



UNIVERSIDAD NACIONAL  
de MAR DEL PLATA



---

# PROTOCOLO PARA LA AUTOEVALUACIÓN DE CONDICIONES ESTRUCTURALES Y OPERATIVAS PARA EMPRESAS MARPLATENSES QUE DECIDAN EMPLEAR PERSONAS CON DISCAPACIDAD

---

**JACOB, MARINA FLAVIA**

Trabajo Final de la Carrera Ingeniería Industrial

Departamento de Ingeniería Industrial

Facultad de Ingeniería

Universidad Nacional de Mar del Plata

Mar del plata, 6 de septiembre de 2019



RINFI se desarrolla en forma conjunta entre el INTEMA y la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Mar del Plata.

Tiene como objetivo recopilar, organizar, gestionar, difundir y preservar documentos digitales en Ingeniería, Ciencia y Tecnología de Materiales y Ciencias Afines.

A través del Acceso Abierto, se pretende aumentar la visibilidad y el impacto de los resultados de la investigación, asumiendo las políticas y cumpliendo con los protocolos y estándares internacionales para la interoperabilidad entre repositorios



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-  
NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

---

# PROTOCOLO PARA LA AUTOEVALUACIÓN DE CONDICIONES ESTRUCTURALES Y OPERATIVAS PARA EMPRESAS MARPLATENSES QUE DECIDAN EMPLEAR PERSONAS CON DISCAPACIDAD

---

**JACOB, MARINA FLAVIA**

## **EVALUADORES**

Dra. Artigas, María Velia. Universidad Nacional de Mar del Plata

Dr. Grammatico, Juan Pablo. Universidad Nacional de Mar del Plata

Ing. Laville, Daniel. Universidad Nacional de Mar del Plata

## **DIRECTOR Y CODIRECTOR**

**Director:** Dr. Grammatico, Juan Pablo. Universidad Nacional de Mar del Plata

**Codirector:** Ing. Laville, Daniel. Universidad Nacional de Mar del Plata

## **DEDICATORIA:**

A mi abuela Tina Giorgi de Benedetti, quien desde mis primeros años me infundió el amor por el estudio y el conocimiento.

## **AGRADECIMIENTOS:**

A mi madre, Ana Benedetti, por su apoyo incondicional.

A mi padre, cuya ayuda fue de gran importancia a lo largo de mis estudios.

A mi director, Juan Pablo Grammatico, por su dedicación y guía durante la confección del presente trabajo.

A la Arq. Nora Demarchi y la Dra. Virginia Junqueras, por su asesoramiento en la temática de este trabajo.

A la Ing. Ma. Belén Mena, la Lic. Valeria del Valle, la Dra. Esther Abraham y su equipo y a la Abg. Sonia Rawicki, por brindarme su tiempo y compartir su experiencia de trabajo.

A todos los docentes de la Universidad Nacional de Mar del Plata que trabajan con dedicación para la formación de profesionales íntegros y de gran nivel.

A todas las personas que colaboraron y me acompañaron durante mi avance en la carrera.

## ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
ÍNDICE DE CUADROS .....	v
ÍNDICE DE FIGURAS .....	vi
TABLA DE SIGLAS .....	vii
RESUMEN .....	vii
PALABRAS CLAVE.....	viii
1. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Descripción de la problemática a abordar .....	1
1.2. Objetivos.....	1
1.2.1. Objetivo general .....	1
1.2.2. Objetivos específicos .....	2
1.3. Enfoque para el abordaje de la problemática .....	2
1.4. Estructura del documento .....	3
2. MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL .....	4
2.1. Definiciones .....	4
2.2. Estadísticas .....	8
2.2.1. Prevalencia de personas con dificultad por sexo y grupos de edad.....	8
2.2.2. Cantidad y tipo de dificultad .....	10
2.2.3. Certificado de Discapacidad.....	16
2.2.4. Educación .....	16
2.2.5. Trabajo.....	17
2.3. Tipos de Discapacidad.....	20
2.3.1. Discapacidad física o motora.....	21
2.3.2. Discapacidad sensorial y de la comunicación.....	21
2.3.3. Discapacidad visceral.....	24
2.3.4. Discapacidad Intelectual.....	24

2.3.5. Discapacidad mental .....	25
3. DESARROLLO.....	27
3.1. Beneficios de Emplear Personas con Discapacidad .....	27
3.1.1. Beneficios generales .....	27
3.1.2. Beneficios económicos.....	30
3.2. Protocolo de Autoevaluación.....	34
3.2.1. Selección de personal con discapacidad.....	34
3.2.2. Análisis y descripción del puesto de trabajo .....	35
3.2.3. Lista de verificación.....	37
3.2.3. Aspectos técnicos a considerar .....	60
3.3. Recomendaciones Generales.....	69
3.4. Casos Representativos .....	74
3.3.1. Caso: ASDEMAR .....	74
3.3.2. Caso: Dirección General para la Promoción y Protección de los DD.HH.....	77
3.3.3. Caso: Moscuzza.....	79
3.3.4. Caso: Cooperativa de Trabajo Nuevo Amanecer.....	81
4. CONCLUSIONES.....	84
5. BIBLIOGRAFÍA .....	87

## ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1: Algunas características asociadas a los tipos de discapacidad y posibles barreras de accesibilidad.....	6
Cuadro 2: Cantidad y tipo de dificultades según grupos de edad. ....	11
Cuadro 3: Ayuda económica para participantes del programa Acciones de Entrenamiento para el Trabajo .....	32
Cuadro 4: Aspectos a incluir en la descripción de un puesto de trabajo .....	37
Cuadro 5: Pendientes longitudinales máximas de las rampas interiores. ....	63
Cuadro 6: Pendientes longitudinales máximas de las rampas exteriores. ....	64
Cuadro 7: Terminología para referirse a las personas con discapacidad.....	70

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Prevalencia de población con dificultad, por sexo, según grupos de edad .....	9
Figura 2: Prevalencia de personas con dificultad en la región pampeana, por grupos de edad .....	10
Figura 3: Prevalencia de la población por tipo de dificultad en la región pampeana .....	12
Figura 4: Población con dificultad motora por tipo de dificultad motora .....	13
Figura 5: Población con dificultad visual .....	13
Figura 6: Población con dificultad auditiva .....	14
Figura 7: Población con dificultad del habla y la comunicación .....	15
Figura 8: Población con dificultad para recordar o concentrarse, para aprender o para entender .....	15
Figura 9: Población con dificultad por tenencia de certificado de discapacidad .....	16
Figura 10: Población con dificultad por máximo nivel educativo alcanzado, en la región pampeana .....	17
Figura 11: Tasas de actividad, inactividad, empleo y desocupación de las personas con dificultad, por grupos de edad. ....	18
Figura 12: Tasa de inactividad de las personas con una dificultad de 14 años y más, por tipos de dificultad más prevalentes .....	19
Figura 13: Población con dificultad ocupada de 14 años y más de la región pampeana, por categoría ocupacional. ....	19
Figura 14: Población con dificultad, por el motivo por el que dejó de buscar trabajo .....	20
Figura 15: Beneficios de una empresa inclusiva .....	28
Figura 16: Proceso de selección y seguimiento de participantes del Programa Acciones de Entrenamiento para el trabajo .....	33
Figura 17: Vado rebajado .....	57
Figura 18: Símbolo gráfico de accesibilidad. ....	58
Figura 19: Símbolo de accesibilidad en estacionamientos .....	58
Figura 20: Puerta manual abatible .....	59
Figura 21: Volumen libre de riesgo .....	61
Figura 22: Franjas de prevención (izquierda) y franjas-guías (derecha) .....	61
Figura 23: Medios alternativos de elevación .....	65
Figura 24 (a): Ejemplos de ajustes razonables .....	68
Figura 24 (b): Ejemplos de ajustes razonables .....	69

## TABLA DE SIGLAS

AFIP: Administración Federal de Ingresos Públicos.

CIDPD: Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

CIF: Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud.

DD.HH.: Derechos Humanos.

INDEC: Instituto Nacional de Estadística y Censos.

INSSPyJ: Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados.

MGP: Municipalidad de General Pueyrredón.

MTEySS: Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

OIT: Organización Internacional del Trabajo.

OMS: Organización Mundial de la Salud.

ONU: Organización de las Naciones Unidas.

UNMdP: Universidad Nacional de Mar del Plata.

## RESUMEN

Ante la elevada proporción de personas con discapacidad en nuestro país y, en particular, en la ciudad de Mar del Plata, y la dificultad en su inclusión laboral, se realiza un análisis de la temática con el objetivo de proponer una herramienta práctica que contribuya a la inserción laboral de dichas personas. Esta herramienta consiste en un protocolo de autoevaluación, que posee una estructura de lista de verificación. Dicha herramienta permite evaluar diferentes aspectos relacionados con la accesibilidad a puestos de trabajo y así, determinar las condiciones en que se encuentra la empresa al momento de decidir contratar personas con discapacidad. También se realiza un análisis de los beneficios de emplear personal con discapacidad y se presentan recomendaciones de orden general para la inclusión de dichas personas en el ámbito laboral. Por otra parte, se entrevista a personal de cuatro organizaciones marplatenses que actualmente cuentan con trabajadores con discapacidad. Como resultado del trabajo, se evidencia que, empleando personas con discapacidad, se obtienen beneficios tanto de orden económico como de mejora del ambiente de trabajo, mejora de la imagen de la empresa y fomento de la creatividad de los empleados. Las empresas empleadoras de personal con discapacidad han tenido una experiencia ampliamente satisfactoria. Además, se llega a la conclusión de que mediante un adecuado



estudio del ámbito de trabajo y del perfil de la persona a emplear, es posible una eficiente adaptación del puesto de trabajo, sin incurrir en grandes costos ni en perjuicios para el empleado.

## **PALABRAS CLAVE**

Autoevaluación, empleo, discapacidad, accesibilidad, beneficios.

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA A ABORDAR

Según el Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad realizado por el INDEC en el 2018, en la región pampeana (provincias de Córdoba, Santa Fe, Entre Ríos, La Pampa y Buenos Aires, excluyendo a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y los partidos del Gran Buenos Aires) se registra un 10,3% de personas con diversas dificultades. Estas dificultades comprenden: dificultad para ver, oír, agarrar y levantar objetos, caminar o subir escaleras, bañarse, vestirse o comer solo, hablar o comunicarse, aprender cosas, recordar o concentrarse y controlar su comportamiento, entre otras.

Gran parte de la población con dificultad de Argentina se encuentra económicamente inactiva: el 65,4% de las personas entre 14 y 29 años, el 35,7% de las personas entre 30 y 49 años y el 50,2% de aquellas personas que poseen entre 50 y 64 años. Según las estadísticas, una de las razones principales por las que las personas con discapacidad dejan de buscar trabajo es debido a que creen que no van a conseguir empleo debido a su discapacidad.

A la vista de esta problemática es que surge la idea de proveer a las empresas y establecimientos de la ciudad de Mar del Plata de una herramienta práctica que les permita autoevaluar las condiciones en las que se encuentran para contratar personas con discapacidad. La herramienta en cuestión es un formulario de verificación con el que los responsables pueden evaluar aspectos edilicios, funcionales y de accesibilidad en general, con el objetivo de facilitarles el proceso de contratación de personas con discapacidad. Otro de los objetivos del presente trabajo es brindar información sobre diversos beneficios que implica contratar personas con discapacidad, beneficios que son de orden económico, social, profesional, ético, entre otros. También se busca derribar mitos acerca de la discapacidad, de manera que las empresas tiendan a ser más inclusivas, beneficiándose a sí mismas y, al mismo tiempo, contribuyendo con la sociedad en la que se encuentran.

### 1.2. OBJETIVOS

#### 1.2.1. Objetivo general

El objetivo general del presente trabajo es elaborar una herramienta que permita a las empresas marplatenses determinar la posibilidad de incorporar empleados que posean una discapacidad.

### 1.2.2. Objetivos específicos

Los objetivos específicos comprenden:

- Informar a las empresas marplatenses sobre los beneficios de emplear personas con discapacidad.
- Facilitar el proceso de contratación de personas con discapacidad, favoreciendo la autonomía de la empresa en cuanto a una primera evaluación de las condiciones necesarias.
- Determinar los tipos de discapacidad a abordar, previo análisis de la temática en la población de la región.
- Establecer los requisitos generales de algunos puestos de trabajo representativos, según el tipo de discapacidad.
- Elaborar un protocolo para uso de las empresas que permita determinar, en una primera instancia, la posibilidad de contratar personal que posea alguna de las discapacidades mencionadas.
- Proponer las modificaciones necesarias para adaptar el puesto de trabajo a la persona, en caso de ser necesario.

### 1.3. ENFOQUE PARA EL ABORDAJE DE LA PROBLEMÁTICA

Durante la realización del presente trabajo, en una primera instancia se evaluó la posibilidad de crear protocolos individuales para la adaptación de puestos de trabajo representativos o que más usualmente desempeñan las personas con discapacidad en empresas productoras de bienes o servicios (por ejemplo, recepcionista, operario de embalaje, personal de limpieza) para algunos tipos de discapacidad. Sin embargo, luego de una investigación primaria y el asesoramiento de profesionales en la materia, se llegó a la conclusión de que dicho enfoque no llegaría a ser realista. Esto se debe a que, si bien las discapacidades pueden agruparse en categorías, cada individuo es único y requiere de una evaluación individual al momento de adecuar particularmente su puesto de trabajo. Por lo tanto, se optó por la alternativa de realizar el protocolo para evaluar la accesibilidad al puesto de trabajo (desde que ingresa al establecimiento hasta que llega a su puesto, incluyendo áreas de uso común, como sanitarios o vestuarios) para las personas con cualquier tipo de discapacidad; conjuntamente, se decidió agregar una serie de recomendaciones generales y posibles necesidades de adaptación para diversos casos.

Otra de las causas de este cambio de enfoque, es la de promover que se evalúe a las personas por sus competencias y habilidades, en lugar de centrar el análisis en las

discapacidades con las que conviven. Este nuevo enfoque persigue el objetivo de acompañar el desarrollo integral de la persona, evitando que su participación en la organización sea limitada al encuadre de una adecuación de las discapacidades al lugar de trabajo.

## 1.4. ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

Este trabajo se compone de dos secciones principales: el marco teórico y el desarrollo.

El marco teórico consta de tres apartados. En el primer apartado se definen términos referidos a la temática de discapacidad, que son útiles para una mejor comprensión del resto del documento. El segundo apartado presenta estadísticas nacionales y de la región pampeana acerca de prevalencia de personas con discapacidad por edad y sexo, tipos de dificultad, tenencia de certificado de discapacidad, nivel educativo y situación laboral de personas con discapacidad. El último apartado aporta definiciones y descripción de los diferentes tipos de discapacidad.

El desarrollo está estructurado en cuatro secciones. Primeramente, se detallan los beneficios generales y económicos de emplear personas con discapacidad; también se describen los programas que ofrece el Estado para la inclusión laboral de personas con discapacidad. En segundo lugar, se incluye el protocolo de evaluación, recomendaciones respecto a la descripción de puestos de trabajo y aspectos técnicos de accesibilidad que facilitan el uso del protocolo. Posteriormente se brindan recomendaciones generales respecto a la interacción con personas con discapacidad. Finalmente, se presenta la información recabada en entrevistas a cuatro organizaciones que cuentan con experiencia trabajando con personas con discapacidad.

## 2. MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL

En este capítulo se incluyen definiciones de términos relacionados con la discapacidad, y estadísticas del país y la región pampeana referidas a dicho tema. También se describen los principales tipos de discapacidad.

### 2.1. DEFINICIONES

#### Discapacidad

Existen múltiples definiciones del término “discapacidad”, el cual ha ido reformulándose con el tiempo y en la medida que la sociedad fue madurando la concepción de la problemática. A los efectos de este trabajo, se citan las siguientes dos definiciones:

1. Según la *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud* (OMS *et al.*, 2001), discapacidad es “toda limitación en la actividad y restricción en la participación, originada en la interacción entre la persona con una condición de salud y los factores contextuales (entorno físico, humano, actitudinal y sociopolítico), para desenvolverse en su vida cotidiana, dentro de su entorno físico y social, según su sexo y edad.”

La limitación en la actividad se refiere a “las dificultades que un individuo puede tener en el desempeño/realización de las actividades” (OMS *et al.*, 2001).

La restricción en la participación incluye “los problemas que un individuo puede experimentar al involucrarse en situaciones vitales”; a su vez, es determinada por “la comparación de esa persona con la participación esperable de una persona sin discapacidad en esa cultura o sociedad” (OMS *et al.*, 2001).

La condición de salud es “un término genérico que incluye enfermedad (aguda o crónica), trastorno, traumatismo y lesión” (OMS *et al.*, 2001).

Los factores contextuales (entorno físico y social) son el medio en el que se desempeña el individuo; por ejemplo, en la comunidad, en la escuela, en el trabajo, entre otros, y en relación con pautas culturales conocidas y compartidas (OMS *et al.*, 2001).

2. La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (ONU, 2006) sostiene que “Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.”

Las discapacidades pueden ser permanentes (Ej.: ceguera, paraplejía, etc.) o temporales (movilidad reducida por una lesión).

## Barreras

La CIDPD -Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad- (ONU, 2006) la define como algo que impide a una persona realizar una tarea, comunicarse o conseguir algo.

Existen diferentes tipos de barreras que limitan o impiden la accesibilidad (AED *et al.*, 2015):

- Barreras arquitectónicas: las que se presentan en los edificios.
- Barreras urbanísticas: las que se presentan en la estructura e instalaciones urbanas y en los espacios no edificados de dominio público y privado.
- Barreras en el transporte: las que se presentan en las unidades de transporte particular o colectivo (de corta, media y larga distancia) terrestres, marítimas, fluviales o aéreas.
- Barreras actitudinales: Corresponden a las creencias erróneas, expresiones, estereotipos y prejuicios que existen sobre las personas con deficiencias en la sociedad, al no cumplir con los “estándares de ser humano establecidos”.
- Barreras de comunicación: Abarcan aquellos obstáculos o impedimentos que se presentan en el entorno e impiden que una persona con una discapacidad pueda comunicarse. Esto incluye el código en que se envía o recibe el mensaje (verbal, escrito, de signos, visual, gestual), el canal utilizado (radio, televisión, computadora), el contenido (simple, complejo, imagen de la discapacidad positiva o negativa), el formato del mensaje (visual, auditivo, táctil) y el contexto donde se efectúa la comunicación (iluminado, ruidoso, etc.).

Por ejemplo: una escalera es una barrera para las personas que no pueden caminar; un informativo en televisión que no es transmitido en lengua de señas es una barrera para las personas que no pueden oír; los semáforos que no emiten sonidos que avisan a los peatones para cruzar la calle son una barrera para las personas que no pueden ver; las leyes escritas en un lenguaje jurídico complejo son barreras para las personas que tienen dificultades para leer y comprender; un vehículo estacionado delante una rampa de acceso a la vereda, o en el sector correspondiente a una parada de colectivos, es una barrera para una persona que se desplaza en silla de ruedas o tiene dificultades físicas para desplazarse.

Dependiendo del tipo de discapacidad de una persona, unas barreras pueden ser más significativas que otras. En el cuadro 1, se presentan algunas características asociadas a ciertas discapacidades y algunas posibles barreras de accesibilidad que hay que tomar en cuenta.

	Personas con discapacidad auditiva	Personas con discapacidad intelectual	Personas con discapacidad motora	Personas con discapacidad visual
Algunas barreras a la accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Imposibilidad para seguir indicaciones auditivas.</li> <li>- Aislamiento del mundo exterior.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Limitaciones para seguir indicaciones complejas.</li> <li>- Dificultad para encontrar rutas.</li> <li>- Dificultad para encontrar diferencias sutiles.</li> <li>- Susceptibles a alteraciones por saturación de colores o sonidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Baja velocidad de tránsito.</li> <li>- Falta de equilibrio.</li> <li>- Disminución de alcance vertical y/u horizontal.</li> <li>- Dificultad de traslado vertical (escaleras o rampas mal diseñadas).</li> <li>- Dominio visual disminuido.</li> <li>- Maniobra en espacios pequeños.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidad de mayor o menor iluminación.</li> <li>- Imposibilidad para seguir indicaciones visuales.</li> <li>- Confusión ante reflejos o destellos.</li> </ul>
Algunas adaptaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interpretación en lengua de señas.</li> <li>- Señales luminosas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicaciones sencillas y gráficas.</li> <li>- Diseño y adaptación a ciertas rutinas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Observancia de especificaciones técnicas para acceso al espacio físico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dispositivos sonoros.</li> <li>- Imágenes en relieve.</li> <li>- Utilización del sistema Braille.</li> <li>- Uso de softwares de lectura de pantalla.</li> </ul>

Cuadro 1: Algunas barreras asociadas a los tipos de discapacidad y posibles adaptaciones.

Fuente: Elaboración propia en base a AED *et al.*, 2015.

## Accesibilidad

Según el art. 20 de la Ley Nacional N° 24.314, accesibilidad es la posibilidad de las personas con movilidad y/o comunicación reducida de gozar de las adecuadas condiciones

de seguridad y autonomía como elemento primordial para el desarrollo de las actividades de la vida diaria, sin restricciones derivadas del ámbito físico urbano, arquitectónico, del transporte o las comunicaciones, para su integración y la equiparación de sus oportunidades.

Los alcances que persigue la accesibilidad se pueden definir según las siguientes tres premisas (Fundación Par, 2005):

- Integración física: acercarse, acceder, circular, informarse, comunicarse y hacer uso de las instalaciones.
- Integración funcional: equipar el entorno para el pleno desarrollo de actividades, lo que supone disponer de facilidades en las cuales intervengan indiscriminadamente todos los actores al mismo tiempo.
- Integración social: considerar personas de condición heterogénea, donde la integración social sea una realidad, respetando la diversidad y utilizando juntos los diferentes servicios.

La Convención de los derechos de las personas con discapacidad (O.N.U., 2006) tiende a establecer el principio de la accesibilidad universal (que todos puedan, accedan, participen) a través de las siguientes estrategias:

- Diseño universal: diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El “diseño universal” no excluye las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.
- Ajustes razonables: modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.
- Apoyos: Son elementos requeridos por una persona con discapacidad para mejorar su funcionalidad y garantizar su autonomía. Los productos de apoyo son instrumentos que se utilizan para mejorar la calidad de vida de las personas y propiciar su igualdad de oportunidades.

Son apoyos: el uso de nuevas tecnologías, incluidas las tecnologías de la información y las comunicaciones, dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo adecuadas para las personas con discapacidad; productos de apoyo para tratamiento médico personalizado, órtesis y prótesis, productos de apoyo para el entrenamiento de habilidades; productos de apoyo para el cuidado y la protección personal, para movilidad personal, para actividades domésticas; mobiliario y adaptaciones para viviendas y otros inmuebles, para comunicación y



la información, para la manipulación de objetos y dispositivos, para mejorar el ambiente, herramientas y máquinas, para el empleo y la formación profesional y para el esparcimiento (AED *et al.*, 2015).

## 2.2. ESTADÍSTICAS

En base a la información contenida en el Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad (INDEC, 2018), se presenta a continuación la situación actual del país y la región pampeana en cuanto a materia de personas con discapacidad. La región pampeana incluye a las provincias de Córdoba, Santa Fe, Entre Ríos, La Pampa y Buenos Aires, excluyendo a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y los partidos del Gran Buenos Aires.

El estudio mencionado fue realizado a partir de datos recabados mediante entrevista directa, visitando alrededor de 41.000 viviendas particulares de todo el territorio nacional, con el objetivo de cuantificar a la población *con dificultad*. Por *personas con dificultad*, se entiende a aquellas que se autoperciban con dificultades para ver, oír, agarrar y levantar objetos con las manos o brazos, caminar o subir escaleras, bañarse, vestirse o comer solo, hablar o comunicarse, aprender cosas, recordar o concentrarse y controlar su comportamiento, entre otras; esta definición también incluye a las personas que indicaron usar audífono o tener implante coclear, o contar con certificado de discapacidad vigente.

La información estadística incluida de aquí en más se referirá a la población con dificultad de 6 años y más. Cabe aclarar que no se presenta la información para la población de 0 a 5 años debido a que las limitaciones en dicha población pueden estar sujetas a atributos evolutivos más que a dificultades originadas en una condición de salud.

### 2.2.1. Prevalencia de personas con dificultad por sexo y grupos de edad

En la figura 1 se presenta el porcentaje de población con dificultad según grupos de edades, distinguido por sexo. En general, la prevalencia de personas con dificultad es mayor para las mujeres que para los varones, en especial a partir de los 80 años, cuando alcanza una diferencia de 10 puntos porcentuales entre ambos sexos. Asimismo, la población con dificultad de 6 años y más se distribuye de manera diferencial según se trate de niños, jóvenes, adultos o adultos mayores. Entre los niños y los más jóvenes (6 a 14 años y 15 a 39 años), la prevalencia de dificultad es inferior a la que se presenta entre los 40 años y los 64 años, siendo esta última menor aún que la que se observa entre los 65 y los 79 años de edad,

cuando supera el 25%. A partir de este último grupo de edad, la prevalencia continúa en aumento hasta alcanzar el 46,6% a los 80 años.

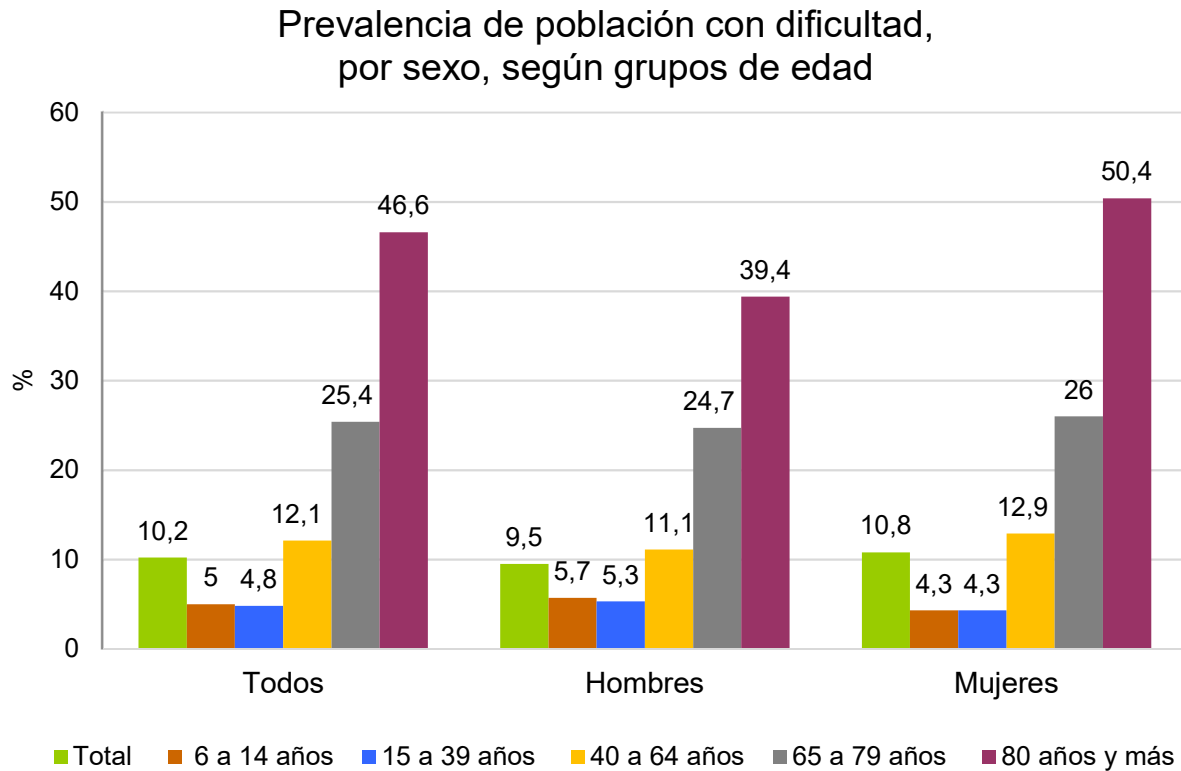


Figura 1: Prevalencia de población con dificultad, por sexo, según grupos de edad.

Fuente: Elaboración propia en base a INDEC (2018).

La prevalencia de la población con dificultad es similar en todas las regiones del país. En la región pampeana se observó una proporción de 10,3% de personas con dificultad con respecto al total del país. En la figura 2 se observa la distribución por grupos etarios.

### Prevalencia de personas con dificultad en la región pampeana, por grupos de edad

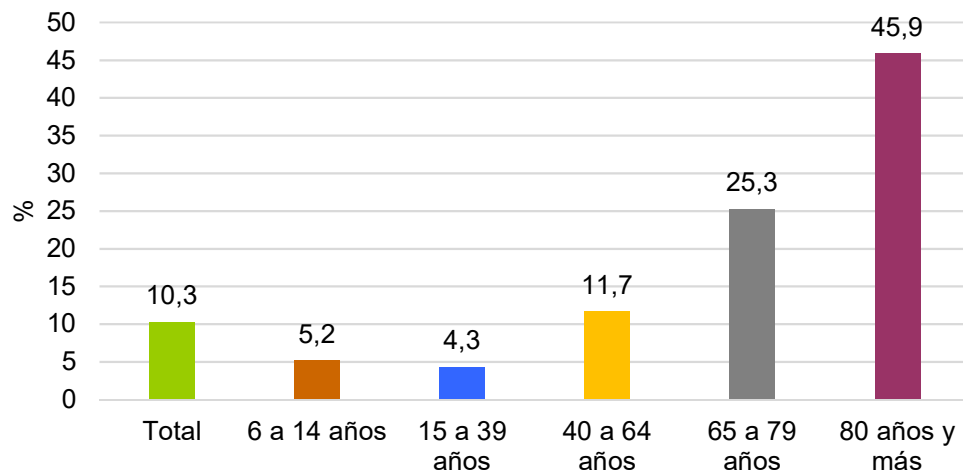


Figura 2: Prevalencia de personas con dificultad en la región pampeana, por grupos de edad.

Fuente: Elaboración propia en base a INDEC (2018).

#### 2.2.2. Cantidad y tipo de dificultad

La cantidad y tipo de dificultad que afecta a la población con limitaciones brindan información sustantiva para describir y analizar el nivel de complejidad con el que debe desenvolverse el individuo frente a las barreras y obstáculos que puede hallar en su vida cotidiana. Dicha complejidad se ve reflejada en la restricción en su participación social.

El cuadro 2 muestra las diferencias que se detectan en la cantidad y el tipo de dificultad según grupos de edad de la población con dificultad. La dimensión “cantidad de dificultades” (una, dos o tres o más) consideró si la persona respondió “Sí, mucha dificultad” o “No puede hacerlo” para ciertas actividades relacionadas con los distintos tipos de dificultad (motora, visual, auditiva, mental-cognitiva, cuidado de sí mismo y del habla y la comunicación). Esta dimensión también incluye a aquellas personas que declararon tener certificado de discapacidad vigente y no declararon tener dificultades severas; estas últimas son denominadas “personas/población con sólo certificado de discapacidad”.

Las dificultades sólo motora y sólo auditiva exhiben porcentajes más altos entre la población de 65 años y más (30,2% y 15,9%, respectivamente), mientras que en el grupo de 6 a 14 años exhiben los más bajos (5,3% y 4,9%, respectivamente). La dificultad sólo mental-cognitiva, que para el total de la población con dificultad de 6 años y más alcanza el 7,5%, en el caso de los niños de 6 a 14 años aumenta al 24,9%. La dificultad sólo visual se destaca en el grupo de edad 15 a 64 años.

Cantidad y tipo de dificultad	Total	6 a 14 años	15 a 64 años	65 años y más
	%			
Total	100	100	100	100
Una dificultad	59	51,05	61,6	56,7
Sólo motora	25,2	5,3	24,6	30,2
Sólo visual	13,7	11,2	18,5	7,3
Sólo auditiva	11	4,9	8,5	15,9
Sólo mental-cognitiva	7,5	24,9	8,6	2,3
Sólo del cuidado de sí mismo	0,7	/// (¹)	///	///
Sólo del habla y la comunicación	0,9	4,7	0,9	///
Dos dificultades	18,3	14,8	15,4	23,2
Tres dificultades o más	12,2	13,5	9,1	16,6
Sólo certificado de discapacidad	10,5	20,2	13,9	3,6

Cuadro 2: Cantidad y tipo de dificultades según grupos de edad.  
Fuente: Elaboración propia en base a INDEC (2018).

De las personas que poseen una sola dificultad, la distribución por tipo de dificultad presenta algunas diferencias según la región del país. En la figura 3 se muestran las proporciones en la región pampeana.

(¹) [ /// ] : Signo convencional. Dato que no corresponde presentar. Las estimaciones son poco confiables, debido a un coeficiente de variación superior a 33,3%.

### Prevalencia de la población con dificultad, por tipo de dificultad, en la región pampeana

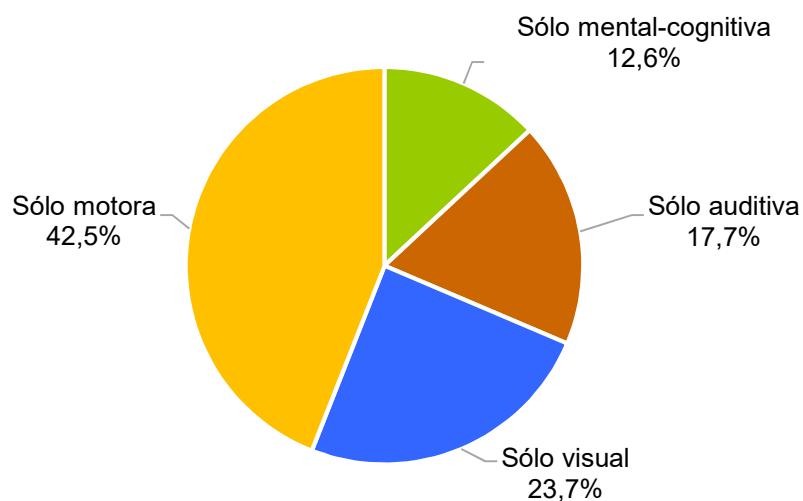


Figura 3: Prevalencia de la población por tipo de dificultad en la región pampeana.  
Fuente: Elaboración propia en base a INDEC (2018).

#### Población con Dificultad Motora

Del total de la población de 6 años y más con dificultad, el 48,8% indicó tener dificultad motora. Esta población está conformada en un 29,8% del total por quienes manifestaron tener dificultad sólo motora inferior (para caminar o subir escaleras); en segundo lugar, se encuentran quienes tienen dificultad motora superior e inferior (12,9%) y, en último término, un 6,1% expresó tener dificultad sólo superior (para agarrar objetos con sus manos o brazos). Ver figura 4.

### Población con dificultad motora, por tipo de dificultad motora

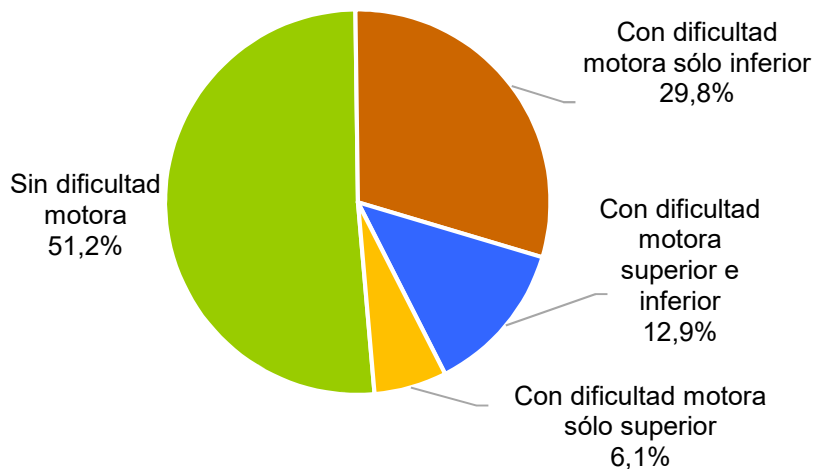


Figura 4: Población con dificultad motora por tipo de dificultad motora.  
Fuente: Elaboración propia en base a INDEC (2018).

### Población con Dificultad Visual

De la población de 6 años y más con dificultad, que representa el 10,2% del total de la población de 6 años y más, el 25,0% tiene dificultad visual. Al evaluar el grado de severidad de la dificultad de esta población, el 24,1% manifiesta tener mucha dificultad y el 0,9% restante indica no poder ver (figura 5).

### Población con dificultad visual

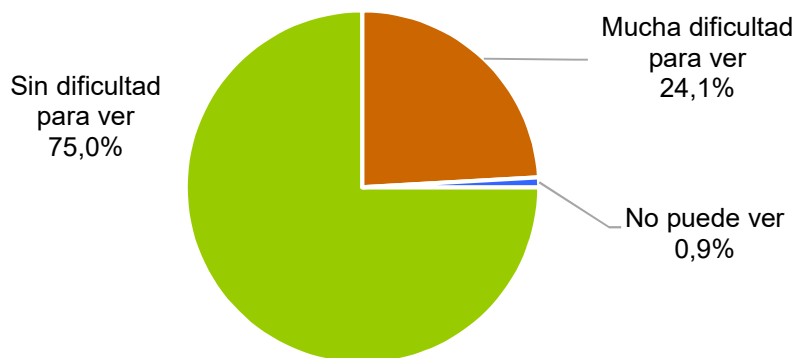


Figura 5: Población con dificultad visual.  
Fuente: Elaboración propia en base a INDEC (2018).

### Población con Dificultad Auditiva

Respecto del total de la población de 6 años y más con dificultad, el 20,8% indica tener dificultad auditiva. En este caso, la distribución por grado de severidad muestra que el 10,2% no puede oír o usa audifono o implante coclear y el 10,6% tiene mucha dificultad para oír (figura 6).

Población con dificultad auditiva

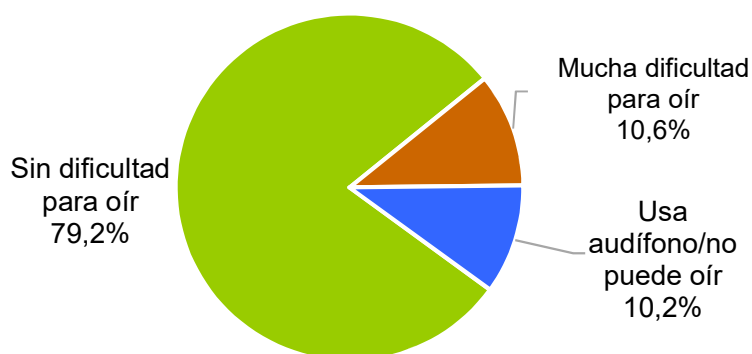


Figura 6: Población con dificultad auditiva.  
Fuente: Elaboración propia en base a INDEC (2018).

### Población con Dificultad del Habla y la Comunicación

De la población de 6 años y más con dificultad, que representa el 10,2%, el 7,9% tiene dificultad para hablar o comunicarse. Al evaluar la distribución por grado de dificultad de este grupo poblacional, se observa que el 89,4% tiene mucha dificultad para hablar o comunicarse y el 10,6% restante indica no poder hacerlo. Ver figura 7.

### Población con dificultad del habla y la comunicación



Figura 7: Población con dificultad del habla y la comunicación.

Fuente: Elaboración propia en base a INDEC (2018).

### Población con Dificultad para Entender, para Aprender y para Recordar y Concentrarse

Del total de la población de 6 años y más con dificultad, el 14,5% tiene dificultad para recordar o concentrarse; el 12,3% indica dificultad para aprender cosas y el 6,9% tiene dificultad para entender lo que se le dice (figura 8).

### Población con dificultad para recordar o concentrarse, para aprender o para entender

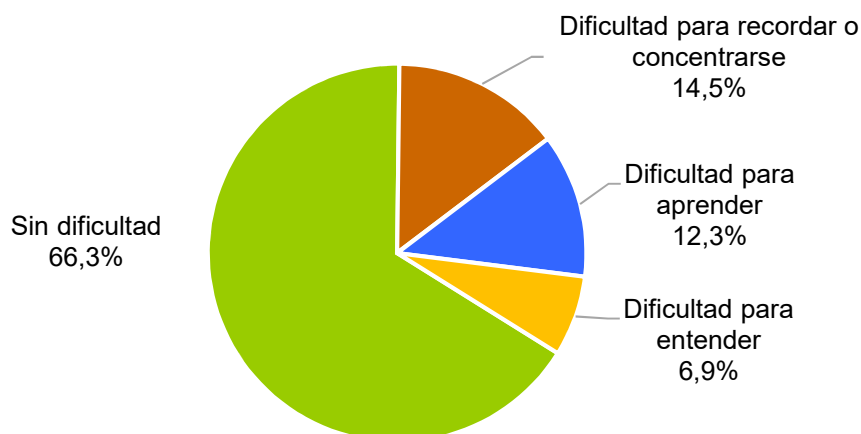


Figura 8: Población con dificultad para recordar o concentrarse, para aprender o para entender.

Fuente: Elaboración propia en base a INDEC (2018).



### 2.2.3. Certificado de Discapacidad

El certificado de discapacidad es un documento público emitido por una junta evaluadora interdisciplinaria que certifica, para cada caso, la existencia de una discapacidad y su naturaleza. Es un documento intransferible que brinda a la población la posibilidad de acceder a diferentes beneficios sociales, como el pase libre de transporte o la cobertura total o parcial de prestaciones médico-asistenciales.

En la figura 9 se advierte que el 33,4% de la población con dificultad tiene certificado de discapacidad vigente.

Población con dificultad por tenencia de certificado de discapacidad

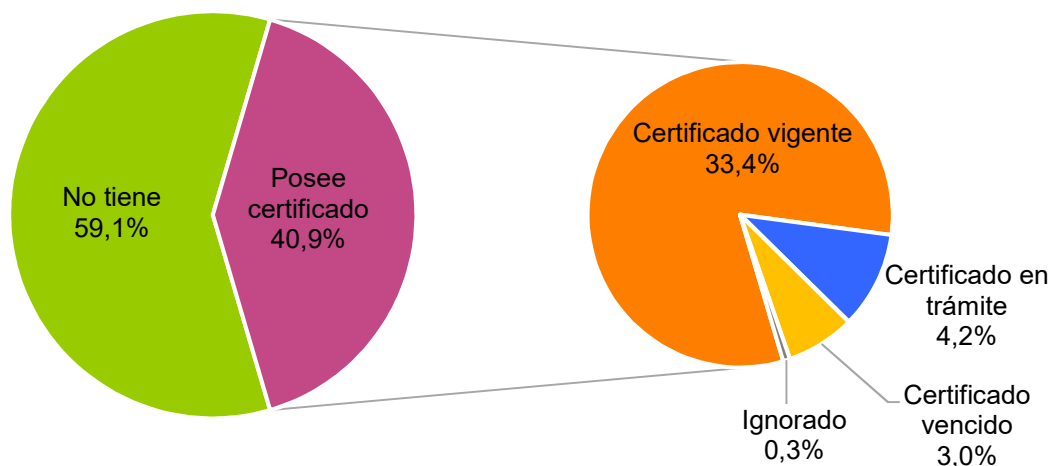


Figura 9: Población con dificultad por tenencia de certificado de discapacidad.  
Fuente: Elaboración propia en base a INDEC (2018).

### 2.2.4. Educación

El acceso a la educación, la permanencia en el sistema escolar y la finalización del nivel secundario son indicadores del posicionamiento futuro de las personas como ciudadanos y su acceso al mundo del trabajo.

En la región pampeana, los estudios indican que casi la mitad de la población con dificultad finalizó los estudios primarios y aproximadamente el 20% finalizó la educación secundaria. El 13,5% de dicha población cursó estudios superiores (completos o no). Ver la figura 10.

### Población con dificultad por máximo nivel educativo alcanzado, en la región pampeana

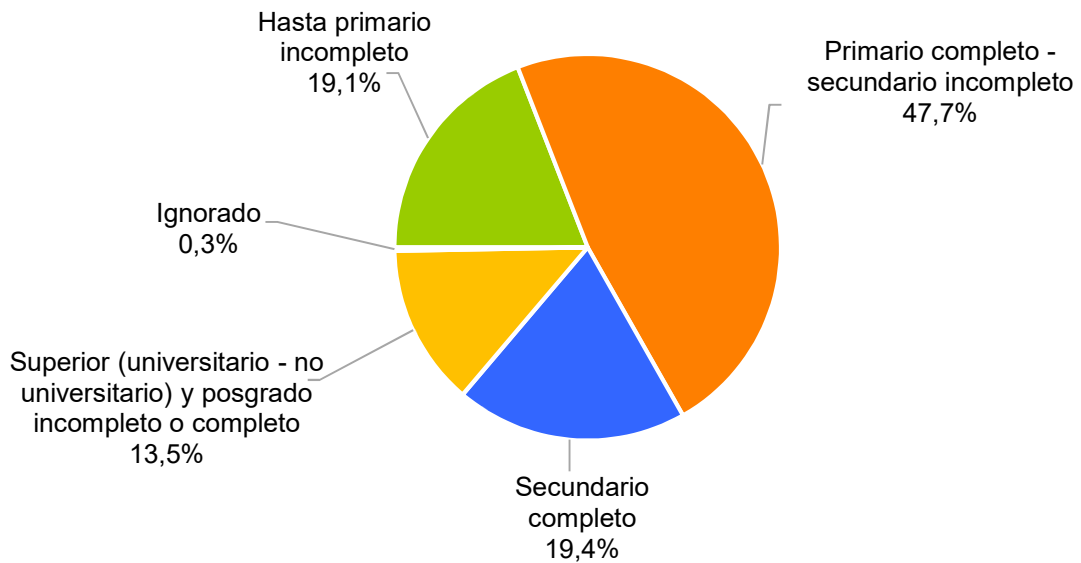


Figura 10: Población con dificultad por máximo nivel educativo alcanzado, en la región pampeana.  
Fuente: Elaboración propia en base a INDEC (2018).

También se ha podido observar que los mayores niveles educativos son alcanzados en mayor medida por personas con una sola dificultad, particularmente, aquellas con dificultad visual. En el otro extremo, quienes tienen dificultad sólo mental-cognitiva alcanzan niveles educativos más bajos que el resto de la población que manifiesta otro tipo de dificultades.

#### 2.2.5. Trabajo

En el total del país, aproximadamente un tercio de la población de 14 o más años con dificultad tiene empleo (32,2%) mientras que el 10,3% se encuentra desocupada (busca trabajo, pero no consigue).

En la figura 11 se muestran las tasas de inactividad, actividad (población económicamente activa), empleo y educación para distintos grupos etarios. Los datos corresponden al total del país. El grupo de edad de 30 a 49 años es el que presenta mayores tasas de actividad y empleo. En consistencia con la edad jubilatoria, se observa que la tasa de inactividad del grupo de 65 años y más alcanza el 86,7%. El segundo grupo de mayores tasas de inactividad es el de los jóvenes de entre 14 a 29 años, quienes son inactivos en un 65,4%. Este mismo grupo de edad presenta la mayor tasa de desocupación (16,5%). Con

respecto a la tasa de empleo, los grupos de edades centrales presentan las mayores tasas: entre las personas de 30 a 49 años, el 57,5% se encuentra ocupado y en el grupo de 50 a 64 años, el 45,1% está ocupado.

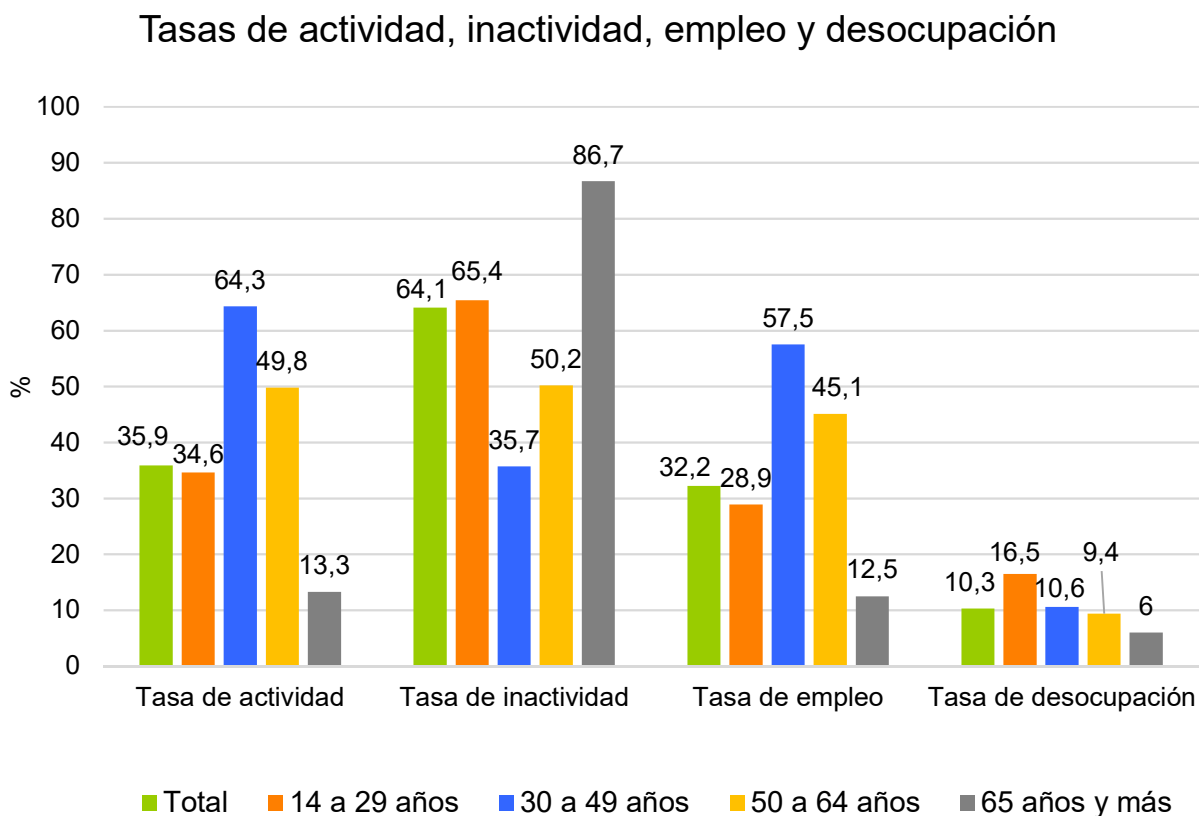


Figura 11: Tasas de actividad, inactividad, empleo y desocupación de las personas con dificultad, por grupos de edad.  
Fuente: INDEC, 2018.

Si se considera a la población con una sola dificultad, por el tipo de dificultad, se encuentran diferencias en las tasas de inactividad. Las personas con dificultad sólo visual exhiben la tasa de inactividad más baja, mientras que la población con dificultad mental-cognitiva presenta la tasa de inactividad más alta (ver figura 12).

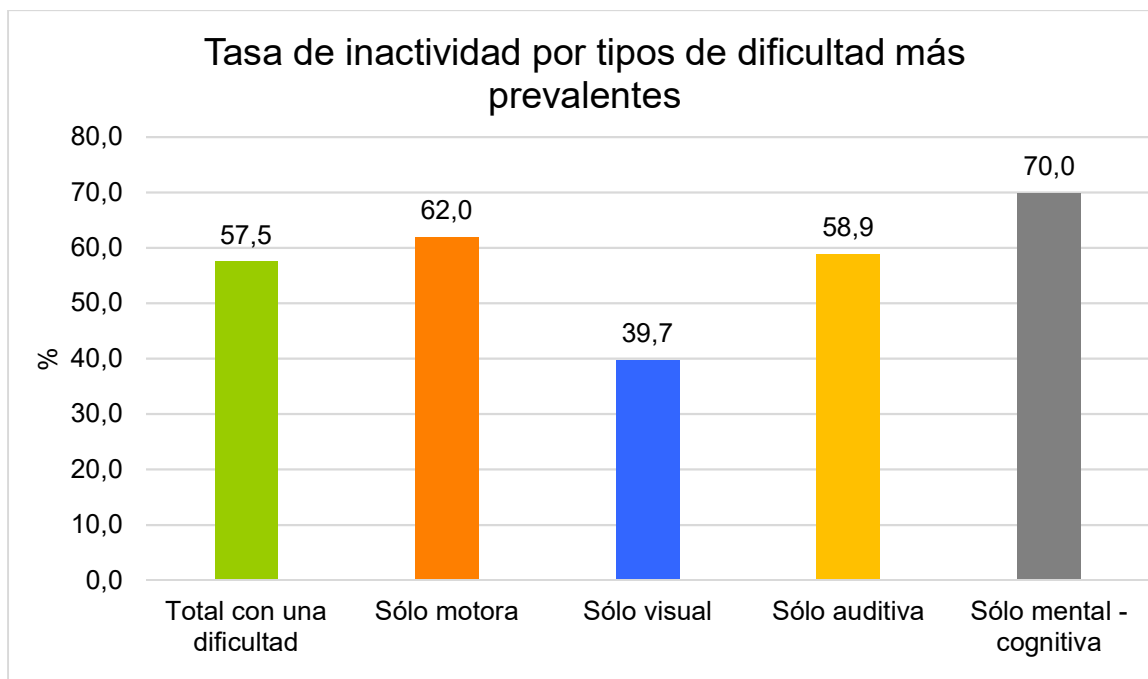


Figura 12: Tasa de inactividad de las personas de 14 años y más con una dificultad, por tipos de dificultad más prevalentes.  
Fuente: INDEC, 2018.

Particularmente, en la región pampeana la tasa de empleo es del 30,4%. Del total de las personas con dificultad ocupadas en dicha región, el 56,7% es obrero o empleado, trabajando el 66% de este grupo en empresas privadas y el resto en el sector público (figura 13).

### Población con dificultad por tipo de categoría ocupacional en la región pampeana

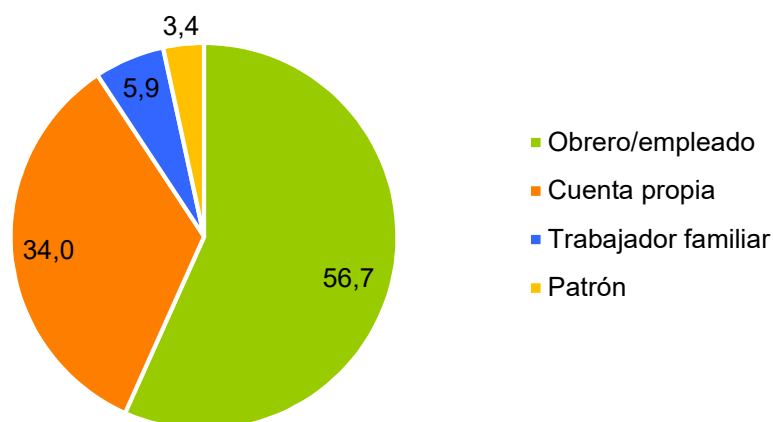


Figura 13: Población de 14 años y más con dificultad ocupada de la región pampeana, por categoría ocupacional.  
Fuente: INDEC, 2018.

La figura 14 presenta la distribución de la población de 14 años y más con dificultad que no trabaja y no busca trabajo, por el motivo por el cual no buscó trabajo en las últimas 4 semanas.

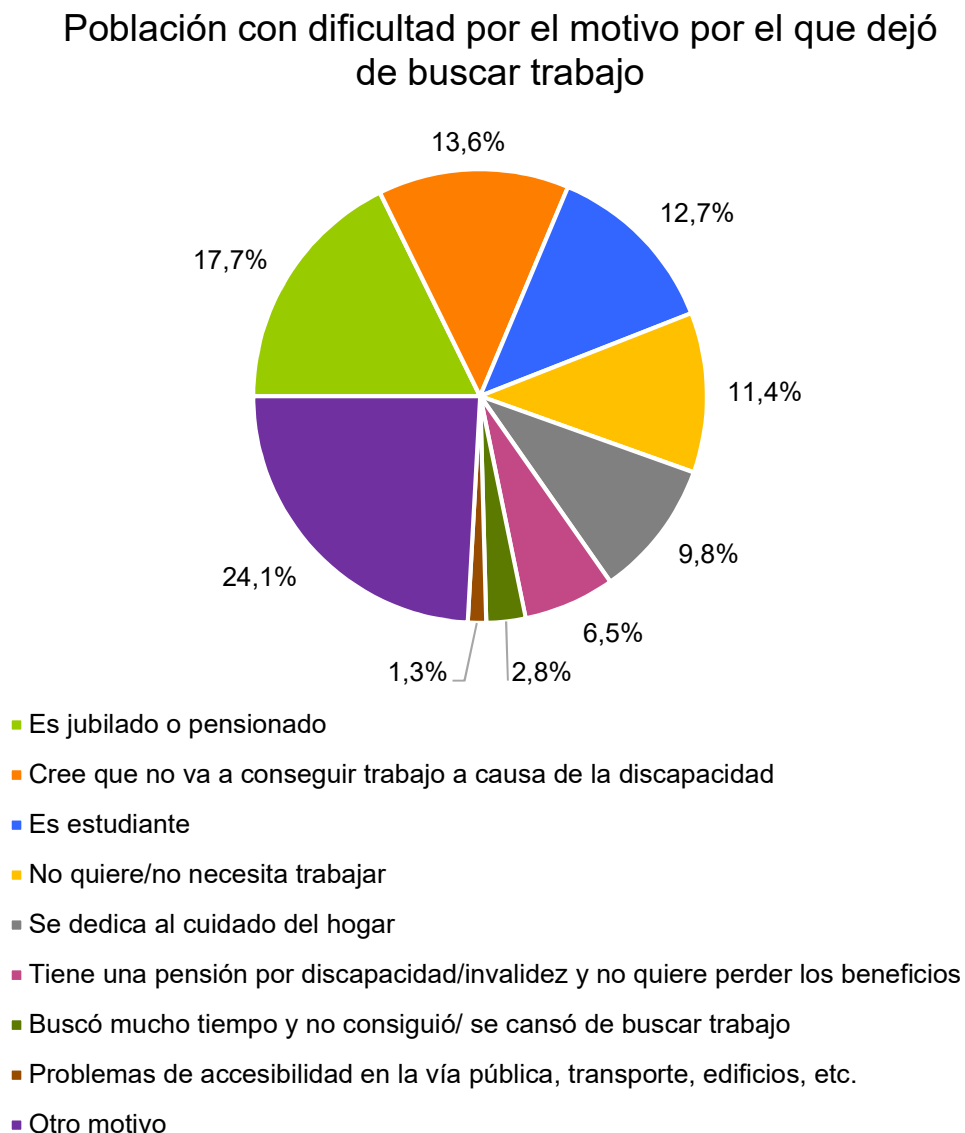


Figura 14: Población de 14 años y más con dificultad, por el motivo por el que dejó de buscar trabajo.  
Fuente: Elaboración propia en base a INDEC (2018).

### 2.3. TIPOS DE DISCAPACIDAD

Las discapacidades pueden agruparse en categorías, según las funciones del cuerpo que se encuentren comprometidas. Existen diversas clasificaciones; aquí se muestra la realizada por la Organización Mundial del Trabajo (O.I.T., 2015).

### 2.3.1. Discapacidad física o motora

La discapacidad física es un término global que hace referencia a la deficiencia en las funciones motoras, la postura o en la falta de algún miembro. Se evidencian con dificultades para moverse, caminar o mantener ciertas posturas y para desarrollar habilidades como manipular objetos. Las principales consecuencias que puede generar esta discapacidad son varias, entre ellas, movimientos incontrolados, dificultades de coordinación, alcance limitado, fuerza reducida, habla no inteligible, dificultad con la motricidad fina y/o gruesa (Incluyeme.com, 2019).

De acuerdo con la información brindada por Incluyeme.com (2019), la discapacidad motriz puede clasificarse de diferentes maneras:

- Según déficit de movimiento:
  - Paresias: Disminución de la fuerza muscular.
  - Plejías: Pérdida total del movimiento.
- Según la cantidad de miembros afectados:
  - Monoplejía
  - Hemiplejía
  - Diaplejía
  - Paraplejía: parálisis de los miembros inferiores producida por lesiones por debajo del nivel de la primera vértebra dorsal.
  - Cudriplejía: parálisis de los cuatro miembros producida por lesiones situadas en el área de la primera vértebra dorsal.

La mayor dificultad que se le presenta a una persona con esta discapacidad para lograr su independencia son las barreras arquitectónicas, las cuales impiden o complican su desplazamiento (cordones de vereda, escalones, puertas angostas, rampas mal diseñadas, veredas rotas, alfombras, baños no adaptados, transporte público sin rampa, entre otras). Las personas con esta discapacidad pueden requerir del uso de silla de ruedas o ayudas biomecánicas (muletas, aparatos ortopédicos, prótesis, entre otros), condiciones de accesibilidad (barandas, rampas, elevadores, entre otros) y/o asistencia personal (Incluyeme.com, 2019).

### 2.3.2. Discapacidad sensorial y de la comunicación

Según la Guía para la Inclusión de Personas con Discapacidad en el Lugar de Trabajo (OIT *et al.*, 2016), la discapacidad sensorial se refiere a aquellas limitaciones en las funciones sensoriales, como la visión y la audición. Comprende a personas ciegas, personas

sordas, personas sordociegas y personas con muy baja visión o audición. La discapacidad de la comunicación se refiere a la incapacidad para generar y emitir mensajes del habla.

### **Discapacidad sensorial visual**

La Guía para Conseguir una Prevención de Riesgos Laborales Inclusiva en las Organizaciones (Consejería de Empleo, Mujer e Inmigración, 2008) define a la discapacidad visual como un término que hace referencia a las deficiencias del órgano de la visión, de las estructuras o funciones asociadas a él. Es una alteración de la agudeza visual, campo visual, visión de los colores o profundidad que determinan una deficiencia en la agudeza visual.

Se consideran diferentes grados de limitación:

- Ceguera:
  - Ceguera total: ausencia total de visión o como máximo percepción luminosa.
  - Ceguera parcial: Visión reducida, que permite la orientación en la luz y percepción de masas uniformes. Esto facilita el desplazamiento y la aprehensión del mundo externo.
- Baja visión:
  - Baja visión severa: visión reducida que permite distinguir volúmenes, escribir y leer muy de cerca y distinguir algunos colores.
  - Baja visión moderada: Permite una lectoescritura si se adaptan ayudas pedagógicas y/u ópticas adecuadas.

### **Discapacidad sensorial auditiva**

Basándose en la fuente citada previamente, se exponen las características principales de la discapacidad auditiva. La discapacidad auditiva hace referencia a las deficiencias en las estructuras corporales del sistema auditivo y funciones asociadas a él. Pueden evidenciarse restricción en la percepción de los sonidos externos, alteración en los mecanismos de transmisión, transducción, conducción e integración del estímulo sonoro, que a su vez pueden limitar la capacidad de comunicación.

La edad de comienzo de la sordera es un factor a tener en cuenta, por eso se divide en congénita, del nacimiento a los tres años y después de los tres años. En las personas que adquieren la discapacidad después de los tres años, pueden recordar la lengua oral, es decir que su competencia lingüística podrá ser enriquecida a partir de la experiencia acumulada.

Otro factor que va a influir en la adquisición del lenguaje y desarrollo de su intelecto es que la sordera no esté acompañada de otro trastorno o patología asociada (Incluyeme.com, 2019).

Dependiendo del momento en el que se produzca la discapacidad, y en función de factores como la adecuación del proceso educativo y/o rehabilitador, podemos encontrar personas que realicen lectura labio-facial y que se comuniquen oralmente, y otras que se comuniquen a través de lengua de señas.

Según el nivel de pérdida auditiva, se puede realizar la siguiente clasificación de la discapacidad auditiva:

- Hipoacusia leve (20-40 dB) <sup>(1)</sup>
- Hipoacusia moderada (40-70 dB)
- Hipoacusia severa (70-90 dB)
- Sordera (+ 90 dB)

Las variantes de las características de la pérdida auditiva son:

- Debilidad auditiva superficial: Implica la pérdida de algunos sonidos, sin llegar a ser tan profunda como para afectar a la mayoría de los usos de la audición.
- Debilidad auditiva media: Implica que muchos sonidos no son escuchados (como sonidos ambientales o sonidos del lenguaje).
- Pérdida bilateral significativa: Implica una pérdida auditiva en ambos oídos; por lo que hay dificultades para escuchar y comprender el lenguaje (se escucha la voz, pero no se discrimina el mensaje).
- Pérdida auditiva severa: Implica que muchos sonidos no son escuchados, no se discriminan las palabras.
- Pérdida profunda: Implica que la mayoría de los sonidos no son escuchados.

Las personas con discapacidad sensorial pueden requerir de dispositivos de apoyo (bastones, programas informáticos de lectura de pantalla, audífonos u otros sistemas de amplificación de sonido, entre otros), animales de asistencia (como perros guías), intérpretes o guías intérpretes, y/o información en formato accesible (Braille, lengua de señas, comunicación táctil, entre otros).

## Discapacidad de la comunicación

De acuerdo a la definición ofrecida por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2019) de Méjico, la discapacidad de la comunicación incluye las discapacidades que se

---

(1) dB: Unidad de medida de la intensidad acústica.



refieren a la incapacidad para generar, emitir y comprender mensajes del habla. Comprende las limitaciones importantes, graves o severas del lenguaje, que impiden la producción de mensajes claros y comprensibles. Excluye a la tartamudez, ya que no se considera una discapacidad.

### **2.3.3. Discapacidad visceral**

Según la OIT (2015), se considera discapacidad visceral a un término global que hace referencia a las deficiencias de las funciones y estructuras corporales de los sistemas cardiovascular, hematológico, inmunológico, respiratorio, digestivo, metabólico, endócrino y genitourinarias.

Para una mejor comprensión, se divide según condición de salud origen:

- Cardíaca
- Respiratoria
- Renal-Urinaria
- Digestiva, y
- Hepática.

Las personas con discapacidad visceral pueden requerir del uso de sillas de ruedas o ayudas biomecánicas, condiciones de accesibilidad y/o asistencia personal.

### **2.3.4. Discapacidad Intelectual**

La Consejería de Empleo, Mujer e Inmigración (2008) brinda la siguiente definición, realizada por la Asociación Americana sobre Discapacidades Intelectuales y del Desarrollo:

“La discapacidad intelectual se caracteriza por limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y en la conducta adaptativa, expresada en habilidades conceptuales, sociales y prácticas. La discapacidad intelectual se origina antes de los 18 años.”

Por lo tanto, la discapacidad intelectual se diagnostica a partir de la consideración del:

- Funcionamiento intelectual. Se entiende por inteligencia la capacidad mental general. Las personas con discapacidad intelectual presentan especial dificultad en la comprensión de ideas complejas, así como en la capacidad de razonar (formulación

de hipótesis y resolución de problemas). Asimismo, suelen presentar un proceso de aprendizaje lento.

- Funcionamiento de conducta adaptativa: Por comportamiento adaptativo nos referimos al conjunto de habilidades que las personas han aprendido para desenvolverse en su vida diaria; de esta forma no es suficiente tener un funcionamiento intelectual significativamente bajo, sino que también debe sustentarse la conducta adaptativa significativamente baja.
- Origen de la discapacidad intelectual antes de los 18 años. El origen más frecuente de la discapacidad intelectual es antes del nacimiento, como en el Síndrome de Down, el Síndrome X frágil, afecciones genéticas, etc. Otras causas se originan durante el parto o después de nacer, por alguna lesión cerebral; en niños mayores se puede deber a lesiones graves en la cabeza, accidentes cerebro-vasculares o ciertas infecciones.

Además de la capacidad intelectual, hay otras áreas que pueden verse afectadas, como la psicomotricidad, labilidad emocional, la atención-concentración, orientación espacial, conciencia de la propia discapacidad.

Las personas con discapacidad intelectual pueden requerir de información en lenguaje sencillo y/o apoyo para el desarrollo de determinadas actividades.

### **2.3.5. Discapacidad mental**

Se considera discapacidad mental a las deficiencias en las funciones mentales y estructuras del sistema nervioso. Las personas con este tipo de discapacidad pueden tener dificultades en la comunicación, habilidades sociales o comportamiento adaptativo, debido a un trastorno mental. Dichos trastornos pueden ser, por ejemplo: trastorno bipolar, depresión severa, esquizofrenia, entre otros (OIT, 2016).

A continuación, se detallan algunos de los trastornos mentales que más incidencia tienen en la población, de acuerdo al artículo de la Consejería de Empleo, Mujer e Inmigración (2008):

- Depresión: Está caracterizada por la pérdida de capacidad de interesarse y disfrutar de las cosas, y la disminución de la vitalidad, llevando a la reducción del nivel de actividad y al cansancio exagerado. Dentro de los síntomas que pueden manifestarse, se encuentran la disminución de la concentración y la atención, sentimientos de inferioridad, perspectiva negativa del futuro, trastornos de sueño, pérdida de apetito, ente otros.

- Trastorno bipolar: trastorno caracterizado por la presencia de episodios reiterados en los que el estado de ánimo y los niveles de actividad del enfermo están profundamente alterados, de forma que en ocasiones la alteración consiste en una exageración del estado de ánimo y un aumento de la vitalidad y del nivel de actividad (manía u hopomanía), y en otras, en una disminución del estado de ánimo y un descenso de la vitalidad y de la actividad (depresión).
- Esquizofrenia: se caracteriza por distorsiones fundamentales y típicas de la percepción, del pensamiento y de las emociones, estas últimas en forma de embotamiento o falta de adecuación de las mismas. En general, se conservan tanto la claridad de la conciencia como la capacidad intelectual, aunque con el paso del tiempo pueden presentarse déficits cognoscitivos. El trastorno compromete las funciones esenciales que dan a la persona la vivencia de su individualidad, singularidad y dominio de sí misma.
- Trastorno de ansiedad generalizada: La característica esencial de este trastorno es una ansiedad generalizada y persistente. Como en el caso de otros trastornos de ansiedad los síntomas predominantes son muy variables, pero lo más frecuente son nervios, temblores, tensión muscular, sudoración, mareos, palpitaciones, vértigo y molestias epigástricas. Este trastorno es más frecuente en mujeres y está a menudo relacionado con estrés ambiental crónico. Su curso es variable, pero tiende a ser fluctuante y crónico.

### **3. DESARROLLO**

En este capítulo se exponen los aportes principales que el presente trabajo pretende realizar para colaborar con el empleo de las personas con discapacidad y con las empresas marplatenses que decidan emplear a dichas personas.

En primer lugar, se detallan los beneficios de emplear personas con discapacidad, tanto laborales como sociales o económicos.

En segundo lugar, se presenta un protocolo para uso de las empresas que decidan contratar personas con discapacidad, con el objetivo de guiarlas en cuanto a los requerimientos de accesibilidad en el ambiente de trabajo y facilitar el proceso de identificación de los ajustes necesarios.

Por último, se incluyen recomendaciones generales para el empleo de personas con discapacidad.

#### **3.1. BENEFICIOS DE EMPLEAR PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

En este apartado se realiza un análisis de las ventajas de contratar personas con discapacidad, desde el aspecto económico y desde la mejora del ambiente laboral que produce.

##### **3.1.1. Beneficios generales**

Como primer elemento que se produce en una empresa a la hora de contratar personal con discapacidad es el cambio en el ambiente laboral.

La experiencia de las empresas que contrataron personas con discapacidad evidencian un cambio de apertura en el personal, de integración y de motivación para con los compañeros de trabajo. Además, la propia satisfacción del empleador que lo contrata.

Se encuentra, en general, que el resultado y predisposición del trabajador se hacen visibles desde el primer día de labor (Bianchi, F.R., 2018).

Según lo expuesto por Trust for the Americas (2009), a grandes rasgos, las empresas inclusivas obtienen beneficios tales como:

- Mejor imagen pública.
- Procesos de contratación y selección más justos e inclusivos.

- Relaciones más estrechas y satisfactorias con sus públicos de interés al contemplar sus especificidades individuales.

- Oportunidad empresarial para promover la innovación y la creatividad a través de la gestión de la diversidad.

- Apertura de sus mercados por el diseño de productos y servicios diversos dirigidos a todo tipo de consumidores y clientes.

Suter *et al.* (2007) sostiene que un negocio incluyente tiene muchas ventajas competitivas cuando se atreve a romper las barreras y mitos en torno a la discapacidad y comienza a incorporar la diversidad en todo su quehacer. Las ventajas competitivas o beneficios de convertirse en una empresa incluyente se pueden agrupar en seis bloques: estratégicos, comerciales, sociales, legales, éticos y profesionales (figura 12).



Figura 15: Beneficios de una empresa inclusiva.

Fuente: Suter *et al.*, 2007.

A continuación, según la publicación de Suter *et al.* (2007), se describen las ventajas competitivas mencionadas:

**1) Beneficios estratégicos:** son aquellos que se derivan de comprender y atender las necesidades individuales de clientes, empleados y otras personas clave. Implica aprovechar las siguientes tendencias:

- La población es cada vez más diversa y el mercado laboral es complejo.
- La tecnología incrementa cada vez más el potencial individual y organizacional.

- Se espera una gestión más flexible de los individuos.
- Utilizar las diferencias para innovar y llenar las expectativas de un servicio individualizado.
- Cada vez se demanda más transparencia de parte de las empresas.
- Se espera de las empresas un papel más social.
- Incremento de las responsabilidades legales en el cumplimiento de las convenciones sobre derechos humanos y las leyes antidiscriminación.

**2) Beneficios económicos:** se relacionan con la reducción de costos y aumento de la productividad, debido a que desarrollan mejoras prácticas de gestión del recurso humano, promueven una oferta de servicios y productos más innovadores, establecen una relación más fuerte con sus públicos de interés y generan una mayor satisfacción de sus clientes y personal por las relaciones excepcionales que logran establecer con ellos. Asimismo, se generan otros beneficios económicos por:

- Altas tasas de retención y reducción de costos de jubilación por problemas de salud.
- Habilidad para explotar el potencial facilitador de la tecnología.
- Mejor gestión de las personas y aumento de las habilidades de los supervisores.
- Mejores productos y servicios diseñados bajo el uso centrado en el usuario.
- Mejor servicio al cliente, pues el personal es más flexible y receptivo a las necesidades individuales.
- Reclutamiento de la mejor gente para el trabajo y no la más conveniente para el proceso de reclutamiento.
- Aumento de la moral y compromiso de los empleados debido a políticas y acciones de tratamiento más justo.
- Reducción de costos seguridad y salud, debido a que se implementan más acciones para mejorar la salud ocupacional de los trabajadores, por lo que se reducen costos por accidentes, días perdidos, incidencia de discapacidad por causas de trabajo, entre otros.

Las empresas inclusivas también obtienen otros beneficios tales como beneficios fiscales y de acceso a créditos.

**3) Beneficios legales:** las empresas inclusivas cumplen la legislación más allá de los “mínimos” exigibles en correspondencia con los instrumentos de protección de los derechos individuales y grupales de empleados y clientes con discapacidad, el enfoque de derechos humanos y la legislación antidiscriminatoria. Este accionar mejora su imagen pública, su reputación y el posicionamiento de su marca.

**4) Beneficios sociales:** una empresa inclusiva, dentro de su estrategia de negocio, incluye el abordaje de la exclusión social de las personas con discapacidad como parte de su compromiso para contribuir con la reducción de la pobreza, el desempleo de la población con discapacidad, la reducción de la discriminación en el acceso a servicios y productos, entre otros.

**5) Beneficios éticos:** una actitud inclusiva hacia la discapacidad traerá mayor confianza y mejorará la reputación de la empresa, estrechando los vínculos con sus públicos de interés.

**6) Beneficios profesionales:** se generan conocimientos técnicos en áreas como gestión de personal, accesibilidad, apoyos técnicos y ajustes razonables. Se promueve un clima organizacional más positivo, se potencia la creatividad y la innovación.

### 3.1.2. Beneficios económicos

El Estado otorga una serie de beneficios a las empresas que contratan personas con discapacidad, en forma de reducciones de cargas en materia de seguridad social respecto del trabajador con discapacidad y otros descuentos, además de beneficios especiales.

Estos beneficios económicos se detallan a continuación.

Según leyes nacionales, detalladas por Bianchi (2018):

- ➔ Ley N°24.013, art. 87: “El empleador será eximido, en el primer año de contratación, del pago del 50% de las contribuciones patronales y a las cajas de jubilaciones correspondientes, de las asignaciones y subsidios familiares, al INSSPyJ y al Fondo Nacional de Empleo. Provincia de Buenos Aires”.
- ➔ Ley 24.013, Art. 88: Los empleadores que contraten un 4% o más de su personal con trabajadores discapacitados y deban emprender obras en sus establecimientos para suprimir las llamadas barreras arquitectónicas, gozarán de créditos especiales para la financiación de las mismas.
- ➔ Ley N°22.431 (modificada por la Ley N°23.021, art. 23): “El 70% del total de las remuneraciones abonadas en ejercicio fiscal podrá ser deducido de la base del impuesto a las ganancias de dicho período”.
- ➔ Ley N°26.476, título II, capítulo II, Regularización Impositiva: “Los empleadores por el término de 24 (VEINTICUATRO) meses contados a partir del mes de inicio gozarán de

una reducción de sus contribuciones con destino a la seguridad social. Los primeros 12 (DOCE) meses se ingresará el 50% y los segundos 12 (DOCE) meses el 75%”.

Por su parte, en la provincia de Buenos Aires rige la ley provincial N° 10.592, que determina lo siguiente:

- ➔ Ley provincial N°10.592, art. 17, reglamentada por el art. 167 del Código Fiscal de la Provincia de Buenos Aires: “Si la empresa es contribuyente del impuesto sobre los ingresos brutos podrá tomar como deducción el 50% del total de las remuneraciones abonadas al personal con discapacidad correspondientes al mes que se liquida”. (M.T.E. y S.S., y Unidad para Personas con Discapacidad y Grupos Vulnerables, 2019)

Cabe agregar que las obras sociales tienen el deber de incorporar a sus plantillas de prestaciones a los trabajadores con discapacidad, ya que tienen derecho a la Prestación Médica Obligatoria (P.M.O.). Con respecto a las Aseguradoras de Riesgo de Trabajo (A.R.T.) éstas no pueden cobrar un importe mayor por incorporar trabajadores con discapacidad, y los contratos de seguro de accidentes de trabajo no podrán discriminar ni en la prima ni en las condiciones, en razón de la calificación de discapacitado del trabajador asegurado. (Bianchi, 2018).

Es pertinente aclarar que el contrato de trabajo que celebra un empleador con una persona con discapacidad no difiere del que puede celebrarse con un trabajador convencional. Los derechos y obligaciones de las partes son las corrientes en toda relación laboral en materia de horarios, asistencia, cumplimiento de las normas del servicio y pautas de seguridad e higiene (1).

Asimismo, el Ministerio de Trabajo otorga otros beneficios para la contratación de personal con discapacidad mediante programas laborales. Las empresas que contraten personal mediante estos programas, obtienen descuentos en la cobertura de parte de la remuneración del trabajador y en el pago de las cargas sociales.

Los principales programas disponibles actualmente a nivel nacional son:

- **Acciones de Entrenamiento para el Trabajo**

El programa de acciones de entrenamiento para el trabajo, informa Bianchi (2018), brinda incentivos económicos a las empresas para que entrenen aprendices en los puestos que necesitan. Constituye una posibilidad de conocer al trabajador sin que implique una relación de dependencia, costos de cargas ni indemnizaciones, finalizada la práctica.

---

(1) (MTEySS, y Unidad para Personas con Discapacidad y Grupos Vulnerables, Instructivo para empleadores. Inserción laboral trabajadores con discapacidad.)



Este programa puede ayudar a las empresas a perder los miedos o dudas respecto de la contratación de personal con discapacidad y ser un primer paso para el acercamiento a esta realidad. Finalizado el período de práctica, el empleador tiene la posibilidad de incorporar a esos aprendices ya entrenados, como empleados en relación de dependencia.

Durante el desarrollo del proyecto no se establece una relación laboral entre la empresa y los trabajadores, sino un acuerdo de entrenamiento. Los trabajadores desocupados reciben una ayuda económica de \$3.600 mensual a cargo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social o en forma conjunta con la empresa, dependiendo de su tamaño. La duración de la práctica es de un mes como mínimo y 6 meses como máximo. La carga horaria es de 20 horas semanales.

En cuanto al pago de la ayuda económica, se establece dependiendo el tipo de empresa, según lo detallado en el cuadro 3.

	MICRO EMPRESAS	PEQUEÑAS EMPRESAS	MEDIANAS EMPRESAS	GRANDES EMPRESAS
APORTE DE LA EMPRESA	\$0	\$350	\$800	\$1750
APORTE DEL MTEySS	\$3600	\$3250	\$2800	\$1850

Cuadro 3: Ayuda económica para participantes del programa Acciones de Entrenamiento para el Trabajo.

Fuente: Elaboración propia en base a Bianchi, 2018.

El empleador también tiene la obligación de contratar un seguro de accidentes personales y una cobertura médica que cubra el plan médico obligatorio. No se da el alta en A.F.I.P., ni se abonan aportes ni contribuciones.

La normativa fija como requisito que se debe designar 1 tutor cada 5 participantes, quien los ayudará a formarse y entrenarse en la labor.

La empresa que quiera incorporar aprendices debe contactarse con la Oficina de Empleo local, que brindará asesoramiento y realizará el proceso de preselección de candidatos de acuerdo al perfil requerido; luego la empresa entrevistará a los candidatos preseleccionados por la Oficina de Empleo y podrá elegir el o los aprendices que desee incorporar para la formación y entrenamiento.

El proceso que realiza el personal del Ministerio de Trabajo para llevar a cabo el programa Acciones de Entrenamiento para el Trabajo, se describe en la figura 16.

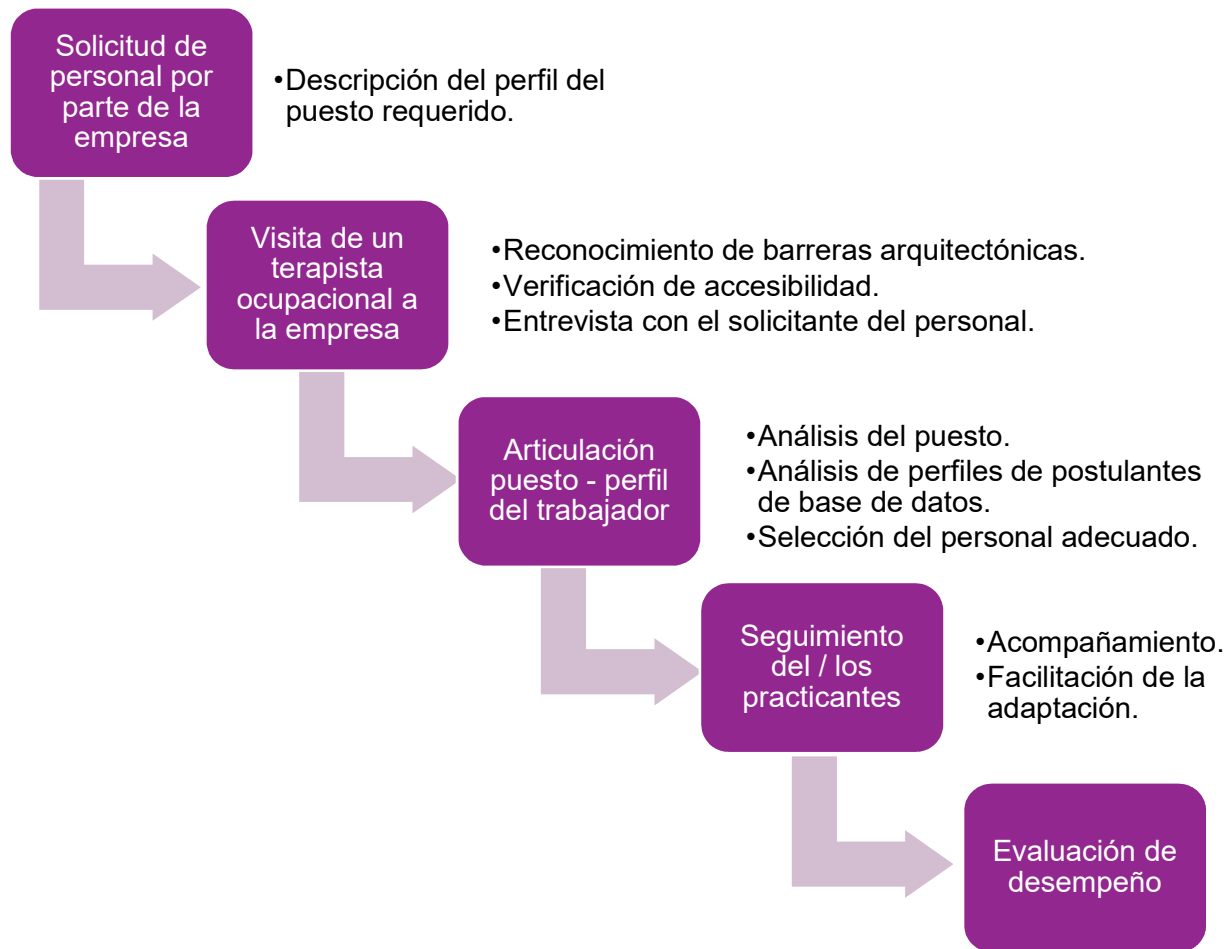


Figura 16: Proceso de selección y seguimiento de participantes del Programa Acciones de Entrenamiento para el trabajo.

Fuente: Elaboración propia en base a Chaves, *com. pers.* durante el curso “Buenas prácticas inclusivas hacia las personas con discapacidad en la administración municipal”, Mar del Plata.

### • Programa de Inserción Laboral

De acuerdo a la información suministrada por Argentina.gov.ar (2019), el Programa de Inserción Laboral promueve la inserción de los trabajadores con discapacidad en entornos laborales competitivos, mediante incentivos económicos a empleadores públicos y privados para su contratación.

Las empresas que se inscriban en este programa recibirán como beneficio un descuento del 50% en la remuneración del trabajador durante 1 año, quedando a cargo del

empleador el resto de la remuneración que corresponda según el convenio colectivo de la actividad y la totalidad de los aportes patronales y contribuciones.

La duración del programa será de 12 meses como máximo. Está destinado a personas con discapacidad mental e intelectual. Al inscribirse al programa, la empresa se compromete a contratar al trabajador una vez finalizado el mismo. Esta obligación está sujeta a evaluación del trabajador durante la duración del programa.

Los empleadores deben inscribirse en el REGICE (Registro de Instituciones de Capacitación y Empleo) y presentar la solicitud de adhesión ante la Oficina de Empleo Municipal o ante la Gerencia de Empleo y Capacitación Laboral del MTEySS.

- Otros beneficios

Las empresas que contraten personas con discapacidad tienen prioridad en la participación en programas de beneficio y el acceso a créditos (Bianchi, 2018).

## **3.2. PROTOCOLO DE AUTOEVALUACIÓN**

En este apartado se presenta el protocolo de autoevaluación de accesibilidad en empresas. El protocolo pretende ser una herramienta destinada al uso del área de recursos humanos de las organizaciones, cuya finalidad es facilitar la evaluación de las condiciones estructurales y operativas de la propia empresa al momento de contratar personas con discapacidad, o en el caso de que algún trabajador adquiriera una discapacidad.

Previo a la presentación del protocolo en sí, se incluye una sección referida a la selección de personal y otra destinada a la descripción de un puesto de trabajo. Dichos temas son tratados puesto que la correcta ejecución de tales procesos es fundamental para que la evaluación del lugar de trabajo mediante el protocolo resulte eficiente.

### **3.2.1. Selección de personal con discapacidad**

En el proceso de contratación de cualquier trabajador, explican AED *et al.* (2015) las empresas buscan elegir a la persona más adecuada para el cargo específico, verificando si este cuenta con las competencias laborales necesarias para desempeñarse. Usualmente, se utilizan técnicas como entrevistas, aplicación de pruebas psicométricas, verificación de referencias, etc.

Cuando se va a contratar a personas con discapacidad, no hay necesidad de contar con un sistema diferente para determinar si las competencias y habilidades de la persona son

adecuadas para el puesto de trabajo. La persona con discapacidad deberá ser sometida al mismo proceso de reclutamiento que tenga la empresa, pero teniendo presente el principio de equidad, en función del cual se realizarán los ajustes razonables pertinentes o se brindarán los apoyos que sean necesarios para garantizar la igualdad de oportunidades para estos candidatos.

El análisis de puestos de trabajo y competencias laborales debe regirse por los siguientes principios (AED et al., 2015):

1. La selección de personal debe realizarse mediante un análisis de las competencias y las capacidades de la persona, no enfatizando en su discapacidad.
3. Cada persona y cada situación tiene sus propias particularidades que deben ser analizadas de manera individualizada. Las herramientas (matrices, tablas, criterios) son guías u orientaciones.
4. Se debe tener presente que el puesto de trabajo debe adaptarse a la persona y no la persona al puesto de trabajo.
5. En el análisis de puestos es imprescindible determinar si la limitación o déficit en las capacidades puede ser solventada con apoyos o ajustes razonables.
6. Se deben identificar las barreras del entorno de trabajo en que se desempeñaría la persona con discapacidad para identificar posibles riesgos sobre su salud ocupacional, el desempeño de sus tareas/funciones y la prevención de enfermedades y accidentes de trabajo.

### **3.2.2. Análisis y descripción del puesto de trabajo**

Antes de analizar las condiciones de accesibilidad al puesto de trabajo y las consideraciones a tener en cuenta al emplear una persona con discapacidad, se recomienda realizar una descripción del puesto de trabajo. Esto es recomendable para cualquier proceso de selección, de modo de determinar con mayor exactitud el perfil del personal requerido y direccionar el proceso de reclutamiento y selección hacia la elección de la mejor persona para desempeñar adecuadamente el puesto, independientemente de que sea una persona con o sin discapacidad (AED et al., 2015).

Analizar y describir un puesto de trabajo consiste en reunir y analizar la información sobre las tareas del puesto, los requerimientos específicos, el contexto en que las tareas son efectuadas y qué tipo de personas deben contratarse para esa posición (Alles, 2004).

Para definir el puesto de trabajo, se propone describir los principales aspectos del mismo utilizando un formulario estandarizado. Los aspectos a detallar en dicho formulario se proponen en el cuadro 4, elaborado basándose en las recomendaciones de AED *et al.* (2015) y Alles (2004).

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO</b>	
<b>Nombre de la ocupación o puesto</b> (según la descripción que tenga la empresa)	Ejemplos: oficinista, chofer, profesional 1, misceláneo, etc.
<b>Ubicación geográfica</b>	Lugar donde se ejecutarán las labores.
<b>Ubicación en la organización</b>	Unidad, sección, área, departamento.
<b>Puesto superior</b>	Puesto jerárquico superior a quien responde el ocupante del puesto que se está detallando.
<b>Síntesis del puesto</b>	Detalle breve del propósito del puesto y sus actividades principales.
<b>Descripción de las tareas del puesto</b>	Qué y cómo lo hace, grado de complejidad. Detalle de todas las tareas que se realizan en el puesto, incluyendo aquellas que se ejecuten de forma esporádica.
<b>Recursos y herramientas utilizados para realizar el trabajo</b>	Detallar herramientas, tecnología, mobiliario y equipo utilizado para desempeñar las tareas en el puesto de trabajo.
<b>Condiciones de trabajo y ambiente</b>	Circunstancias en que el trabajador desempeña su labor: horario nocturno o diurno, trabajo sujeto a presión, viajes frecuentes, exposición a ruido.
<b>Entorno de trabajo</b>	Espacio físico donde se realiza el trabajo (oficina, planta de producción, zona agrícola, sala de espera, cocina), factores ambientales.
<b>Requisitos del puesto</b>	Formación básica requerida y otra formación complementaria; experiencia requerida; idiomas; manejo de software o maquinaria.

<b>Competencias requeridas</b>	Conocimientos, habilidades duras y blandas, conductas observables requeridas. Incluir el nivel de responsabilidades y de exigencia para desempeñar las tareas del puesto.
<b>Productos del trabajo</b>	Para qué realiza el trabajo, cuáles son los procesos, los productos. Considerar los riesgos que posibles errores en su desempeño podrían representar para la empresa.
<b>Otros elementos relevantes</b>	Procesos mentales, de sensorio-percepción, de motricidad gruesa o fina, de comunicación u otras habilidades específicas que sean necesarios para desempeñar el puesto satisfactoriamente.

Cuadro 4: Aspectos a incluir en la descripción de un puesto de trabajo.  
Fuente: Elaboración propia en base a AED *et al.* (2015) y Alles (2004).

### 3.2.3. Lista de verificación

#### Consideraciones iniciales

Como se explicó anteriormente, la herramienta desarrollada consiste en un protocolo cuyo formato es una lista de verificación (“*check list*”). Se pretende que, mediante dicha herramienta, una empresa pueda evaluar si las personas con discapacidad pueden ingresar y moverse por el establecimiento para acceder a su puesto de trabajo y los espacios de uso común, como así también desempeñar sus labores sin dificultades.

En una primera instancia de la realización de este proyecto se evaluó la posibilidad de crear protocolos individuales para la adaptación de puestos de trabajo representativos o más usuales en empresas productoras de bienes o servicios (por ejemplo: recepcionista, operario de embalaje, personal de limpieza) para algunos tipos de discapacidad. Sin embargo, luego de una investigación primaria y el asesoramiento de profesionales en la materia, se llegó a la conclusión de que dicho enfoque no llegaría a ser realista ni satisfactorio. Esto se debe a que, si bien las discapacidades pueden agruparse en categorías, cada individuo es único y requiere de una evaluación individual al momento de adecuar particularmente su puesto de trabajo. Además, de esa manera se estaría realizando una simplificación excesiva, considerando indirectamente que las personas con discapacidad deben ser tenidas en cuenta sólo para ciertos “tipos” de trabajos, no reconociendo que las personas no deben ser evaluadas según su discapacidad, sino según sus conocimientos, habilidades y competencias. Esa simplificación también hubiese conllevado a una poco práctica utilidad del

protocolo, ya que hubiese contemplado los requerimientos para unos pocos puestos, dejando afuera todos los demás.

Por lo tanto, se optó por la alternativa de realizar el protocolo para evaluar la accesibilidad al puesto de trabajo (desde que el empleado ingresa al establecimiento hasta que llega a su puesto, incluyendo áreas de uso común, como sanitarios y vestuarios) para las personas con cualquier tipo de discapacidad. Para complementar lo anterior, se decidió agregar una serie de recomendaciones generales y posibles necesidades de adaptación para los diversos tipos de discapacidad.

Este cambio de esquema no implica una mayor dificultad de análisis al momento de determinar los ajustes necesarios, sino que busca evitar una excesiva generalidad o una orientación discriminatoria, que podrían generar que el protocolo no resulte de la utilidad práctica pretendida.

### **Proceso de diseño del protocolo**

Para elaborar la herramienta de evaluación, debieron realizarse varias tareas previas, las cuales se explican a continuación.

En primer lugar, se pensaron ideas sobre la estructuración del protocolo, como se explicó en la sección anterior. Estas propuestas fueron luego presentadas a personal de la Dirección de Discapacidad de General Pueyrredón, con quien se mantuvieron dos entrevistas para conocer su opinión. En esas conversaciones se indagó sobre la situación en materia de discapacidad en el municipio y la ciudad de Mar del Plata en particular, y sobre los problemas que existen en cuanto a la empleabilidad de personas con discapacidad. También se solicitó asesoramiento sobre la bibliografía a consultar.

Luego, fue necesario incorporar conocimientos sobre discapacidad para tener un mayor entendimiento de la realidad que viven las personas con discapacidad y cuáles son sus dificultades, y también los mitos sobre la discapacidad que existen en nuestra sociedad. Para esta etapa del trabajo, además de la lectura de bibliografía y visualización de videos relacionados con la temática, se asistió al curso titulado “Buenas prácticas inclusivas hacia las personas con discapacidad en la administración municipal”, organizado por la Dirección de Discapacidad. Durante dicho curso se escucharon testimonios de personas con discapacidad, charlas de profesionales en la materia y se recibieron instrucciones sobre cómo tener un trato correcto hacia las personas con discapacidad. El curso fue de particular importancia, ya que permitió una mayor concientización acerca de cómo viven las personas

con discapacidad, qué dificultades encuentran cada día y también entender la gran necesidad de inclusión que tienen, que en la actualidad no está satisfecha.

Para iniciar a diseñar el protocolo, se concertó una entrevista con la Arq. Nora Demarchi, profesora de la facultad de Arquitectura, Urbanismo y Diseño de la UNMdP. La Arq. Demarchi colaboró en la concepción del nuevo enfoque que se optó para el diseño del protocolo y facilitó el manual titulado “La Accesibilidad Física en el Ambiente de Trabajo” (Demarchi y Britos, 2002). Dicho manual fue de gran importancia para la elaboración de la lista de verificación.

La elaboración del protocolo fue llevada a cabo mediante la formulación de preguntas de diversa índole, considerando tres aspectos principales: la accesibilidad al puesto de trabajo y sectores comunes de la empresa, la identificación de barreras y apoyos para desempeñar las tareas propias del puesto y la planificación de la realización de ajustes y el proceso de inducción de los nuevos empleados.

Las cuestiones arquitectónicas y técnicas de accesibilidad fueron abordadas consultando el manual de accesibilidad y otros textos complementarios, entre los que se destaca “Criterio de Aplicación de un Diseño para Todos” (Bonino y Clariá, 2015). Del manual de Demarchi y Britos, se tomó información del Protocolo de Relevamiento Físico en el ámbito de trabajo, diseñado por los mismos autores. Dicho protocolo está basado, a su vez, en la planilla de Sondeo de Accesibilidad en Hoteles, realizado por la Asociación Española de Lucha contra la poliomielitis –ALPE- en su plan Futures 97 y que contempla la normativa internacional (en la que se ha basado la legislación nacional).

La sección del protocolo dedicada a la identificación de barreras y apoyos fue desarrollada a partir de las conversaciones mantenidas con los profesionales mencionados anteriormente en esta sección, de lo aprendido en el curso nombrado en el párrafo anterior, de la bibliografía consultada (OIT, 2015; OIT, 2016; AED, 2015) y de sugerencias propias.

La tercera sección, dedicada a la planificación, se incluye con el objetivo que la empresa tome conciencia de la necesidad de un proceso de adaptación del personal existente a la incorporación del nuevo trabajador con discapacidad, de manera de facilitar su inserción en el grupo de trabajo y promover la cooperación, logrando así un mejor ambiente de trabajo y desempeño laboral. La sección de planificación del protocolo también propone preguntas referidas al presupuesto disponible para la implementación de ajustes y la existencia de proyectos de remodelación de las instalaciones, para facilitar la posibilidad de implementar las ideas de mejora que hayan surgido a partir del análisis realizado en las primeras dos secciones.



## Estructuración del protocolo e instrucciones para su utilización

El protocolo está estructurado en 3 secciones, cada una de las cuales propone un análisis de las condiciones estructurales y operativas del ambiente de trabajo en el que se desarrollará el trabajador que ocupe un puesto determinado.

El protocolo se presenta en forma de una lista de verificación que deberá ser completada por el relevador designado a tal fin. Dado que el protocolo está diseñado como un instrumento autoadministrado por la empresa, no se prevé en principio la contratación de personal o especialistas externos para su aplicación. Las empresas que cuentan con un área de RR.HH. pueden realizar la autoevaluación mediante su propio personal, siendo los perfiles más adecuados Lic. en Recursos Humanos, Psicólogos Laborales, Terapistas Ocupacionales e Ingenieros Industriales. En las empresas más pequeñas y en aquellas que cuentan con servicios externos para la selección y contratación de personal, la administración del protocolo puede delegarse a los especialistas de la consultora.

La lista de verificación está compuesta por una columna en la que se describen los aspectos a evaluar, una columna que contiene la numeración o codificación de dichos aspectos, y tres columnas, con las respuestas: “Sí”, “No” y “Observaciones”.

La persona que realice la evaluación, deberá responder a la pregunta realizada en la columna de “Aspecto a evaluar”, colocando una marca en el casillero “SÍ” o “NO”, según corresponda. La columna de observaciones se empleará para agregar información relevante referida al aspecto a evaluar correspondiente, como así también para señalar las oportunidades de mejora que surjan de la evaluación.

En ocasiones se incluyen imágenes ilustrativas para ejemplificar y mejorar la comprensión de un aspecto a evaluar. Dichas imágenes se incluyen en la sección “Imágenes ilustrativas”, ubicada a continuación del protocolo. Ver el ejemplo 1.

### Ejemplo 1:

Ítem	Aspecto a evaluar	SÍ	NO	Observaciones
1.a.1	Los pasos de peatones, ¿tienen pasos rebajados? (Ver figura #)			

Ejemplo 1: Formato de lista de verificación del protocolo de autoevaluación  
Fuente: Elaboración propia

En otros casos, se incluyen indicaciones respecto de los aspectos a evaluar. Las indicaciones se señalan con un número entre paréntesis seguido al aspecto que corresponda, que señalará el número de indicación al que debe remitirse, indicación que se encontrará en la lista titulada “Indicaciones generales”, que se ubica luego del protocolo. Ver el ejemplo 2.

*Ejemplo 2:*

---

Ítem	Aspecto a evaluar	SÍ	NO	Observaciones
1.c.3	La puerta de entrada del personal, ¿posee luz libre de paso mayor o igual a 90 cm (1)?			

Indicaciones generales: (ubicadas al final del protocolo)

(1) El ancho mínimo requerido de luz libre de paso es de 90 cm.

---

Ejemplo 2: Indicaciones generales en el protocolo.  
Fuente: Elaboración propia

Las secciones del protocolo se detallan a continuación:

1) Diagnóstico de accesibilidad

Comprende una inspección de los espacios físicos en los que se moverá y desempeñará el trabajador. Incluye tanto el espacio en el que se encuentra el puesto de trabajo como así los espacios de uso común. Cada sector a analizar estará codificado por una letra, siendo los sectores propuestos los siguientes:

- a) Entorno urbanístico
- b) Estacionamiento
- c) Entrada de personal
- d) Circulaciones verticales (ascensores, escaleras, rampas)
- e) Sanitarios de personal
- f) Comedor
- g) Sector / área de trabajo
- h) Otros

En caso de grupos de edificios u otras agrupaciones de espacios de trabajo, se deberá llenar una planilla por cada edificio o espacio, para consignar observaciones y recomendaciones particulares.

## 2) Identificación de barreras y apoyos para desempeñar las tareas o funciones

Su objetivo es identificar las barreras que podrían existir para desempeñar las tareas y funciones centrales del puesto y determinar posibles ajustes razonables que podrían implementarse para garantizar una ejecución eficiente sin riesgos laborales (salud ocupacional o riesgos de “errores” en el desempeño, como sucede con cualquier trabajador).

## 3) Planificación

Pretende analizar las perspectivas de concreción de los ajustes razonables en pos de una mayor accesibilidad de la empresa.

De esta manera, la codificación de cada atributo consignada en la primera columna de la lista de verificación, constará de:

- un número (1, 2 ó 3), que indicará a qué sección del protocolo corresponde;
- en el caso de la sección 1, constará también de una letra que indicará a qué sector de la sección 1 corresponde el aspecto a evaluar (entrada, comedor, ...),
- un segundo número que identificará a cada aspecto a evaluar, dentro de cada sección de la lista de verificación.

Para completar el protocolo, el evaluador debe conocer el espacio físico donde el trabajador cumplirá sus actividades, así como también por dónde deberá moverse para llegar al puesto de trabajo y a los espacios de uso común. Es útil que haya leído previamente la descripción completa del puesto de trabajo en cuestión. También deberá analizar cuáles son todas las tareas y actividades que debe realizar la persona durante su trabajo, qué dispositivos, máquinas o herramientas debe utilizar, entre otras características del puesto. Sabiendo esto, el evaluador deberá recorrer las instalaciones de la empresa, respondiendo las preguntas presentadas en el protocolo. Para responder las preguntas referidas a la identificación de barreras en el puesto de trabajo (sección dos del protocolo), se recomienda que el evaluador observe el espacio de trabajo y consulte con otros empleados del sector, especialmente con alguno que ejecute la misma tarea o que la haya desempeñado previamente.

Se recomienda que durante el relevamiento se tomen fotografías que ilustren los problemas de accesibilidad y se agreguen a un anexo fotográfico del protocolo. También

resulta útil realizar grabaciones de voz durante el recorrido para recordar información y agilizar la inspección. Debe contarse con elementos de medición, como ser una cinta métrica.

Se sugiere que, durante el relevamiento, se mantenga una perspectiva proactiva, teniendo en cuenta la posibilidad de anticipar posibles inconvenientes, analizando las situaciones que pudieran generarse en el ámbito laboral y proponiendo oportunidades de mejora.

En caso de contar con personal con discapacidad en la empresa, se recomienda completar la lista de verificación acompañado de dicha/s persona/s, haciéndolos partícipes del proceso y consultándoles su opinión y punto de vista. En caso contrario, puede resultar útil intentar ponerse en la situación de la persona con discapacidad e imaginar cuáles pueden ser los inconvenientes que le podrían surgir y qué adecuaciones podrían mejorar su desempeño laboral y uso de las instalaciones de la empresa.

A continuación, se presenta el protocolo de evaluación.

## PROTOCOLO PARA LA AUTOEVALUACIÓN DE CONDICIONES ESTRUCTURALES Y OPERATIVAS PARA EMPRESAS QUE DECIDAN CONTRATAR PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Fecha:		Versión N° 1	Página 1 de 13	
Nombre de la empresa:		Sucursal a relevar:	Dirección:	
Tipo de establecimiento (señalar según corresponda):				
<input type="checkbox"/> Industrial <input type="checkbox"/> Comercial <input type="checkbox"/> Administrativo <input type="checkbox"/> Otro. Especificar: .....				
Nombre del puesto a cubrir:				
Relevador:		Cargo del relevador:	Sector del relevador:	
<b>1. DIAGNÓSTICO DE ACCESIBILIDAD</b>				
<b>1.a) ENTORNO URBANÍSTICO</b>				
Ítem	Aspecto a evaluar	SÍ	NO	Observaciones
1.a.1	¿Los pasos de peatones tienen pasos rebajados? (Ver figura 17)			
1.a.2	¿Las veredas poseen un ancho igual o mayor a 1,80 metros?			
1.a.3	¿Existen voladizos peligrosos para personas ciegas (altura menor a 2,20 metros)?			
1.a.4	¿Existe mobiliario urbano (bancos, tachos de basura, carteles) que impida el paso de una silla de ruedas?			

<b>PROTOCOLO PARA LA AUTOEVALUACIÓN DE CONDICIONES ESTRUCTURALES Y OPERATIVAS                      PARA EMPRESAS QUE DECIDAN CONTRATAR PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>					Versión N° 1 Fecha: Página 2 de 13
Ítem	Aspecto a evaluar	SÍ	NO	Observaciones	
1.a.5	El solado (revestimiento del suelo), ¿se encuentra en buen estado de conservación?				
1.a.6	¿Existen rejillas, pendientes, desniveles u otros obstáculos?				
<b>1.b) ESTACIONAMIENTO</b>					
1.b.1	¿Existe estacionamiento cercano al edificio?			Tipo de estacionamiento (calle, exterior, subterráneo): .....	
1.b.3	¿Existen plazas reservadas para personas con discapacidad?				
1.b.4	Las plazas reservadas, ¿cuentan con la señalización correspondiente (Ver figura 18)?			- Distancia aproximada hasta la entrada del establecimiento: .....	
1.b.5	El recorrido desde las plazas de estacionamiento reservadas hasta la entrada del establecimiento, ¿posee escaleras?				
<b>1.c) ENTRADA DE PERSONAL</b>					
1.c.1	La entrada de personal, ¿posee desniveles?				

<b>PROTOCOLO PARA LA AUTOEVALUACIÓN DE CONDICIONES ESTRUCTURALES Y OPERATIVAS                      PARA EMPRESAS QUE DECIDAN CONTRATAR PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>					Versión N° 1 Fecha: Página 3 de 13
Ítem	Aspecto a evaluar	SÍ	NO	Observaciones	
1.c.2	El equipamiento para fichar el ingreso, ¿se encuentra a más de 1 m de altura? Indicar el método de fichado (planilla, huella digital, tarjeta).				
1.c.3	La puerta de entrada del personal, ¿posee luz libre de paso mayor o igual a 90 cm (1)?				
1.c.4	¿Existe algún obstáculo para que la puerta de entrada no abra totalmente?				
1.c.5	¿Existe conexión directa accesible con el sector de trabajo?				
<b>1.d) CIRCULACIONES VERTICALES (Ascensores, escaleras, rampas)</b>					
1.d.1	¿Existen varios pisos?			- Cantidad de pisos: .....	
1.d.2	¿Existe ascensor? Agregar descripción del mismo en "Observaciones".			- Tipo de puerta (manual abatible –ver figura 20-, automática, tijera):..... - Luz libre de paso (1): ..... - Dimensiones de la cabina: ancho:..... profundidad: ..... - Capacidad (kg): ..... - Altura del botón más elevado (2): .....	

<b>PROTOCOLO PARA LA AUTOEVALUACIÓN DE CONDICIONES ESTRUCTURALES Y OPERATIVAS                      PARA EMPRESAS QUE DECIDAN CONTRATAR PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>				Versión N° 1 Fecha: Página 4 de 13
Ítem	Aspecto a evaluar	SÍ	NO	Observaciones
1.d.3	El ascensor, ¿posee numeración en sistema Braille?			
1.d.4	¿El ascensor posee señalización			
	visual y sonora?			
	visual?			
	sonora?			
1.d.5	¿Existen escaleras?			Descripción de la escalera: - Ancho ..... - Cantidad de escalones por piso: .....
1.d.6	En las escaleras, ¿existen rellanos o descansos?			
1.d.7	La superficie de las escaleras, ¿es antideslizante?			Material del solado: .....
1.d.8	¿Existe cambio de textura o color en los extremos de la escalera?			
1.d.9	¿Existen rampas?			-Tipo (fija, móvil): ..... - Pendiente (3) : .....
1.d.10	La superficie de la rampa, ¿es antideslizante?			Material del solado: .....



<b>PROTOCOLO PARA LA AUTOEVALUACIÓN DE CONDICIONES ESTRUCTURALES Y OPERATIVAS PARA EMPRESAS QUE DECIDAN CONTRATAR PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>				Versión N° 1 Fecha: Página 5 de 13	
<b>Ítem</b>	<b>Aspecto a evaluar</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>Observaciones</b>	
1.d.11	¿Existe cambio de textura o color en los extremos de la rampa?				
1.d.12	¿Existen otros sistemas de acceso (escalera mecánica, elevador, etc.)?				
<b>1.e) SANITARIOS DEL PERSONAL</b>					
1.e.1	¿Cuál es el ancho de la luz libre de paso de la puerta de entrada?				
1.e.2	¿Existen escalones de entrada a los sanitarios u otros obstáculos?				
1.e.3	¿Existe espacio suficiente para describir un círculo de 150 cm de diámetro en silla de ruedas?				
1.e.4	¿Existe un lavatorio que posea debajo un espacio libre mayor o igual a 65 cm de profundidad?				
1.e.5	¿Existe un lavatorio cuya altura máxima sea de 85 cm?				
1.e.6	La altura mínima del espejo, ¿es mayor a 95 cm?				

<b>PROTOCOLO PARA LA AUTOEVALUACIÓN DE CONDICIONES ESTRUCTURALES Y OPERATIVAS                      PARA EMPRESAS QUE DECIDAN CONTRATAR PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>					Versión N° 1 Fecha: Página 6 de 13
Ítem	Aspecto a evaluar	SÍ	NO	Observaciones	
1.e.7	El toallero o secador de manos, ¿se encuentra a más de 120 cm de altura?				
1.e.8	¿Se puede acceder al cubículo del inodoro en silla de ruedas?			- Luz útil de paso (cm): ..... - Apertura de la puerta (hacia afuera, hacia adentro, corrediza):..... - Altura del inodoro: .....	
1.e.9	En el cubículo del inodoro, ¿hay espacio libre lateral para poder hacer la transferencia?				
1.e.10	En el cubículo del inodoro, ¿hay espacio libre frontal para poder hacer la transferencia con la puerta cerrada?				
1.e.11	En el cubículo del inodoro, ¿existen barras de apoyo?			- Tipo (fijas, rebatibles): ..... - Material: .....	
1.e.12	¿Existe conexión directa accesible con el sector de trabajo?				
1.e.13	¿Existe guardarropas?			- Altura del mobiliario: .....	
<b>1.f) COMEDOR</b>					
1.f.1	El pasillo de acceso al comedor, ¿posee desniveles?				

<b>PROTOCOLO PARA LA AUTOEVALUACIÓN DE CONDICIONES ESTRUCTURALES Y OPERATIVAS PARA EMPRESAS QUE DECIDAN CONTRATAR PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>				Versión N° 1 Fecha: Página 7 de 13
Ítem	Aspecto a evaluar	SÍ	NO	Observaciones
1.f.2	El pasillo de acceso al comedor, ¿permite el giro de una silla de ruedas en un círculo de 1,50 m de diámetro?			- Ancho del pasillo: .....
1.f.3	La puerta de entrada al comedor, ¿está señalizada de forma adecuada para personas con discapacidad visual?			
1.f.4	La luz libre de paso de la entrada al comedor, ¿tiene un ancho mayor o igual a 90 cm?			
1.f.5	¿Existe dificultad para la apertura de la puerta, escalones de entrada u obstáculos?			
1.f.6	Los pasillos de circulación, ¿permiten el giro de una silla de ruedas en un círculo de 1,50 m de diámetro?			
1.f.7	¿Existe alguna zona del comedor a la que no se pueda acceder en silla de ruedas?			- Especificar zona: .....
1.f.8	Una persona en silla de ruedas, ¿puede hacer uso del mobiliario sin necesidad de la ayuda de otra persona?			- Tipo de mobiliario (fijo/móvil): ..... - Altura de la mesa, barra, etc.: .....
1.f.9	¿Existe algún sistema especial de alarma/avisador para personas sordas?			
1.f.10	¿Existe algún sistema especial de alarma/avisador para personas ciegas?			

<b>PROTOCOLO PARA LA AUTOEVALUACIÓN DE CONDICIONES ESTRUCTURALES Y OPERATIVAS PARA EMPRESAS QUE DECIDAN CONTRATAR PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>				Versión N° 1 Fecha: Página 8 de 13
Ítem	Aspecto a evaluar	SÍ	NO	Observaciones
1.f.11	¿Existe matafuego o algún elemento suspendido en bandera?			- Especificar: .....
<b>1.g) SECTOR/ÁREA DE TRABAJO</b>				
1.g.1	El pasillo de acceso al sector de trabajo, ¿posee desniveles?			
1.g.2	El pasillo de acceso al sector de trabajo, ¿permite el giro de una silla de ruedas en un círculo de 1,50 m de diámetro?			- Ancho del pasillo: .....
1.g.3	¿Existen puertas de cristal sin señalización adecuada para personas con deficiencia visual?			
1.g.4	¿La altura de la cerradura de la puerta de acceso se encuentra entre 80 y 100 cm (altura recomendada)?			
1.g.5	¿La luz libre de paso de la puerta de acceso es mayor o igual a 90 cm?			
1.g.6	¿Existe dificultad para la apertura de la puerta, escalones de entrada u obstáculos?			
1.g.7	¿El sector de trabajo posee iluminación natural?			
1.g.8	¿Existe alguna zona del sector de trabajo a la que no se pueda acceder en silla de ruedas?			- Especificar zona: .....

<b>PROTOCOLO PARA LA AUTOEVALUACIÓN DE CONDICIONES ESTRUCTURALES Y OPERATIVAS PARA EMPRESAS QUE DECIDAN CONTRATAR PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>				Versión N° 1 Fecha: Página 9 de 13
Ítem	Aspecto a evaluar	SÍ	NO	Observaciones
1.g.9	¿Una persona en silla de ruedas puede hacer uso del mobiliario sin necesidad de la ayuda de otra persona?			- Tipo de mobiliario (fijo/móvil): ..... - Altura del puesto de trabajo, asiento, etc.: .....
1.g.10	¿Existe espacio lateral para hacer transferencia y/o acceder desde una silla de ruedas al puesto de trabajo?			
1.g.11	¿Existe algún sistema de alarma/avisador para personas sordas?			
1.g.12	¿Existe algún sistema de alarma/avisador para personas ciegas?			
1.g.13	¿Existe matafuegos o algún elemento suspendido en bandera?			- Especificar: .....
1.g.14	¿Se detectó la necesidad de adaptar el mobiliario, aditamentos tecnológicos de comunicación o los equipos industriales utilizados por trabajadores con discapacidad?			
<b>1.h) OTROS</b>				
1.h.1	¿Se presentan obstáculos o escalones para alcanzar la salida de emergencia más cercana desde el sector de trabajo?			

<b>PROTOCOLO PARA LA AUTOEVALUACIÓN DE CONDICIONES ESTRUCTURALES Y OPERATIVAS                      PARA EMPRESAS QUE DECIDAN CONTRATAR PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>				Versión N° 1 Fecha: Página 10 de 13
Ítem	Aspecto a evaluar	SÍ	NO	Observaciones
1.h.2	¿Se presentan obstáculos o escalones para alcanzar la salida de emergencia más cercana desde los sectores comunes (sanitarios, comedor, vestuarios)?			
1.h.3	¿La señalización que posee el edificio facilita la ubicación de los departamentos y servicios que ofrece la organización?			
1.h.4	¿Se ha considerado la necesidad de transmitir información por altoparlantes?			
1.h.5	¿Se ha considerado la necesidad de colocar señales audiovisuales?			
1.h.6	¿Se ha considerado la necesidad de colocar señales de emergencia lumínicas y/o sonoras (Ej.: autoelevadores, maquinarias, señal de evacuación)?			
1.h.7	¿La señalización de guía y advertencia cuenta con una opción accesible por textura, formato ampliado, sonido o señal luminosa?			
1.h.8	Si la empresa provee transporte a sus empleados, ¿el transporte es accesible a personas con discapacidad?			

<b>PROTOCOLO PARA LA AUTOEVALUACIÓN DE CONDICIONES ESTRUCTURALES Y OPERATIVAS                      PARA EMPRESAS QUE DECIDAN CONTRATAR PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>					Versión N° 1 Fecha: Página 11 de 13
<b>2. IDENTIFICACIÓN DE BARRERAS Y APOYOS PARA DESEMPEÑAR LAS TAREAS</b>					
Ítem	Aspecto a evaluar	Sí	No	Observaciones	
2.1	¿Se ha verificado la completitud y el nivel de detalle de la descripción del puesto de trabajo a cubrir?				
2.2	¿Se ha evaluado el nivel de manejo del estrés y control de impulsos asociados al puesto de trabajo?			Nivel requerido (básico, intermedio, elevado,...): .....	
2.3	¿Se ha identificado el nivel de complejidad en las interacciones interpersonales asociadas al puesto a cubrir?			Nivel requerido: .....	
2.4	¿Se ha evaluado el nivel de capacidad de resolución de problemas requerido para desempeñarse en el puesto?			Nivel requerido: .....	
2.5	¿Se ha evaluado el nivel de tolerancia a la frustración necesario para desempeñar las tareas?			Nivel requerido: .....	
2.6	Las tareas y funciones vitales del puesto, si bien requieren de agudeza visual, ¿podrían desempeñarse con el uso de lentes, lupas, software (lectores de pantalla, amplificadores de imágenes)?				
2.7	¿Las tareas del puesto requieren de la percepción y diferenciación de todo el espectro de colores?				

<b>PROTOCOLO PARA LA AUTOEVALUACIÓN DE CONDICIONES ESTRUCTURALES Y OPERATIVAS                      PARA EMPRESAS QUE DECIDAN CONTRATAR PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>				Versión N° 1 Fecha: Página 12 de 13	
Ítem	Aspecto a evaluar	SÍ	NO	Observaciones	
2.8	¿Las tareas del puesto requieren de la percepción de la forma y tamaño de los objetos (Ej.: supervisión de procesos de producción en línea y diseño de productos concretos)?				
2.9	El entorno de trabajo donde se realizan las labores, ¿posee poca luz?				
2.10	¿Se requiere la discriminación de sonidos, tonos y estímulos acústicos para el desempeño de la tarea?				
2.11	La recepción y producción de mensajes en el puesto, ¿puede hacerse a través de lectura labial, lengua de señas u otros dispositivos tecnológicos (mensajes de texto vía teléfono, chat, correo electrónico, u otras formas de comunicación escrita)?				
2.12	¿La calidad, articulación, fluidez y velocidad del habla es primordial para el puesto?				



<b>PROTOCOLO PARA LA AUTOEVALUACIÓN DE CONDICIONES ESTRUCTURALES Y OPERATIVAS                      PARA EMPRESAS QUE DECIDAN CONTRATAR PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>					Versión N° 1 Fecha: Página 13 de 13
<b>3. PLANIFICACIÓN</b>					
<b>Ítem</b>	<b>Aspecto a evaluar</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>Observaciones</b>	
3.1	¿Se ha previsto una capacitación para el personal ingresante a la empresa?				
3.2	¿Se ha planificado la inducción del personal que se incorporará a la empresa?				
3.3	¿Se ha considerado realizar una reunión referida a inclusión y concientización con los empleados que trabajarán junto con los nuevos ingresantes (4)?				
3.4	¿Se dispone de un presupuesto fijo para realizar adaptaciones al espacio de trabajo?				
3.5	¿Se prevén remodelaciones en el futuro cercano, que puedan aprovecharse para mejorar la accesibilidad de los espacios del edificio?				
3.6	¿Se ha considerado planificar modificaciones en la empresa que hagan a la empresa, en general, más inclusiva?				

## Indicaciones generales del protocolo

- (1) La luz libre de paso es el ancho libre de paso efectivo, uniforme en toda la altura exigida del cerramiento, que ofrece la apertura de la o las hojas de un cerramiento, definida por la distancia entre la hoja de una puerta abierta y la jamba opuesta del mismo marco, o la distancia entre hojas abiertas. El ancho mínimo requerido de luz libre de paso es de 90 cm. (Bonino y Clariá, 2012)
- (2) La altura del botón más elevado debe ser menor o igual a 1,40 m.
- (3) La pendiente para rampas fijas es del 6% como máximo. En las rampas mecánicas, el máximo es del 10%.
- (4) Se recomienda realizar una reunión con el objetivo de promover los comportamientos en el ambiente de trabajo que favorezcan la integración de los empleados con discapacidad y colaboren a evitar accidentes e incidentes. A modo de ejemplo, una costumbre a incorporar para aquellos que compartan espacios con personas ciegas, es mantener las puertas totalmente abiertas o totalmente cerradas, pero no en posiciones intermedias, ya que se dificultaría su identificación y se correría el riesgo de daños por golpes.

## Imágenes ilustrativas

- Vado rebajado (figura 17).



Figura 17: Vado rebajado.  
Fuente: Grupinex, 2019.

- Símbolo gráfico de accesibilidad.

El símbolo gráfico de accesibilidad (figura 18) es un pictograma que puede usarse para indicar cualquier ruta, servicio, equipo o área dedicada a público con discapacidad.

Puede complementarse con los símbolos internacionales de discapacidad visual, auditiva o mental para situaciones, servicios o equipos más específicos.

Se debe señalar de manera horizontal a nivel de piso y de forma vertical sin implicar obstáculos para estacionar los vehículos (ver figura 19). Sus medidas son de 15 x 15 cm. para uso de interiores y 20 x 20 cm. para uso en exteriores. El fondo en color azul claro y la figura en blanco (AED *et al.*, 2015).



Figura 18: Símbolo gráfico de accesibilidad.  
Fuente: AED *et al.*, 2015.



Figura 19: Símbolo de accesibilidad en estacionamientos.  
Fuente: AED *et al.*, 2015.

- Puerta manual abatible (figura 20).



Figura 20: Puerta manual abatible.  
Fuente: Toluna Influencers, 2019.

### **Acciones posteriores a la realización de la autoevaluación**

Una vez completada la lista de verificación propuesta, se espera que quien haya realizado la autoevaluación tenga un panorama de la situación general de la empresa en cuanto a la accesibilidad que posee el establecimiento con respecto a diversos tipos de discapacidad.

Al revisar las respuestas obtenidas, el evaluador adquiere conocimiento sobre los ajustes que debería realizar en caso de contratar personas con una cierta discapacidad. A partir de esto, la empresa deberá realizar un análisis de las fortalezas y debilidades que posee en cuanto a accesibilidad y generar un plan de acción para dar cumplimiento a los requisitos que registran deficiencias. Para el desarrollo del plan de acción se deberá tener en cuenta las características de las personas con discapacidad que se piensen incorporar a la empresa. Se deberá entonces comparar el perfil y características de la persona, con el perfil del puesto y las condiciones de la empresa, y determinar si la persona puede o no desempeñar las tareas realizando ajustes razonables.

Como se ha mencionado en varias ocasiones, si bien mediante el protocolo y las recomendaciones que se proveen en este trabajo es posible evaluar aspectos generales de accesibilidad y conocer ajustes que pueden realizarse, es muy probable que las personas a contratar presenten requisitos o situaciones particulares. Por lo tanto, no debe descartarse la opción de acudir a un terapeuta ocupacional para asesorarse en aspectos puntuales que requieran un conocimiento más amplio de la materia. Es posible obtener asesoramiento profesional gratuito por parte de personal profesional de la Dirección de Discapacidad de General Pueyrredón.

En el protocolo no se ha incluido una valoración numérica de la adecuación de las condiciones de la empresa a los requisitos enumerados en el protocolo, ya que existen

requisitos indispensables para que una persona pueda desempeñarse en un puesto; de manera que si, por ejemplo, dadas las respuestas de la lista de verificación, se obtuviera un 80% de adecuación, pero no se cumpliera con un requisito indispensable, la persona no podría cumplir con su trabajo, por más que el número arrojado por la evaluación pareciera satisfactorio.

### **3.2.3. Aspectos técnicos a considerar**

En este apartado se incluyen algunas normativas técnicas que deben cumplirse en cuestiones de accesibilidad, con el objeto de facilitar la comprensión de las adecuaciones que puedan tener que realizarse una vez detectados los incumplimientos a la accesibilidad por medio del protocolo. Las recomendaciones que siguen se tomaron de “Criterios para la Aplicación de un Diseño para Todos” (Bonino y Clariá, 2012) publicado por el Instituto Provincial de Discapacidad del gobierno de Entre Ríos.

- **Veredas.**

En casos en los que la topografía del terreno genere una diferencia de nivel entre una acera y otra existente, la transición deberá resolverse mediante un plano inclinado, con una pendiente máxima de 8,33%.

Se debe respetar el “volumen libre de riesgo”, de 1,20 m de ancho, por 2,00 m de alto, el cual no debe ser invadido por ningún tipo de elemento perturbador de la circulación. Ver figura 21.

La composición de los solados deberá ser de forma tal que sean estables, antideslizantes en seco y en mojado, sin piezas ni elementos sueltos, sin resaltos ni aberturas. Las rejillas, alcorques y tapas de instalación se colocarán enrasadas con el pavimento circundante.

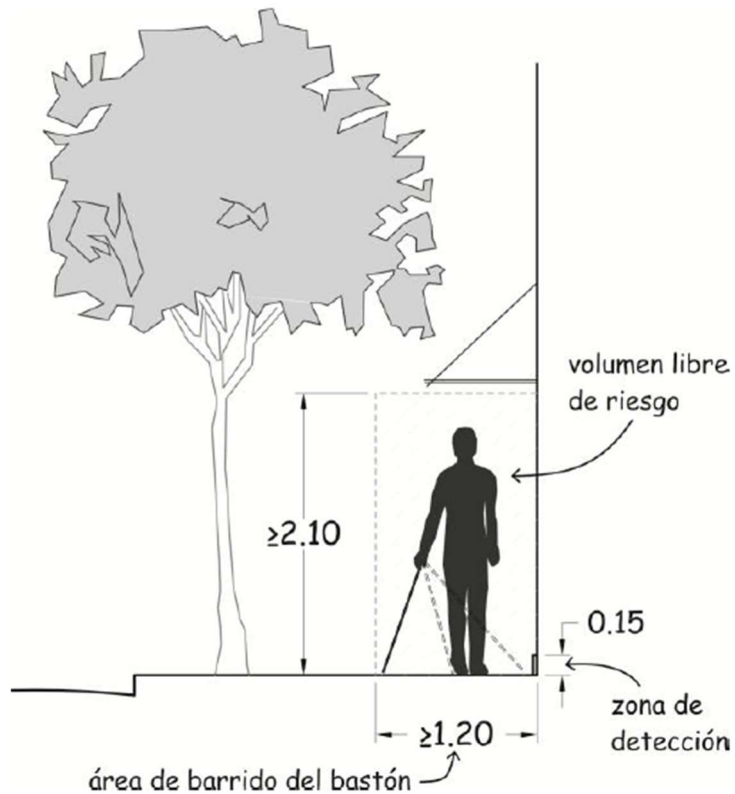


Figura 21: Volumen libre de riesgo.  
Fuente: Bonino y Clariá, 2012.

Para favorecer la orientación de las personas ciegas, el recorrido puede ser señalizado en el solado mediante el empleo de franjas-guías y franjas de prevención que orienten el mismo. Las franjas-guías son baldosas con bandas direccionales en recorridos lineales. Las franjas de prevención son señalizaciones compuestas por baldosas con botones, de color amarillo u otro contrastante con el pavimento circundante; sirven para anunciar el inicio y fin de un recorrido, un cambio de dirección y la presencia de escaleras. Ver figura 22.

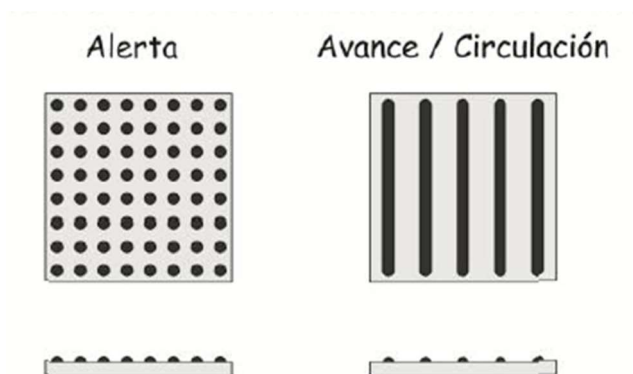


Figura 22: Franjas de prevención (izquierda) y franjas-guías (derecha)  
Fuente: Bonino y Clariá, 2012

- **Estacionamientos**

Los lugares de estacionamiento reservados para personas con discapacidad deberán encontrarse próximos a los accesos y el trayecto hasta dichos accesos debe encontrarse libre de obstáculos.

Los módulos de estacionamiento deben ser demarcados, de 6,50 m de largo por 3,50 m de ancho, y deben estar claramente señalizados con el símbolo internacional de accesibilidad aprobado por la Norma IRAM 372 (figura 18) pintado en el solado y también colocado en señal vertical.

- **Aberturas**

Es conveniente que la apertura de las puertas principales sea de forma batiente, y abran en el sentido de evacuación (hacia afuera).

Si las puertas son de vidrio, es conveniente que cuenten con leyendas o bandas de color con el propósito de hacerlas visibles. La localización de estas franjas es a 1,40 m de altura desde el nivel del solado.

- **Circulaciones horizontales exteriores**

Las circulaciones horizontales deben estar libres de obstáculos que puedan generar accidentes en el desplazamiento de los usuarios o impedir el paso cómodo de una silla de ruedas. Los pisos deben ser de un material antideslizante tanto en seco como en mojado.

En los pasillos de circulación horizontal debe respetarse el “volumen libre de riesgo” mencionado anteriormente, por ello es recomendable que, por ejemplo, los elementos de seguridad contra incendios se coloquen empotrados en la pared.

Los recorridos de accesos a las distintas zonas del edificio deben estar señalizados, así como las escaleras, ascensores, accesos y salidas. La iluminación debe ser uniforme, evitando zonas de tránsito oscuras tanto en el interior como en el exterior.

- **Circulaciones verticales**

- Rampas:

Su pavimento debe ser antideslizante y posible de detectar a partir de cambios de textura y color.

Si la rampa cuenta con derrames laterales libres, estos derrames deben estar protegidos por barandas continuas a ambos lados, y en su lado libre llevará un zócalo de altura mínima igual a 0,10 m, medido sobre el plano de la rampa, para impedir el riesgo de que se deslicen hacia fuera los bastones, muletas o ruedas de las sillas ortopédicas.

Las pendientes recomendadas por el Decreto Nacional 914/94, en función de la altura a salvar, son las indicadas en el cuadro 5, para rampas interiores, y en el cuadro 6, para rampas exteriores.

<b>Rampas Interiores</b> <b>Pendientes longitudinales máximas</b>			
<b>Altura a salvar (m)</b>	<b>Relación altura/longitud</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Observaciones</b>
< 0.075	1:5	20.00%	Sin descanso
≥ 0.075 < 0.20	1:8	12.50%	
≥ 0.20 < 0.30	1:10	10.00%	
≥ 0.30 < 0.50	1:12	8.33%	
≥ 0.50 < 0.75	1:12.5	8.00%	Con descanso
≥ 0.75 < 1.00	1:16	6.25%	
≥ 1.00 < 1.40	1:16.6	6.00%	
≥ 1.40	1:20	5.00%	

Cuadro 5: Pendientes longitudinales máximas de las rampas interiores.  
Fuente: Elaboración propia en base a Bonino y Clariá, 2012.

- Escaleras:

Las escaleras deben tener un ancho útil de 1,20 m y poseer solados antideslizantes. Los pasamanos deben incorporarse a ambos lados de la escalera y deben permitir la continuidad del deslizamiento de la mano.

Es conveniente incorporar al principio y al final de las escaleras una franja de pavimento con textura y color diferente a los escalones, para que las personas ciegas o con visión reducida puedan advertirlas fácilmente y puedan evitar accidentes.



Rampas Exteriores Pendientes longitudinales máximas			
Altura a salvar (m)	Relación altura/longitud	Porcentaje	Observaciones
< 0.075	1:8	12.50%	Sin descanso
≥ 0.075 < 0.20	1:10	10.00%	
≥ 0.20 < 0.30	1:12	8.33%	
≥ 0.30 < 0.50	1:12,5	8.00%	
≥ 0.50 < 0.75	1:16	6.25%	Con descanso
≥ 0.75 < 1.00	1:16.6	6.00%	
≥ 1.00 < 1.40	1:20	5.00%	
≥ 1.40	1:25	4.00%	

Cuadro 6: Pendientes longitudinales máximas de las rampas exteriores.

Fuente: Elaboración propia en base a Bonino y Clariá, 2012.

- Ascensores:

Si un edificio se desarrolla en más de una planta, se debe contar con un ascensor, de modo que las personas con movilidad reducida puedan desplazarse de un piso a otro.

Para que una persona usuaria de silla de ruedas pueda acceder al ascensor, el ascensor debe contar con un ancho útil de paso en la puerta de acceso de 0,80 m. La dimensión mínima de la cabina será de 1,10 m de frente por 1,40 m de fondo cuando el ingreso es frontal y el egreso es de forma lateral, o viceversa, permitiendo de esa manera el giro de la silla a 90°.

La botonera deberá contar con información en altorrelieve contrastado y en braille, ubicándose la misma a 0,50 m de la puerta y a 1,00 m del nivel de piso del ascensor.

Para usuarios con discapacidad visual, se podrá colocar un indicador sonoro del nivel de piso.

- Medios alternativos de elevación:

Los medios alternativos de elevación son mecanismos que proveen una solución cuando no existiera otra alternativa más conveniente en una edificación existente. Conviene

considerarlos como último recurso ya que son de uso individual y suelen acarrear complicaciones en su implementación. Los más usuales son:

- Plataformas salva-escaleras: son dispositivos mecánicos que trasladan a la persona sentada en su silla de ruedas, para salvar desniveles en edificios existentes donde no es posible la instalación de ascensores.
- Silla salva-escalera: es un dispositivo mecánico para la elevación de personas indicado para casos específicos de personas con dificultades para usar escaleras. Requieren una persona que oficie de asistente.
- Oruga: es un dispositivo que permite subir escaleras en la propia silla de ruedas. Su utilización requiere de asistencia por parte de un tercero. Ver figura 23.

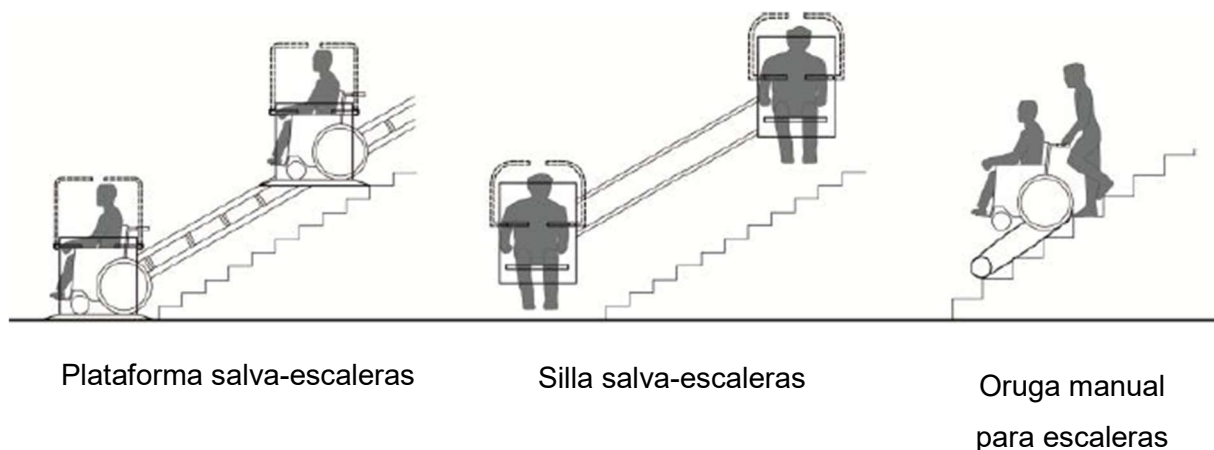


Figura 23: Medios alternativos de elevación  
Fuente: Bonino y Clariá, 2012

- **Baños**

Para que un baño pueda ser considerado accesible, debe contar con las siguientes condiciones:

- acceso hasta el baño;
- puertas abatibles hacia el exterior: permiten optimizar las dimensiones interiores del baño y brindan mayor seguridad en casos de emergencia;
- el inodoro debe disponer en al menos uno de los lados, de un espacio libre de obstáculos de 0,80 m para hacer posible la transferencia lateral desde una silla de ruedas, y su altura del asiento debe ser de 0,50 m respecto del nivel del solado;

- el lavabo o bacha con mesada debe estar colocado a una altura de 0,85 m con respecto al nivel del solado, permitiendo el acceso por debajo de los mismos, debiendo haber para esto un espacio libre de 0,70 m o más de alto desde el solado. Estas condiciones permiten la aproximación frontal al lavabo de una persona con silla de ruedas;
- la grifería debe ser de fácil manipulación, por ejemplo, las canillas pueden ser de tipo cruceta, palanca a presión o sistemas de accionamiento por aproximación;
- poseer elementos que faciliten el desplazamiento y las transferencias: barrales fijos y rebatibles, de caño de sección circular y constante y superficie lisa.

- **Circulaciones horizontales interiores**

Las circulaciones horizontales en el interior del edificio deberán tener preferentemente 1,10 m como ancho mínimo libre de obstáculos, con una altura de 2,20 m.

Las puertas de las distintas habitaciones interiores deben tener una luz útil de paso de 0,90 m, y deben disponer de un área libre que permita la maniobra de aproximación de una persona en silla de ruedas. Las manijas de las puertas deben ser de fácil accionar, evitándose las redondas o de perilla, que dificultan su accionamiento por parte de personas con dificultades en la motricidad fina.

- **Comedor/cocina**

El plano de trabajo de mesas y mesadas debe encontrarse a una altura de 0,80 m, previéndose un espacio libre bajo mesa o mesada de 0,70 m de alzada respecto del suelo, para la libre aproximación de un usuario de silla de ruedas. Es conveniente que a parte superior de las mismas no sea mayor a 0,90 m, para permitir de esa forma el correcto alcance de trabajo sobre la mesada. Las sillas deberán ser ligeras, fáciles de mover.

Se debe considerar un pasillo de circulación de 90 cm de ancho como mínimo, que permita el ingreso y desplazamiento de una silla de ruedas hasta las mesas y servicios.

Para facilitar su acceso, los cajones y armarios existentes deben situarse entre los 0,40 y los 1,40 m de altura, al igual que los interruptores y enchufes.

Al igual que en los baños, para la grifería se recomienda el uso del tipo monocomando.

El suelo debe ser antideslizante tanto en seco como en mojado.

## **Implementación de Ajustes Razonables**

En caso de ser necesario, para garantizar que el trabajador con discapacidad se desempeñe adecuadamente en el puesto de trabajo, se deberán implementar ajustes razonables o proporcionar apoyos. La necesidad de dicha implementación surgirá de las respuestas a las preguntas formuladas en el protocolo y las observaciones realizadas durante el relevamiento.

Como cada persona tiene características propias, se debe tener en cuenta que una vez elegido al candidato que más se ajuste al perfil requerido, podrá requerirse que se realicen ajustes personalizados. Para efectuar las adaptaciones en el lugar de trabajo siempre se debe consultar a las personas trabajadoras con discapacidad que las requieran.

Algunos ajustes razonables en el puesto de trabajo pueden ser los señalados en las figuras 24 (a) y (b).

Se debe tener en cuenta que algunos ajustes como las adaptaciones y apoyos específicos en el puesto de trabajo, pueden requerir de asesoramiento de profesionales especializados como arquitectos o terapeutas ocupacionales. El Estado ofrece asesoramiento a través de sus profesionales, por lo que se puede acudir a los mismos comunicándose con el Ministerio de Trabajo o la Secretaría de Discapacidad del Municipio de General Pueyrredón.



Figura 24 (a): Ejemplos de ajustes razonables.  
Fuente: Elaboración propia en base a AED *et al.*, 2015.

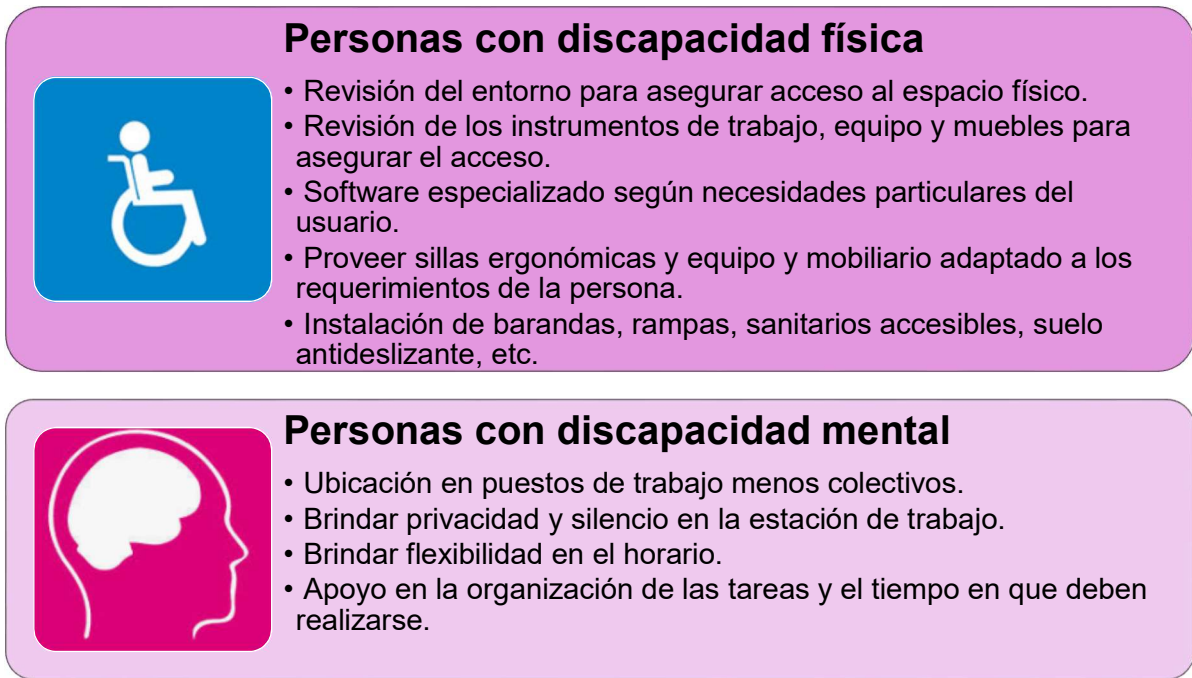


Figura 24 (b): Ejemplos de ajustes razonables.  
Fuente: Elaboración propia en base a AED *et al.*, 2015.

### 3.3. RECOMENDACIONES GENERALES

En este apartado se mencionan buenas prácticas y recomendaciones de carácter general para hacer a una empresa más inclusiva.

#### Cómo referirse a las personas con discapacidad

En el cuadro 7 se muestran formas incorrectas y correctas de dirigirse a personas con discapacidad.

Término incorrecto	Término sugerido
Víctima de... Que sufre de... Afectada por... Persona con problemas de...	Persona con discapacidad
Minusválido Inválido Discapacitado Persona con capacidades especiales Persona con capacidades diferentes Personas con diversidad funcional	Persona con discapacidad
Deficiente mental Retardado mental Retrasado mental Mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Enfermo mental Psiquiátrico	Persona con discapacidad mental o psicosocial
Maníaco depresivo	Persona con bipolaridad
Epiléptico	Persona con epilepsia
El ciego El cieguito El tuerto	Persona ciega Persona con discapacidad visual
El sordo El mudo El sordomudo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva
El paralítico El manco El rengo	Persona con discapacidad física

Cuadro 7: Terminología para referirse a las personas con discapacidad.  
 Fuente: Elaboración propia en base a AED *et al.*, 2012.

## Procesos de reclutamiento y selección de personal

Una empresa inclusiva basa sus procesos de reclutamiento y selección de personal en los principios de igualdad de oportunidades, equidad y no discriminación y promueve la contratación de personal con discapacidad (AED *et al.*, 2015).

Algunas formas de promover la contratación de personal con discapacidad, de acuerdo con AED *et al.* (2015), son:

- Invitar a las personas con discapacidad a participar en sus procesos de selección. En el proceso de oferta de empleo (por ejemplo, anuncios), la empresa podría incluir una mención sobre su compromiso con respecto a la igualdad de oportunidades para los candidatos con o sin discapacidad.

- Desarrollar iniciativas o proyectos dirigidos a la búsqueda de personal idóneo con discapacidad, para lo cual se puede buscar alianzas con institutos de formación profesional, consultoras de RR.HH. públicas o privadas, organizaciones de y para personas con discapacidad, etc.

- Estar dispuesto a implementar ajustes razonables y a brindar las ayudas técnicas necesarias para posibilitar que las personas con discapacidad puedan participar de los procesos de selección e inducción.

- Capacitar y sensibilizar al personal de la empresa, en especial a quienes estén encargados del reclutamiento, la selección e inducción.

## Entrevistas a candidatos con discapacidad

Algunas recomendaciones generales propuestas por AED *et al.* (2015) para entrevistas de trabajo a personas con discapacidad son:

- No formule preguntas que no haría a una persona sin discapacidad. Evite centrarse en la discapacidad, a menos de que sea necesario para la realización de ajustes razonables y brindar apoyos.
- No realizar preguntas de carácter médico que no esté estrictamente justificada por los requisitos inherentes al trabajo.
- Pregunte sobre los requisitos o condiciones que necesita esa persona en particular para desempeñar el trabajo cómodamente.
- Hablar sobre la discapacidad con naturalidad. Utilizar las frases acostumbradas, por ejemplo, es válido decirle “nos vemos” a una persona con discapacidad visual.



- No hacer suposiciones basadas en prejuicios acerca de las personas con discapacidad. Por ejemplo, no dar por hecho que la persona siempre necesitará ayuda o que es digna de admiración y simpatía por parte de los demás.

### Interacción con personas con discapacidad

Existen recomendaciones particulares que facilitan la interacción con las personas con discapacidad. A continuación, se indican algunas, pero ha de tenerse en cuenta que es conveniente muchas veces preguntarle las dudas que existan sobre cómo le resulta más cómodo que se proceda en el trato cotidiano o en una situación puntual. Estas recomendaciones han sido tomadas del curso titulado “Buenas prácticas inclusivas hacia las personas con discapacidad en la administración municipal” brindado por la Dirección de Discapacidad de la MGP.

- Antes de brindar ayuda, preguntar a la persona si la necesita.
- No manipular las ayudas técnicas que utilice la persona (silla de ruedas, muletas, bastones, etc.), a menos que lo pida.
- Al hablar de pie con una persona que está en silla de ruedas más de unos cuantos minutos, sentarse para estar a la altura de los ojos de dicha persona.
- Al hablar con una persona con discapacidad auditiva, averiguar si sabe leer los labios y procurar situarse de cara a la persona durante la conversación.
- Al comunicarse con una persona con sordera, resistir la tentación de hablar como si esa persona tuviera dificultades para expresarse; no levantar la voz.
- Al invitar a sentarse a una persona con discapacidad visual, colocar la mano de la persona en el respaldo o el brazo de la silla.
- Si una persona tiene perro guía, no alimentarlo, acariciarlo ni distraerlo.
- En una conversación en grupo en la que participen personas con discapacidad visual, mencionar el nombre de la persona a la que se vaya a dirigir.
- Al interactuar con personas con discapacidad intelectual, usar frases cortas y simples y formular preguntas que requieran respuestas cortas o un movimiento de cabeza.
- Al interactuar con una persona con discapacidad visual, evitar indicaciones imprecisas como “ahí”, “allá”; en cambio, utilizar referencias como “un metro a su izquierda”, “dos pasos adelante”, etc.
- Al intentar ayudar a transitar a una persona ciega, no agarrarlo directamente del brazo, sino preguntarle hacia dónde desea ir y ofrecerle que lo tome del brazo o el codo.

## Orientación e inducción a las personas contratadas

Una vez que se ha seleccionado a una persona con discapacidad para cubrir un puesto de trabajo, procede la etapa de brindar la orientación e inducción tanto a la persona recién contratada como a las demás personas trabajadoras de la empresa. Algunas recomendaciones propuestas por AED *et al.* (2015) son las siguientes:

- Se debe ofrecer orientación sobre la empresa, los bienes o servicios que brinda, el entorno laboral, el puesto de trabajo, etc., del mismo modo que a una persona trabajadora sin discapacidad.

- La información básica del trabajo, de la empresa, los manuales internos, el reglamento de personal, los procedimientos internos que sigue la empresa, las medidas de seguridad, etc. deben presentarse en formatos accesibles a las personas con discapacidad (por ej. en Braille o en formato de audio, de ser necesario para personas con deficiencias visuales).

- Al contratar a una persona con discapacidad, la empresa asume el compromiso de realizar los ajustes razonables que sean necesarios en el entorno laboral, el lugar de trabajo, los horarios de trabajo o de formación.

- Es muy importante involucrar en el proceso al resto de trabajadores de la empresa, en especial a las personas que trabajarán más de cerca con la persona con discapacidad contratada.

## Buenas prácticas

A continuación, se añaden recomendaciones de carácter general a tener en cuenta en el ámbito laboral.

- Designar una persona guía para la persona con discapacidad, que la asista en la evacuación en caso de emergencia.
- Consultar al empleado con discapacidad acerca de la necesidad de alguna modificación o adecuación en su puesto de trabajo o en algún otro aspecto.
- Realizar un seminario dirigido a los empleados de la empresa sobre cómo interactuar con personas con discapacidad (auditiva, visual, intelectual, física y psicosocial o mental).
- Diseñar e implementar una política de comunicación externa que exprese el compromiso que posee en la inclusión de personas con discapacidad en la empresa.

- Los programas de capacitación y sensibilización pueden ser útiles para fortalecer el proceso de inclusión y en especial, para crear una cultura inclusiva en la empresa.

### **3.4. CASOS REPRESENTATIVOS**

En esta sección se relatan las experiencias de cuatro empleadores en el proceso de contratar y trabajar con personas con discapacidad. La información fue obtenida mediante entrevista directa con personal de cada uno de los establecimientos. Se entrevistó a personal de ASDEMAR, la Dirección General para la Promoción y Protección de los DD.HH., Moscuza y Cooperativa de trabajo El Amanecer.

#### **3.3.1. Caso: ASDEMAR**

ASDEMAR (Asociación Síndrome de Down Mar del Plata) es una asociación sin fines de lucro de padres y familiares de personas con Síndrome de Down. Fue fundada 1991 en la ciudad de Mar del Plata por voluntad de un grupo de padres que decidieron unirse para aprender, enseñar, instruirse y alentar a los profesionales, docentes y a la población en general, a dar a sus hijos con Síndrome de Down las mismas posibilidades de educación y vida que las de las personas que no poseen dicha discapacidad. Su misión es, principalmente, la de incluir laboralmente a las personas con síndrome de Down (Asdemar, 2019).

Las acciones de Asdemar son:

- Brindar apoyo, orientación y contención a todos los padres que deseen acercarse a la asociación.
- Proporcionar los servicios de apoyo pedagógico, enseñanza de computación y operaciones matemáticas, aprestamiento laboral y talleres laborales a personas con síndrome de Down.
- Mantener comunicación con profesionales, docentes, técnicos e instituciones que puedan y les interese aportar conocimientos, experiencias y servicios para cumplir los objetivos de la organización.
- Brindar asesoramiento jurídico y psicológico.
- Difundir a la comunidad información sobre las posibilidades de las personas con síndrome de Down, promoviendo su integración e inclusión en la sociedad.
- Organizar cursos, eventos y jornadas para la formación y actualización especializada.

El objetivo principal que persigue Asdemar es lograr la independencia personal, en lo referido a hábitos y normas sociales. Para lograr dicho objetivo, la asociación ofrece

preparación académica y laboral en función a las habilidades, competencias y expectativas laborales de las personas con síndrome de Down.

Asdemar (2019) afirma que en los informes que recibe de los empleadores y profesionales que ofrecen apoyos, los empleados con síndrome de Down manifiestan no sólo una actitud laboral positiva sino valores humanos nobles y un fuerte sentido de pertenencia a la organización que los cobija. A partir del trabajo, los jóvenes manifiestan:

- Bienestar emocional: por la satisfacción de pertenecer al mundo del trabajo, lo que se refleja en sus relaciones familiares y amistosas.
- Bienestar material: ya que perciben ingresos que les permite mantenerse y colaborar con la economía familiar.
- Desarrollo personal: no sólo en la adquisición de herramientas propias de cada puesto de trabajo sino en el desarrollo de la autoestima, la autodeterminación y la independencia.
- Inclusión Social.

Para llevar adelante los proyectos de Inclusión Laboral, la institución cuenta con un equipo de trabajo que cuenta con profesionales como médicos, psicólogos, fonoaudiólogos y terapeutas ocupacionales.

A continuación, se presenta información recabada durante una entrevista realizada a la Dra. María Esther Abraham, presidenta de Asdemar, y parte de su equipo de trabajo.

El proceso de inserción laboral inicia con la visita de personal de la institución a la empresa que haya manifestado interés en contratar personal con discapacidad. Se evalúa el puesto de trabajo a cubrir y se hacen recomendaciones y propuestas de mejora y se ofrece el servicio de realizar adaptaciones al puesto de trabajo, si se consideren necesarias.

*“Si una empresa manifiesta la necesidad o el deseo de incorporar una o más personas con discapacidad, nosotros nos acercamos a la empresa, vemos el lugar de trabajo, vemos en qué clima se tienen que mover, qué es lo que va a hacer, si hay algo que podemos proponer para mejorar y a veces se lo ofrecemos, se lo regalamos” (M. E. Abraham, com. pers., 21 de febrero de 2019).*

A continuación, se procede a la elección de la persona que más se adapte al perfil del puesto, de entre los candidatos con los que cuenta la asociación. Luego existe una etapa de adaptación en la empresa, en la que el trabajador cumple una jornada parcial contando con el apoyo de un tutor (generalmente un terapeuta ocupacional); el resto de la jornada laboral, el trabajador recibe capacitación referida al puesto de trabajo o a cuestiones de la vida laboral (puntualidad, presencia, disciplina, seguimiento de órdenes, etc.) en la asociación.

*“Los preparamos” –a los alumnos- “desde la institución con disciplina, con actividades de la vida diaria: les enseñamos a comer, a caminar, a leer y escribir, si es posible [...] Cumplir un horario, ir prolijos, ir todas las veces que sea necesario, responder a la autoridad del jefe, recibir órdenes (...). Después, dentro del lugar del trabajo, a desarrollarse educadamente” (M. E. Abraham, com. pers., 21 de febrero de 2019).*

Posteriormente, el trabajador pasa a cumplir jornada completa y paulatinamente se va retirando el apoyo del tutor, hasta que finalmente mantiene un contacto esporádico.

Por lo general no se han tenido que realizar grandes ajustes en los puestos de trabajo, sino que han sido simples. Por ejemplo, en un puesto de barista, para desechar el café era necesario agacharse mucho hasta un recipiente que se encontraba en el suelo; el apoyo proporcionado fue un carrito de café en el que se puede realizar la maniobra mencionada con comodidad y sin tener que agacharse.

Otro ejemplo que relata la persona entrevistada es el siguiente:

*“A lo mejor” –la persona con síndrome de Down- “tiene habilidad de lectoescritura, pero sólo puede leer imprenta (...). En tal caso se pedirá que las instrucciones se escriban en imprenta” (M. E. Abraham, com. pers., 21 de febrero de 2019).*

Destacan que es muy importante la colaboración del equipo de trabajo en el que estará la persona con discapacidad, como también la sensibilización de las personas que estarán en contacto con el personal con discapacidad. Así lo sostiene la Dra. Abraham:

*“Es muy importante la sensibilización del grupo de gente que va a estar en contacto con estas personas. En general, las personas que no están habituadas a relacionarse con personas con una discapacidad se enfrentan a sus propias dificultades porque no saben cómo tratarlos” (Com. pers., 21 de febrero de 2019).*

Asdemar realiza charlas en la empresa previamente al ingreso del trabajador y luego, las veces que sea necesario.

Para Asdemar, en general las experiencias han sido positivas y exitosas; no han tenido casos de empleados que hayan sido despedidos ni que hayan renunciado luego de haber sido contratados. Valoran mucho su trabajo, por lo que lo cuidan y son muy responsables. Según sus directivos, las personas con síndrome de Down despiertan curiosidad, afecto y admiración. Se convierten en un ejemplo para sus compañeros y su presencia fomenta un buen clima laboral. Contribuyen al ejercicio de la paciencia y el respeto al prójimo.

*“Hay dos grandes beneficios que trae un empleado:” – con síndrome de Down - “uno es todo lo que hace a la parte económica de la empresa y otro que hace a la parte humana. Estos chicos, primero, despiertan curiosidad, después, despiertan afecto y, por último, admiración en algún aspecto. Los compañeros de trabajo reciben el ejemplo de estas personas. Eso promueve un buen clima laboral. Obliga a tener paciencia y a tener respeto por la otra persona” (M. E. Abraham, com. pers., 21 de febrero de 2019).*

*“Una persona con discapacidad que ingresa a puesto laboral está mucho más agradecida que cualquier otra persona que consigue un trabajo. Cuidan su puesto y, en general, son responsables y tratan de hacer las cosas lo mejor posible” (M. E. Abraham, com. pers., 21 de febrero de 2019).*

Asdemar actualmente trabaja adherido al Programa de Inserción Laboral del Ministerio de Trabajo (Ver sección “3.1.2. Beneficios Económicos”). Han logrado insertar laboralmente a más de 20 personas con síndrome de Down en diversas instituciones y empresas privadas, entre las que se encuentran: Cementerio Colinas de Paz (donde se han insertado dos personas con síndrome de Down), Distribuidora Orfei, biblioteca de la Asesoría de Menores e Incapaces, Municipalidad de General Pueyrredón, Centro de Bioquímicos IX Distrito, Quicksilver, Cabrales, Suprema Corte de Justicia, Hotel UTHGRA Sasso, Toyota. Han ocupado puestos de jardinería, cadetería, limpieza, reposición de mercadería, mozos, tareas administrativas. Asdemar también posee tres negocios propios en los que trabajan personas con síndrome de Down: una cafetería ubicada en la sede de Asdemar, un negocio en Tribunales y la cafetería del CEMA (Centro de Especialidades Médicas Ambulatorias), todos en la ciudad de Mar del Plata.

Se ha evidenciado que los empleadores muchas veces tienen temor de incluir personas con discapacidad en su plantilla, por no saber si pueden no contratarlo efectivamente en caso que durante el período de prueba el empleado no cumpla con las expectativas. Desde Asdemar sostienen que lo anterior no constituye un problema, ya que según lo establecido en los programas de inserción laboral que ofrece el Ministerio de Trabajo, luego del período de prueba el empleador puede decidir si contratar en forma efectiva al trabajador o no, sin perjuicio alguno.

### **3.3.2. Caso: Dirección General para la Promoción y Protección de los DD.HH.**

La Dirección General Municipal para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos asiste al Departamento Ejecutivo Municipal en los planes, programas y políticas

relativas a la promoción, protección y defensa de los derechos humanos, a la igualdad de oportunidades y a la no discriminación de grupos o personas. Asimismo, implementa políticas de difusión tendientes a la concientización social sobre la importancia que supone el respeto y valoración de los derechos humanos. (Mardelplata.gob.ar, 2019)

A continuación, se presenta una experiencia laboral relatada por la Abg. Sonia Rawicki, titular de la Dirección, y por una empleada, la Abg. Andrea.

La Dirección General para la Promoción y Protección de los DD.HH. (en adelante, “la Dirección”) incorporó a fines de 2017, por intermedio del Programa Entrenamiento para el Trabajo a dos personas con discapacidad. Una de las personas incorporadas fue Andrea, quien posee discapacidad visual (específicamente, ceguera) y, la otra, Lorena. Una vez finalizados los ocho meses de duración del programa, se buscó lograr la incorporación definitiva de Andrea y no así de Lorena, ya que existía una necesidad específica de incorporar una persona con título de abogado y quien cumplía dicho requisito era Andrea (Sonia Rawicki, com. pers., 22 de febrero de 2019).

*“Además de tener la tarea de recibir las denuncias por discriminación, tenemos competencias de defensa al consumidor para personas mayores de setenta años y personas con discapacidad, y eso hace que se requiera un conocimiento jurídico [...] A su vez, también llevamos adelante una tarea (...) que tiene que ver con distintas vulneraciones de derechos, en la que también se requiere un conocimiento jurídico. Es por eso que la incorporación de Andrea era fundamental, principalmente por estas competencias que ella tiene”, explica Rawicki (com. pers., 22 de febrero de 2019).*

Durante la entrevista, se comentó que hubo inconvenientes en la incorporación de la nueva trabajadora, puesto que no se disponía de una computadora con los recursos de hardware necesarios para que dicha persona pudiera instalar el software que habitualmente usa para desempeñar su trabajo (las computadoras existentes resultaban obsoletas). Así lo relata la Abg. Rawicki:

*“Tuvimos un escollo muy grande con el tema de la computadora. Andrea tiene su computadora con un programa que lee todo lo que aparece en la pantalla. El problema es que las computadoras tienen que estar en red con el sistema municipal (...). Cuando lo consultamos con el área de informática, lo que nos dijeron fue que podían poner la computadora de Andrea en red, pero que era muy probable que eso le terminara perjudicando la computadora” (com. pers., 22 de febrero de 2019).*

El inconveniente fue subsanado mediante la donación de una computadora por parte de un particular. Hasta que se resolvió el problema de la computadora, el empleado desempeñó tareas de atención al público en dependencias municipales. Sin embargo, también se presentó una dificultad en cuanto a los tiempos administrativos para la contratación definitiva de Andrea, como lo explica Rawicki:

*“Como obstáculos, además de la dificultad para obtener la computadora, estuvo la burocracia administrativa. Todo lo que hubo que patear puertas, pidiendo por favor que se apuren, que la necesitamos, que necesitamos que se haga el acto administrativo para el ingreso definitivo de Andrea” (com. pers., 22 de febrero de 2019).*

Por otra parte, la empleada en cuestión utiliza como apoyo un software de lectura de pantalla gratuito, de código abierto, llamado NVDA. Otro de los apoyos es la asistencia de sus compañeros de trabajo:

*“(…) el resto lo suplen mis compañeros: si hay algo para leer, me lo leen ellos, si hay algo para completar, lo completan ellos... Con la computadora puedo hacer el 70% de las cosas y el resto lo suplen ellos” (Andrea, com. pers., 22 de febrero de 2019).*

La abogada sostiene que su incorporación en el puesto fue sencilla y califica su experiencia como “excelente”, principalmente por el grupo humano con el que trabaja, que la hizo sentir cómoda, y por su superior, la Abg. Rawicki, que se esforzó por que contara con todo lo necesario para poder desempeñar sus tareas y lograr su incorporación definitiva (Andrea, com. pers., 22 de febrero de 2019).

### **3.3.3. Caso: Moscuzza**

Moscuzza es una compañía industrial de 72 años de antigüedad, ubicada en el puerto de Mar del Plata, fabricante y proveedora de la industria pesquera, naval, petrolera y agrícola. Entre los productos que fabrican se encuentran redes de pesca, de seguridad y deportivas, cabos navales retorcidos y trenzados, hilos confeccionados con fibras de alta tecnología. (Moscuzza Redes, 2019)

La planta posee un ambiente con mucho ruido, afirma Valeria del Valle, responsable del área de RR.HH. de la empresa. Hace tiempo, se empezó a evidenciar que los empleados que llevaban muchos años trabajando en la planta desarrollaron hipoacusia como enfermedad profesional, ya que en tiempos anteriores no existía la conciencia que hay hoy acerca de la



importancia de utilizar protección auditiva, y tampoco la predisposición a utilizarlos por parte de los empleados (V. del Valle, com. pers., 8 de marzo de 2019).

Respondiendo a esta problemática, la empresa percibió la oportunidad de contratar personas con discapacidad auditiva, siempre previendo la utilización de elementos de protección personal tendientes a evitar cualquier profundización de las patologías preexistentes. Actualmente, Moscuza cuenta con una nómina de 190 empleados, de los cuales 28 tienen hipoacusia o sordera. Se contrataron inicialmente 5 empleados con discapacidad auditiva en el 2005. Colaboraron en la selección de personal, en un principio, una docente de educación especial que tenía contacto con la empresa y una instructora de lengua de señas. Posteriormente, la incorporación de personal con discapacidad se realizó por intermedio del SECLAS (Servicio de Colocación Laboral Selectiva para personas con discapacidad), que funciona en la órbita del Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires (Ministerio de Trabajo, 2015).

La responsable de RR.HH. afirma que el resultado que han tenido ha sido muy satisfactorio, y así lo expresó:

*“El resultado que nosotros tuvimos fue excelente porque, en general, son personas que cuidan mucho su trabajo” (V. del Valle, com. pers., 8 de marzo de 2019).*

El personal con hipoacusia formó un grupo de trabajo muy sólido, con muy buenas relaciones laborales.

No fue necesario realizar grandes adaptaciones en la planta para la incorporación de los empleados con discapacidad, ya que, al utilizar habitualmente protectores auditivos, usualmente las comunicaciones se dan por escrito o por medio de una cartelera. Sí fue necesario instalar señales de emergencia lumínicas, tanto para procedimientos de evacuación de emergencia como para maquinaria riesgosa, como autoelevadores o portones.

Para facilitar las tareas, dos superiores que están a cargo del grupo de trabajadores con discapacidad aprendieron a comunicarse mediante lengua de señas, como parte del proyecto de incorporación de personal con discapacidad. Por otra parte, Del Valle destaca la importancia de la habilidad de lectoescritura para cumplir con el trabajo:

*“Son pocos los empleados con sordera que tienen el primario terminado. Tenemos algunas personas que no poseen lectoescritura, entonces es más difícil comunicarse con ellos” (com. pers., 8 de marzo de 2019).*

Otra de las razones por las que se decidió emplear personal con discapacidad fueron los beneficios económicos que se obtienen en forma de deducciones impositivas, aportes patronales y otros.

A cada persona que ingresa a trabajar a la empresa se le evalúa su capacidad auditiva y se le realizan exámenes periódicos para verificar que las condiciones de trabajo no profundizan el problema. No ha habido aumento de su pérdida de audición, gracias al uso de los protectores auditivos:

*“No hemos tenido avance de pérdida auditiva entre los empleados” (Valeria del Valle, com. pers., 8 de marzo de 2019).*

### **3.3.4. Caso: Cooperativa de Trabajo Nuevo Amanecer**

El Amanecer es una fábrica de lácteos fundada en 1939 en la ciudad de Mar del Plata. Actualmente tiene plantas de fabricación no sólo en Mar del Plata, sino también en Tandil y Trenque Lauquen. Comenzó siendo una empresa, pero actualmente está conformada como cooperativa de trabajo. Produce leche, yogur, quesos, entre otros productos lácteos. (Cooperativa Nuevo Amanecer, 2019)

La cooperativa incorporó personal con discapacidad a partir del 2015 a través de los programas del Ministerio de Trabajo “Acciones de Entrenamiento para el trabajo” y “Programa de Inserción Laboral”. La iniciativa de incorporar personal con discapacidad, explica la Ing. Mena, directora técnica de El Amanecer, surgió a partir del contacto que mantiene El Amanecer con el Estado y la voluntad de lograr que la cooperativa de trabajo fuese una cooperativa genuina, con lo cual la inclusión social era uno de los aspectos a desarrollar (M. B. Mena, com. pers., 13 de marzo de 2019).

Una de las personas que se incorporó a la cooperativa fue Franco, que ingresó con un nivel elevado de autismo. Otro ingresante fue Emanuel, que posee síndrome de Down, e ingresaron también personas con retraso madurativo. Franco y Emanuel, una vez finalizado el programa, fueron incorporados como asociados a la cooperativa. El resto de las personas mencionadas previamente, han renovado las prácticas en varias ocasiones, pero no han podido ser asociados aun debido a la falta de requerimiento de personal, aunque es voluntad de la cooperativa que sean ingresados (M. B. Mena, com. pers., 13 de marzo de 2019).

Las personas mencionadas han ocupado puestos de: envasado de dulce de leche, trozado de queso, pintado de queso estacionado, expedición de mercadería, elaboración de caramelos y reposición de mercadería y atención al público en los locales de venta.

Durante la entrevista, se hizo énfasis en la importancia de la preparación del grupo de trabajo para la contención de las personas con discapacidad que ingresen, lo cual se hizo mediante asistencia de terapeutas ocupacionales que trabajan en los programas de inclusión laboral mencionados anteriormente. También, en el momento de decidir el puesto que va a ocupar la persona con discapacidad, es importante evaluar el grado de predisposición que tienen los trabajadores de ese sector para trabajar con personas con discapacidad.

*“Por ejemplo, si no está predispuesto el encargado de la línea de producción a trabajar con personas con discapacidad, se hace muy difícil” (M. B. Mena, com. pers., 13 de marzo de 2019).*

Uno de los apoyos que fue necesario implementar fue la organización de los descansos de una de las personas con discapacidad, avisándole cuándo debía tomarlos, ya que no lo hacía por sí mismo. También se le fue enseñando a tomar decisiones propias, por ejemplo, a reponer faltantes de insumos en la medida que notara que fuera necesario. Otra de las acciones que se debieron tomar al trabajar con personas con autismo, fue repetir con frecuencia las indicaciones sobre las tareas a realizar.

La ingeniera entrevistada, comenta que las personas con discapacidad están entre los trabajadores con mejor desempeño de la cooperativa, por el grado de concentración en la tarea, buena predisposición, cumplimiento de horarios y responsabilidad. Las personas con discapacidad se han integrado muy bien al equipo de trabajo y están muy conformes.

*“Realmente, los chicos se sienten bien trabajando en la cooperativa y a nosotros también nos hace sentir bien que ellos estén trabajando, además por el modo que tienen de trabajar: con mucha responsabilidad, con cumplimiento de horario a la perfección” (M. B. Mena, com. pers., 13 de marzo de 2019).*

Es relevante destacar el efecto terapéutico que posee el trabajo en el progreso de las personas con discapacidad. Uno de los trabajadores, Juan, que presentaba un autismo elevado, renovó las prácticas en la cooperativa a pedido de sus padres y los terapeutas debido al avance que había mostrado en cuanto a la mejora de su condición, gracias a trabajar en la cooperativa.

En El Amanecer apoyan la inclusión de personas con discapacidad y están convencidos de que se puede trabajar con ellos de forma satisfactoria, por lo que continuarán incorporando personas con discapacidad a la cooperativa (M. B. Mena, com. pers., 13 de marzo de 2019).

*“Nosotros hacemos inclusión y estamos convencidos de que se puede trabajar, sea la condición que sea, porque ya, con los casos que venimos trabajando, se*

*demostró que se puede. Así que la idea es continuar desarrollando este tipo de inclusión social” (M. B. Mena, com. pers., 13 de marzo de 2019).*

## 4. CONCLUSIONES

Durante la elaboración de este trabajo final se ha evidenciado que la inclusión laboral de las personas con discapacidad es fundamental para su inclusión social y su desarrollo íntegro como ser humano. En la ciudad de Mar del Plata existe una relevante proporción de personas con discapacidad que podrían integrarse a la fuerza laboral y, de esta manera, contribuir a la construcción de una sociedad inclusiva y con igualdad de oportunidades.

Son muchos los beneficios que trae a una empresa la contratación de personas con discapacidad. En primer lugar, las experiencias y los estudios muestran que se produce una mejora del ambiente laboral y de crecimiento personal de todos aquellos que tienen contacto con los trabajadores con discapacidad. En segundo lugar, al incorporar y aprender a convivir y aprender de las diferencias entre las personas, se produce un crecimiento organizacional que fomenta la creatividad, la generación de productos y servicios accesibles y universales, y la mejora de las relaciones con los distintos actores de la cadena de suministro de la empresa. También se ha evidenciado la cualidad terapéutica que posee el trabajo, que mejora la condición y la calidad de vida de las personas con discapacidad. Por último, al contratar personas con discapacidad, se accede a importantes beneficios económicos en forma de descuentos en los sueldos el primer año de trabajo, descuentos en los aportes a la seguridad social, descuentos en impuestos a las ganancias e ingresos brutos, y prioridad en acceso a licitaciones.

Uno de los resultados principales referido a la adecuación del puesto a la persona con discapacidad, es que lograr que el sector y puesto de trabajo y las instalaciones sean accesibles no genera altos costos. Una de las cuestiones más importantes al realizar dicha adecuación es analizar el puesto de trabajo y el perfil de las personas que se postulan para cubrirlo, y seleccionar la persona más adecuada de manera de poder realizar las tareas sin inconvenientes. Para esto último, es fundamental contar con el apoyo de profesionales como terapeutas ocupacionales, que facilitan mucho la labor de selección.

Existen programas a cargo del Ministerio de Trabajo de la Nación que ofrecen a las empresas la posibilidad de asesoramiento por parte de profesionales de forma gratuita. Mediante estos programas, las personas con discapacidad comienzan a trabajar en la empresa adherida al programa con asistencia terapéutica. Estos programas liberan a la empresa de abonar sueldos durante los primeros meses y les permite evaluar la idoneidad de los trabajadores para luego decidir su incorporación definitiva.

Mediante el protocolo de autoevaluación se ofrece la posibilidad de que la empresa verifique la accesibilidad de sus instalaciones para cualquier discapacidad en general, y que analice, en particular, características del puesto de trabajo a cubrir según requerimientos de

cada tipo de discapacidad. De esa manera, se puede facilitar la identificación de ajustes necesarios a realizar al incorporar personal con discapacidad, o bien, para personal perteneciente a la empresa que haya adquirido una discapacidad (por accidente, enfermedad, etc.).

Abierto a posibilidad de mejoras y modificaciones, el protocolo podría ser una herramienta que la Dirección de Discapacidad de Gral. Pueyrredón podría utilizar para mejorar el proceso de inserción laboral de personas con discapacidad. Esta mejora podría implementarse brindándole la lista de verificación a las empresas en las primeras instancias del proceso de ingreso de nuevo personal con discapacidad, de manera de que la empresa pueda ir evaluando sus condiciones, facilitando el posterior trabajo a realizar por el personal de la Municipalidad.

Según la concepción actual de discapacidad apoyada por la Convención Internacional de las Personas con Discapacidad, la discapacidad surge como consecuencia de la interacción entre la dificultad que posee la persona y las barreras con las que se encuentra. Según las experiencias recogidas en la investigación de casos de empresas que cuentan con personal con discapacidad, los apoyos fundamentales provienen del acompañamiento y la actitud del grupo de trabajo. Por esto último es que se recomienda capacitar y concientizar al personal sin discapacidad antes del ingreso de personal con discapacidad a la empresa.

Se ha identificado que una de las razones por las que las personas con discapacidad no buscan trabajo es que temen la suspensión de su pensión por discapacidad. Esto sucede ya que dicha pensión se suspende una vez que la persona está contratada en forma definitiva. En caso de dejar de trabajar, la pensión se restituye, pero el tiempo que demora el trámite para su restitución es muy extenso, por lo que las personas permanecen un largo tiempo sin percibir ingresos. Muchos de los trabajos ofrecidos a personas con discapacidad son temporales, lo que hace que algunas personas prefieran seguir percibiendo su pensión en forma habitual antes que aceptar dichos trabajos. Por lo tanto, una forma de contribuir a la inserción laboral formal de las personas con discapacidad, sería acortar los tiempos de tramitación de la pensión, para que dichas personas no queden sin ingreso económico por largos períodos.

Finalmente, se hace énfasis en que las personas entrevistadas afirman que su experiencia trabajando con personas con discapacidad ha sido exitosa y que los empleados con discapacidad demuestran pertenecer al grupo de mejor desempeño laboral. Los trabajadores con discapacidad han demostrado, en general, ser responsables, valorar y cuidar su trabajo, cumplir los horarios satisfactoriamente y poseer una elevada motivación y

entusiasmo. La inclusión de personas con discapacidad a los ámbitos laborales ha generado satisfacción tanto para las personas con discapacidad como para sus compañeros de trabajo y demás integrantes de las organizaciones.

Como estudiante de ingeniería industrial, la realización del presente trabajo de fin de carrera ha requerido de la implementación de conocimientos y habilidades adquiridos durante la formación académica y también ha presentado una serie de desafíos. Como aportes de la ingeniería industrial se encuentran los conocimientos adquiridos en el área de los recursos humanos, contemplando los procesos de descripción de puestos de trabajo, selección e inducción de personal y otros aspectos relativos a la administración del recurso humano, desde una óptica especial: la de la inclusión y la igualdad de oportunidades. También se han puesto en juego aspectos relativos a la seguridad e higiene laboral, ya que el trabajo con personas con discapacidad, como también sucede con cualquier trabajador, hace que se deba prestar especial atención a la prevención de accidentes laborales, minimización de riesgos y protección de la salud de los trabajadores. Otro de los conocimientos aplicados fueron aquellos relacionados con la gestión de la calidad, particularmente para la elaboración de la lista de verificación y el proceso de evaluación del ámbito laboral, los cuales tienen también como objetivo contribuir a un mejor desempeño de los trabajadores, que se verá reflejado en una mejora de la organización en general. Fundamentalmente, estos saberes fueron aplicados desde una perspectiva empresarial, teniendo en cuenta los diversos actores de una organización y los aspectos más importantes para que una empresa obtenga buenos resultados. Así, se consideró la importancia de las personas como recurso primordial de una organización, la importancia de un adecuado diseño de las instalaciones, y los beneficios y perjuicios económicos que podrían existir por el hecho de emplear personas con discapacidad.

Los desafíos que se han logrado superar fueron, principalmente, el trabajo interdisciplinario con profesionales de la arquitectura, terapia ocupacional y abogacía; la sistematización de la información y el desarrollo del protocolo incorporando saberes de distintas disciplinas; y la aplicación de criterios de síntesis para lograr un instrumento que permita un abordaje general y oriente en lo particular, sin presentar una edición voluminosa.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

1. ALLES, M. A. (2004). Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Buenos Aires. Ed. Granica.
2. Argentina.gob.ar (2019). Extraído el 31 de enero de 2019, de <https://www.argentina.gob.ar/trabajo/discapacidad/pil>
3. ASDEMAR. Página de internet de la asociación. Extraído el 24 de marzo de 2019, de <http://www.asdemar.org.ar>
4. Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED), Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2015). Caja de Herramientas Empresas Inclusivas. Costa Rica. Extraído el 15 de enero de 2019 de <https://www.aedcr.com/redempresasinclusivas>
5. BIANCHI, F. R. (2018). Extraído el 28 de enero de 2019 de <https://www.iprofesional.com/management/281934-empleador-jornada-contrato-Cuales-son-los-beneficios-de-contratar-personal-con-discapacid%E2%80%A6>
6. BONINO, C. B. y C. L. CLARIÁ (2012). Criterios para la aplicación de un diseño para todos. Paraná, Entre Ríos. Ed. Entre Ríos.
7. Consejería de Empleo, Mujer e Inmigración (2008). Guía para Conseguir una Prevención de Riesgos Laborales Inclusiva en las Organizaciones. Extraído el 21 de enero de 2019, de <https://www.madrid.org>
8. Cooperativa Nuevo Amanecer. Extraído el 25 de marzo de 2019, de <http://cooperativanuevoamanecer.com.ar/nosotros/>
9. DEMARCHI, N. y BRITOS, J. L. (2002). La accesibilidad física en el ámbito de trabajo. Estrategias posibles para la intervención. Mar del Plata. Ed. Área de Diseño e Imagen Institucional de la UNMdP.
10. Fundación Par (2005). La discapacidad en Argentina: un diagnóstico de situación y políticas públicas vigentes a 2005. Buenos Aires. Ed. Visual DG.
11. Grupinex (2019). Extraído el 15 de marzo de 2019, de <https://www.grupinex.com/es/vados/>
12. Incluyeme.com (2019). Extraído el 19 de enero de 2019, de <https://www.incluyeme.com/que-tipos-de-discapacidad-existen/>
13. Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) (2018). Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad: resultados definitivos 2018. 1a ed. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Extraído el 15 de enero de 2019, de <https://www.indec.gob.ar>
14. Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI). Clasificación de Tipo de Discapacidad – Histórica. Extraído el 17 de enero de 2019, de



- [https://www.inegi.org.mx/contenidos/clasificadoresycatalogos/doc/clasificacion\\_de\\_tipo\\_de\\_discapacidad.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/clasificadoresycatalogos/doc/clasificacion_de_tipo_de_discapacidad.pdf)
15. . Extraído el 7 de diciembre de 2018, de <https://www.mardelplata.gob.ar/Contenido/discapacidad-0>
  16. Mardelplata.gob.ar. Extraído el 25 de marzo de 2019, de <https://www.mardelplata.gob.ar/derechoshumanos/promocion/que-hacemos>
  17. Ministerio de Trabajo, 2015. Extraído el 25 de marzo de 2019, de <http://www.trabajo.gba.gov.ar/index.php/2015-09-14-11-50-34/seclas>.
  18. Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social y Unidad para Personas con Discapacidad y Grupos Vulnerables (2019). Extraído el 22 de marzo de 2019, de [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/100622\\_ficha-discapacidad.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/100622_ficha-discapacidad.pdf)
  19. Moscuzza Redes. Extraído el 25 de marzo de 2019, de [http://www.moscuzzaredes.com/web1/pagina\\_submenu.php?opcion=81&id\\_art=88&id\\_submenu=81&id\\_menus=4](http://www.moscuzzaredes.com/web1/pagina_submenu.php?opcion=81&id_art=88&id_submenu=81&id_menus=4)
  20. OIT (Organización Internacional del Trabajo) (2015). Manual de Instituciones. Guía para la contratación y capacitación de personas con discapacidad. Buenos Aires. Ed. OIT.
  21. OIT, Oficina de Actividades para los Empleadores de la OIT y Oficina de la OIT para los Países Andinos (2016). Guía para la inclusión de personas con discapacidad en el lugar de trabajo. Extraído el 26 de marzo de 2019, de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---ifp\\_skills/documents/publication/wcms\\_591070.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/publication/wcms_591070.pdf)
  22. Organización Mundial de la Salud (O.M.S.), Organización Panamericana de la Salud, Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (2001). Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (C.I.F.). Madrid. Ed. Grafo.
  23. Organización de las Naciones Unidas (O.N.U.) (2006). Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y protocolo facultativo. Nueva York.
  24. SUTER, R. *et. al.* (2007). Realising Potential: Disability Confidence Builds Better Business. Cornell University, ILR School, Gladnet Collection. Reino Unido. Extraído el 18 de enero de 2019, de <https://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.com/&httpsredir=1&article=1465&context=gladnetcollect>
  25. Toluna Influencers (2019). Extraído el 14/03/2019, de <https://es.toluna.com>
  26. Trust for the Americas (2009). Currículo digital: Módulo de capacitación empresarial sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad. Washington D.C.