuentan con las estructuras necesarias para recibirlos.

El tema de discapacidad es cada vez más relevante y lo podemos observar cada vez más en los distintos ámbitos de nuestra vida. Es nuestro deber como ciudadanos preocuparnos por normalizar cada vez este tema. El aporte que proporcionamos a la sociedad es de gran valor.

6.2 Recomendaciones

- Realizar semestralmente encuestas de clima que incluyan temas de diversidad e inclusión
- Plan de reclutamiento inclusivo, que permita la inserción de personas con discapacidad al ámbito laboral
- Crear alianzas fuertes con empresas sin fines lucro que se dedican a dar soporte a las personas con discapacidad
- Cumplir con la ley 05-13 sobre discapacidad, se recomienda a la empresa ejecutar un plan anual en donde coloquen como parte de sus objetivos el cumplimiento de dicha ley
- Se recomienda que al momento de contratar a las personas con discapacidad existan las mismas condiciones que los demás empleados, incluido el aspecto salarial, es necesario considerar la canasta familiar y sueldos mínimos en el país, para realizar un proceso justo y equitativo
- Desarrollar un plan de capacitación que abarque temas sobre diversidad e inclusión a los colaboradores
- Se recomienda crear una estructura física apta para que las personas con discapacidad puedan desenvolverse de forma eficiente en su lugar de trabajo: baños amplios, teléfonos para personas con discapacidad visual, entre otras.

CAPÍTULO VII: REFERENCIAS

- Hernández, M. (2015). El Concepto de discapacidad: De la enfermedad al enfoque de derechos. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5280484>
- Cáceres, C. (2004). Sobre el concepto de discapacidad. Una revisión de las propuestas de la OMS. Recuperado de <https://journal.auditio.com/auditio/article/view/30/24>
- Pérez, M & Chhabra, G. (2019). Modelos teóricos de discapacidad: un seguimiento del desarrollo histórico del concepto de discapacidad en las últimas cinco décadas. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6955448>
- Conde, R. (2014). Evolución del concepto de discapacidad en la sociedad contemporánea: de cuerpos enfermos a sociedades excluyentes. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4776246>
- Seoane, J. (2011). ¿QUÉ ES UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD? Universidad da Coruña. Recuperado de <http://sitios.dif.gob.mx/cenddif/wp-content/Archivos/BibliotecaDigital/QueEsUnaPersonaConDiscapacidad.pdf>
- Taboada, L. & Minaya, G. (2011). Caracterización clínica y etiológica de las diferentes discapacidades en el Estado Plurinacional de Bolivia, 2009-2010. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2031/203125431006.pdf>
- Diccionario panhispánico del español jurídico (2020). Inclusión social. Recuperado de <https://dpej.rae.es/lema/inclusi%C3%B3n-social>
- Ministerio de Salud Pública. Ley No. 5-13 sobre discapacidad en la República Dominicana. deroga la Ley No. 42- 00, de fecha 29 de junio de 2000. G. O. No. 10706 del 16 de enero de 2013. Recuperado de <https://repositorio.msp.gob.do/handle/123456789/1191#:~:text=Resumen,de%20las%20personas%20con%20discapacidad.>
- Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS). Inclusión Laboral. Recuperado de <http://conadis.gob.do/inclusion-laboral/#:~:text=Capacitaci%C3%B3n%20a%20los%20Encargados%20de,de%20las%20Personas%20con%20Discapacidad.>
- Ducón, J. & Cely, L. (2015) LA INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD: UNA MIRADA DESDE LA PRODUCTIVIDAD Y EL DESARROLLO HUMANO. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/323687103_La_Inclusion_Laboral_De_Personas_Con_Discapacidad_Una_Mirada_Desde_La_Productividad_y_El_Desarrollo_Humano
- Ministerio de trabajo (2013). Guía de derechos laborales para la igualdad de oportunidades y la no discriminación. Recuperado de: https://www.aecid.org.do/images/Publicaciones_y_Documentos/Empleo/1.Guia_de_derechos_laborales_igualdad.pdf

Cortes, I. & Cistena, K. (s.f.). Capítulo II: BENEFICIOS DE LA INCLUSIÓN: UNA PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL. Recuperado de:

<file:///C:/Users/julia/Downloads/Dialnet-BeneficiosDeLaInclusion-5610321.pdf>

Asociación Popular de ahorros y préstamos (s.f.). APAP Todos. Recuperado de:

<https://www.apap.com.do/obra-social/apap-todos/>

García, P. (2020). Trabajo determinará si empresas cumplen con 2 % de empleados con discapacidad. Recuperado de: <https://www.diariolibre.com/economia/trabajo-determinara-si-empresas-cumplen-con-2-de-empleados-con-discapacidad-CK22935676#:~:text=Asimismo%20indic%C3%B3%20que%20la%20legislaci%C3%B3n, personas%20con%20discapacidad%20E2%80%9D%20declar%C3%B3.>

Oxford Languages (s.f.). Concepto de discapacidad. Recuperado de:

https://www.google.es/search?source=hp&ei=WxJIYOBFYmxggeAn5uQBQ&iflsig=AINFCbYAAAAAYEgga0Gdy2uDRquO_uRZ3gXkhutbt28C&q=concepto+de+discapacidad&oq=concepto+de+discapacidad&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyBwgAEEYQ-QEyAggAMgIADICCAAYAggAMgIADICCAAYAggAMgIADICCAA6BQgAELEDOggIABCxAXCDAToICC4QsQMqgwE6CwguELEDEIMBEJMCogsIABCxAXDHARCjAjoKCAAQsQMQRhD5AVCSHFjWPWCfP2gAcAB4AIABjAKIAbYVkgEGMTMuOS4ymAEAoAEBqgEHZ3dzLXdpeg&sclient=gws-wiz&ved=0ahUKEwijn-nQu6TvAhWJmOAKHYDPBIIQ4dUDCAc&uact=5

Oxford Languages (s.f.). Concepto de minusvalía. Recuperado de:

https://www.google.es/search?ei=ZBJYJ2CMsLN_AaB85yQCA&q=concepto+de+minusvalia+&oq=concepto+de+minusvalia+&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyAggAMgYIABAWEB4yBggAEBYQHjIGCAAQFhAeMgYIABAWEB4yBggAEBYQHjIGCAAQFhAeMgYIABAWEB4yBggAEBYQHjIGCAAQFhAeOgcIABCwAXBDoggIABCxAXCDAToICAAQFhAKEB5QjqYBWMS1AWC4vgFoAnACeACAAZ4BiAHMDJIBBDAuMTKYAQCgAQGqAQond3Mtd2l6yAEKwAEB&sclient=gws-wiz&ved=0ahUKEwidxKvVu6TvAhXCJt8KHYE5B4IQ4dUDCA0&uact=5

Real Academia Española (RAE). Concepto discapacidad. Recuperado de:

<https://dle.rae.es/discapacidad>

Real Academia Española (RAE). Concepto minusvalía. Recuperado de:

<https://dle.rae.es/minusval%C3%ADa>

Predif (s.f.). ¿Qué es la discapacidad? Recuperado de <https://www.predif.org/discapacidad-fisica/#:~:text=La%20lesi%C3%B3n%20medular%20produce%20p%C3%A9rdida,m%C3%BAltiple%20y%20la%20espina%20b%C3%ADfida.>

Inclúyeme (s.f.) Todo lo que necesitas saber sobre discapacidad visual. Recuperado de

[https://www.incluyeme.com/todo-lo-que-necesitas-saber-sobre-discapacidad-visual/#:~:text=Este%20tipo%20de%20discapacidad%20se,del%20ojo%20para%20percibir%20objetos\).](https://www.incluyeme.com/todo-lo-que-necesitas-saber-sobre-discapacidad-visual/#:~:text=Este%20tipo%20de%20discapacidad%20se,del%20ojo%20para%20percibir%20objetos).)

- Sistema Nacional DIF (2017). ¿Qué es la discapacidad Auditiva? Recuperado de <https://www.gob.mx/difnacional/articulos/que-es-la-discapacidad-auditiva>
- Confederación Española de Personas con discapacidad Física y Orgánica (s.f) Recuperado de <https://www.cocemfe.es/informate/discapacidad-fisica-organica/#:~:text=Es%20el%20caso%20de%20enfermedades,cefaleas%2C%20migra%C3%B1as%2C%20alzh%C3%A9imer%2C%20p%C3%A1rkinson>
- MedlinePlus (s.f). Discapacidad Intelectual. Recuperado de <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/001523.htm>
- Stok, J. (2014). Que debemos entender por inclusión social. Recuperado de <https://pqs.pe/actualidad/cultura/que-debemos-entender-por-inclusion-social/>
- Muñoz, B & Barrantes, A (2016). Superando desigualdades hacia sociedades más inclusivas. Recuperado de http://www.oas.org/docs/inclusion_social/equidad-e-inclusion-social-entrega-web.pdf
- Xirau, M. (2018). ¿Es importante la inclusión laboral en tu empresa? Recuperado de <https://forbes.es/empresas/42450/es-importante-la-inclusion-laboral-en-tu-empresa/>
- La Vanguardia (2021). Inclusión laboral, ¿la asignatura pendiente de las empresas? Recuperado de <https://www.lavanguardia.com/vida/20191218/472304136434/inclusion-laboral-asignatura-pendiente-empresas.html>
- Inclúyeme (s.f.). Ventajas y beneficios de contratar a personas con discapacidad. Recuperado de <https://www.incluyeme.com/ventajas-y-beneficios-de-contratar-a-personas-con-discapacidad/>
- Oxford Languages (s.f). Discriminación. Recuperado de https://www.google.es/search?biw=1366&bih=657&ei=LeJMYKv2O5aGtQaN26CIBA&q=DISCRIMINACION&oq=DISCRIMINACION&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyBAgAEEMyBAgAEEMyBAgAEEMyAggAMgIIADICCAAyBAgAEEMyAggAMgIIADICCAA6BQgAELEDOgcIABCxAXBDogQIABAKUKA7WKNaYNNeaAFwAngAgAF5iAHqCpIBBDEyLjOYAQCgAQGqAQdnd3Mtd2l6sAEAwAEB&sclient=gws-wiz&ved=0ahUKEwjrwOix0q3vAhUWQ80KHY0tCEEQ4dUDCA0&uact=5
- Rodríguez, Z. (2005). Definición y concepto de la no discriminación. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/325/32513404.pdf>
- Padilla, A. (2010). Discapacidad: Contexto, Concepto y Modelos. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/824/82420041012.pdf>
- Banco Central de la Republica dominicana (s.f). Precios. Recuperado de: <https://www.bancentral.gov.do/a/d/2534-precios>

CAPÍTULO VIII: ANEXOS



Programa pasantías personas con discapacidad

La presente encuesta tiene como objetivo evaluar la posibilidad de implementar un programa de pasantías en la firma para personas con discapacidad. El manejo de la información es confidencial en todo momento. La encuesta es elaborada como parte de los requisitos del trabajo final de Maestría.

*Obligatorio

1. Sexo *

- Femenino
- Masculino

2. Área de trabajo *

- Contabilidad
- WPG
- Capital Humano
- Asistente administrativa
- Tecnología

3. ¿Estas de acuerdo con que la firma brinde la oportunidad para que una persona con discapacidad pueda realizar una pasantía en alguna de las áreas administrativas? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. En caso de estar de acuerdo con la pregunta anterior, ¿Qué área consideras más efectiva para incorporar a esta persona? *

- Contabilidad
- WPG
- Capital Humano
- Asistente Administrativa
- Tecnología
- Recepción
- Ninguna de las anteriores

5. ¿Consideras la firma cuenta con las instalaciones/recursos requeridos para recibir personas con discapacidad? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

6. ¿Te sentirías cómodo si una persona con discapacidad forma parte de tu equipo? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. En caso se logre incorporar una persona, ¿Cuál tipo de discapacidad considerarías sería más efectiva tomar en cuenta para una primera ocasión? *

- Persona con discapacidad física
- Persona con discapacidad visual
- Persona con discapacidad auditiva
- Ninguna de las anteriores
- Todas las anteriores

8. ¿Consideras que contar con un programa de pasantía para personas con discapacidad favorece el clima organizacional y sentido de pertenencia? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. ¿Estarías de acuerdo con que la firma lleve a cabo un programa de capacitación sobre temas de inclusión laboral y diversidad? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. ¿Cuál consideras es el mayor reto que se enfrenta una persona con discapacidad para insertarse al ámbito laboral? *

- La empresa lo percibe como un alto costo
- Falta de conocimiento por parte de los colaboradores sobre estos temas
- Las empresas no cuentan con las estructuras necesarias para emplear personas con discapacidad
- Todas la anteriores
- Ninguna de las anteriores

11. Puedes comentar algún tema de interés que te gustaría se abordara como parte del programa de capacitación sobre temas de diversidad e inclusión laboral:

Tu respuesta _____

Enviar

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios