UNIVERSIDAD ARGENTINA DE LA EMPRESA

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

TRABAJO FINAL DE INVESTIGACIÓN

“Integración laboral de personas con discapacidad: un desafío para las áreas de Recursos Humanos en organismos públicos”

Autoras:

Cano, Irene

Contreras, Xiomara

Profesor tutor:

Martín Alterson

2014

RESUMEN EJECUTIVO

En este estudio hemos analizado el impacto de la integración de las personas con discapacidad (PcD) en los distintos procesos vinculados con la gestión de recursos humanos en el ámbito de un banco público. También nos abocamos a investigar la perspectiva de las PcD que forman parte de su plantel y de su entorno laboral cercano. Para ello, efectuamos diversas entrevistas semi-estructuradas a los responsables de los diversos procesos de RRHH, a PcD de la dotación del banco y a compañeros y supervisores de las mismas. Entre las conclusiones principales a las que hemos arribado, podemos mencionar que los procesos de RRHH analizados, si bien son pasibles de mejoras, cumplen en general con buenas prácticas internacionales y han evolucionado positivamente en el tiempo. Asimismo, las PcD se encuentran en su mayoría integradas laboralmente, habiéndose detectado algunos inconvenientes en la integración de las PcD intelectual.

Palabras claves: discapacidad, personas con discapacidad, integración laboral, gestión de la discapacidad.

ABSTRACT

In this research we have analyzed the impact of the integration of people with disabilities (PWDs) in the various processes associated with human resources management in the context of a public bank. We also apply ourselves to investigate the prospect of PWDs as part of its squad and its close working environment. In order to do this, we have conducted semi structured interviews adressed to the leaders of the diverse human resource processes, to PWDs in the staff of the bank and to their co-workers and supervisors. Among the main conclusions we have got to, we could mention that the human resource processes analyzed, although they are able to improvements, they mostly carry out with international good practice and they have positively developed over time. Also, PWDs are, most of them, occupationally integrated in spite of having found some disadvantages in the integration of people with intellectual disabilities.

Keywords: Disability, People with Disabilities, Work Integration, Disability Management.

INDICE GENERAL

PARTE I 9

CAPITULO 1 9

1.1. Introducción. 9

1.2. Planteamiento del problema. 13

1.3. Preguntas de investigación. 13

1.4. Objetivos 14

1.5. Metodología 15

1.6. Población y muestra 16

CAPÍTULO 2 18

MARCO TEÓRICO 18

2.1. Evolución histórica de los modelos y paradigmas 18

2.1.1. El modelo de prescindencia. 19

2.1.2. El modelo rehabilitador 20

2.1.3. El modelo social 20

2.1.4. Otros modelos. 21

2.1.5. La aplicación de los modelos a las personas sordas. 23

2.2. Concepto de la discapacidad según los distintos paradigmas 25

2.2.1 Concepto según el modelo médico- CIDDIM, 1980. 25

2.2.2. Concepto según el modelo social- CIF, 2001. 26

2.2.3. Concepto según el modelo de los derechos. Convención Internacional sobre los Derechos de las personas con discapacidad, 2006. 27

2.3. Clasificación de las discapacidades 28

2.3.1. Recomendaciones en el trato según cada discapacidad. 30

2.4. Definición de terminología 32

2.5. Marco legal. 34

2.5.1. Normativa nacional 34

2.5.2. Convenciones Internacionales vigentes. 38
2.6. La medición de la discapacidad 44
2.6.1. La discapacidad en Argentina.....46
2.7. Buenas Prácticas y recomendaciones internacionales. 56
2.7.1. Obligaciones generales de los empleadores. 57
2.7.2. Obligaciones generales de los representantes de los trabajadores. 58
2.7.3. Comunicación y concientización. 58
2.7.4. Reclutamiento y selección. 59
2.7.5. Inducción.....60
2.7.6. Desarrollo.....61
2.7.7. Capacitación 61
2.7.8. Evaluación. 62
2.7.9. Seguridad, Higiene y Accesibilidad.....62
2.7.10. Recomendaciones por tipo de discapacidad para la integración laboral. 63
PARTE II- Resultados y análisis.....68
CAPITULO 3 68
PRESENTACIÓN DEL BANCO 68
3.1. Presentación del banco. 68
CAPÍTULO 4 70
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN 70
4.1. Definición del perfil. 70
4.2. Reclutamiento.....70
4.3. Entrevistas de selección. 71
4.4. Inducción. 72
4.5. Seguimiento.....72
4.6. Comparación del proceso de selección con buenas prácticas internacionales. ..73

CAPÍTULO 5 75

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO 75

5.1. Capacitación. 75

5.1.1. Capacitación de empleados con discapacidad auditiva. 75

5.1.2. Capacitación de los empleados con discapacidad motora. 76

5.1.3. Capacitación de los empleados con discapacidad intelectual. 77

5.1.4. Comparación del proceso de capacitación con buenas prácticas internacionales. 77

5.2. Desarrollo. 78

5.2.1. Desarrollo de personas con discapacidad auditiva. 78

5.2.2. Desarrollo de personas con discapacidad motora. 80

5.2.3. Desarrollo de personas con discapacidad intelectual. 81

5.2.4. Comparación del proceso de desarrollo con buenas prácticas internacionales. 82

CAPÍTULO 6 83

COMUNICACIÓN 83

6.1. Comunicación de políticas de gestión de la discapacidad. 83

6.2. El proceso de comunicación y las personas sordas. 83

6.3. Comparación del proceso de comunicación con las buenas prácticas internacionales. 88

CAPÍTULO 7 90

SEGURIDAD E HIGIENE 90

7.1. Acciones implementadas. 90

7.2. Comparación del proceso de seguridad e higiene con las buenas prácticas internacionales. 94

CAPÍTULO 8 96

INTEGRACIÓN LABORAL 96

8.1. Integración a la tarea. 96

8.1.1. Discapacidad auditiva. 96

8.1.2. Discapacidad intelectual. 97

8.1.3. Discapacidad motora. 99

8.2. Integración al entorno laboral cercano. Clima. 100

8.2.1. Discapacidad auditiva. 100

8.2.2. Discapacidad intelectual. 100

8.2.3. Discapacidad motora. 101

CAPÍTULO 9 104

LA REPRESENTACIÓN SINDICAL 104

9.1. La Comisión Gremial Interna. 104

9.2. El Sindicato. 105

PARTE III 108

CAPÍTULO 10 108

CONCLUSIONES 108

BIBLIOGRAFÍA 113

ANEXO I- Matriz del proceso de comunicación con sordos…… 119

ANEXO II- Presentación…… 121

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población con discapacidad sobre el total de la población del país. 47

Tabla 2. Total del país y regiones. Población con discapacidad. Cantidad de discapacidades. Año 2002-2003. 48

Tabla 3. Población con discapacidad de 14 años o más según categoría ocupacional.....51

Tabla 4. Área de inserción laboral. 51

Tabla 5. Población en viviendas particulares con dificultad o limitación permanente por cantidad de dificultades o limitaciones permanentes, según sexo y grupo de edad. Año 2010. 52

Tabla 6. Población en viviendas particulares con dificultad o limitación permanente por cantidad y tipo de dificultades o limitaciones permanentes, según sexo y grupo de edad. Año 2010 53

Tabla 7. Distribución de las personas con discapacidad con CUD que fueron certificadas con un sólo tipo de discapacidad. República Argentina. Año 2013.....54

Tabla 8. Distribución de las personas con discapacidad con CUD según sexo. República Argentina. Año 2013 55

Tabla 9. Distribución de las personas mayores de 14 años con discapacidad con CUD según condición de actividad. República Argentina. Año 2013.....55

Tabla 10. Distribución de las personas mayores de 14 años con Discapacidad con CUD que se encuentran ocupadas según categoría ocupacional. República Argentina. Año 2013.....55

Tabla 11. Proceso de Reclutamiento y Selección de PcD 73

Tabla 12. Comparación del proceso de selección con buenas prácticas internacionales..74

Tabla 13. Comparación del proceso de capacitación con buenas prácticas internacionales. 77

Tabla 14. Desarrollo de personas sordas. Actuación como Instructores. 80

Tabla 15. Comparación del proceso de desarrollo con buenas prácticas internacionales. 82

Tabla 16. El proceso de Comunicación. Medidas adoptadas para PcD auditiva.- Comentarios. 88

Tabla 17. Comparación del proceso de comunicación con buenas prácticas internacionales.....88

Tabla 18. Comparación del proceso de seguridad e higiene con buenas prácticas internacionales.....94

Tabla 19. Integración a la tarea de las PcD.....99

Tabla 20. Integración de las PcD y clima laboral.....103

Tabla 21. Accionar de los representantes sindicales con relación a las PcD.....107

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-Población con discapacidad de 14 años o más según condición de actividad...50

Gráfico 2-: Distribución de las personas con discapacidad con CUD que fueron certificadas con un sólo tipo de discapacidad o más de un tipo de discapacidad. República Argentina. Año 2013. 54

Gráfico 3- Distribución en el banco por tipo de discapacidad.....1

PARTE I

CAPITULO 1

1.1. Introducción.

Los derechos humanos son universales, pertenecen a todos los seres humanos, incluyendo a las personas con discapacidad (PcD).Uno de esos derechos es el de trabajar. “El trabajo es el auténtico fundamento de la comunidad humana”[1]. Por tal motivo, hemos comenzado esta investigación analizando el concepto de trabajo.

Básicamente, podríamos decir que el trabajo es la transformación de la naturaleza que realiza el ser humano para beneficio propio. En la historia evolutiva del hombre comenzó como una actividad de mera subsistencia para luego convertirse con el correr del tiempo en lo que llamamos hoy la actividad por excelencia aplicada a la producción de riqueza.

No obstante, como común denominador durante todo el proceso histórico de su evolución, el trabajo significó para la humanidad un gran organizador de la cultura y las relaciones sociales y económicas que en ella transcurren, ya que es una actividad esencialmente humana. No hay otro ser vivo que realice una actividad comparable a la actividad laboral. Los animales se limitan a realizar acciones que le permitan su subsistencia. En cambio, para los seres humanos el trabajo no es sólo una actividad económica sino también existencial. El trabajo nos identifica, nos distingue de otros, nos brinda una identidad. No sólo porque podemos reconocernos en lo que hacemos, sino porque otros nos reconocen por ese hacer.

Partiendo de esta concepción podemos afirmar que el trabajo posee diversas representaciones para el sujeto desde su “presencia” o desde su “ausencia”. En el contexto actual, podemos afirmar que “tener o no tener trabajo” genera en el sujeto la vivencia de estar “fuera” o “dentro” de la sociedad y su funcionamiento.

[1]Sinay, S. (2012). *¿Para qué trabajamos? Ser lo que hacemos o hacer lo que somos.* Buenos Aires: Paidós.

Sabemos que la inclusión laboral es una de las metas de mayor expectativa de todo ser humano, más aún luego de un período formativo específico; sin embargo, cuando las respuestas del mercado laboral son mínimas o no hay ofertas, es de suponer que las dificultades emocionales y de otros tipos se van asociando.

En ese contexto, el acceso al empleo continúa siendo uno de los temas más complejos y postergados dentro de los desafíos que enfrentan las PcD. En efecto, según la Encuesta Nacional de Discapacidad 2002/2003 (ENDI)[2], había en el país un total de 2.176.123 personas con discapacidad -el 7,1% de la población-, de las cuales el 24,9% eran ocupados (personas que se encuentran trabajando); el 4,7% eran desocupados (personas que buscan trabajo y no encuentran); mientras que el 68,4% eran inactivos (personas que no trabajan, pero tampoco buscan empleo).

Al respecto, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, de Naciones Unidas[3] dice:

> *"La sociedad se está perdiendo un grupo numeroso de personas cualificadas. Las personas con discapacidad pueden contribuir con una amplia gama de conocimientos, habilidades y talentos. Si bien esas personas sufren tasas más altas de desempleo que el resto de la población en prácticamente todos los países, los estudios demuestran que el rendimiento en el trabajo de las personas con discapacidad es igual, si no mayor, que el de la población en general. Un alto índice de permanencia en el puesto de trabajo y un menor absentismo compensan con creces los temores de que es demasiado costoso atender las necesidades de las personas con discapacidad en el lugar de trabajo. Además, han sido exagerados los temores de que la contratación de personas con discapacidad añade importantes costos suplementarios para los empleadores."*

Por esta razón, la Organización Internacional del Trabajo - OIT - se pronunció en diciembre del 2013, durante la conmemoración del Día Internacional de las Personas con

---

[2]Para un examen detallado de la metodología general de la ENDI véase: www.indec.mecon.gov.ar- Censo 2001/Encuestas Complementarias/Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad (ENDI)

[3]Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, sede de las Naciones Unidas, Nueva York, 14-25 de agosto de 2006. Recuperado el 31 de agosto de 2014, dehttp://www.un.org/spanish/disabilities/convention/qanda.html

Discapacidad, “por el pleno acceso al trabajo”, ratificando además que esta forma de exclusión entraña “un costo económico de entre tres y siete por ciento del Producto Bruto Interno”. Guy Ryder, director general de la organización mundial, subrayó durante la declaración que el universo de personas con discapacidad con edad de trabajar constituye “una reserva amplia y diversa de talentos y, sin embargo, a muchas se les niega el derecho a la dignidad del trabajo”. Ryder puntualizó que su exclusión del empleo y la marginación de la sociedad se plasman en un costo económico que supone una enorme pérdida de potencial para la persona, la comunidad y la sociedad[4].

Compartimos que el empleo de estas personas es un asunto profundamente serio que afecta a elementos fundamentales de su vida, como las de todos. Es evidente que lo primero es crear empleo. Revertir este escenario y promover el derecho de estas personas a mejores condiciones de vida y desarrollo debe ser una preocupación impostergable del Estado.

Al respecto, una de las medidas tomadas por el Estado argentino se vincula con la Ley 22431 de Sistema de Protección Integral de los discapacitados, la cual expresa:

> *“El Estado nacional - entendiéndose por tal los tres poderes que lo constituyen, sus organismos descentralizados o autárquicos, los entes públicos no estatales, las empresas del Estado y las empresas privadas concesionarias de servicios públicos - están obligados a ocupar personas con discapacidad que reúnan condiciones de idoneidad para el cargo en una proporción no inferior al cuatro por ciento (4%) de la totalidad de su personal y a establecer reservas de puestos de trabajo a ser exclusivamente ocupados por ellas”*[5].

Sin embargo, hasta aquí sólo nos centramos en la respuesta lineal: a falta de trabajo, se brinda trabajo. Nos preguntamos: ¿Es con esto suficiente?

De acuerdo con la OIT (2007) el trabajo decente condensa las aspiraciones de todo ser humano, brinda oportunidades de acceso a un trabajo productivo, adecuadamente remunerado con la seguridad correspondiente, la protección social a la familia, las condiciones para el desarrollo personal, la libertad de expresión, la organización y participación en las decisiones en el marco del trabajo y plantea la

[4] Martínez, Luis Eduardo, “Trabajo inclusivo y transformación social”, El Cisne, N°283, marzo 2014, 26 - 29.
[5] Ley 22431, art. 8°, 1° párrafo.

igualdad de oportunidades, en particular a hombres y mujeres. Por lo tanto, el trabajo es una fuente de dignidad de la persona. Utilizando como base estas consideraciones, es que podemos comenzar a analizar y reflexionar sobre la problemática que afrontan las PcD en lo que respecta a su integración laboral. El trabajo decente, de calidad, es el modo más efectivo de romper el círculo vicioso de la marginalización, la pobreza y la exclusión social. Las PcD se ven atrapadas en ese círculo con frecuencia y es necesaria la acción positiva para ayudarlos a salir de esa situación.

La sola inserción laboral de una PcD no significa que la organización esté logrando lo que las leyes persiguen, lo cual interpretamos es, además, el desarrollo - personal y profesional- de las personas que presentan una discapacidad.

El hecho de contratar a una PcD y darle un trabajo remunerado no representa que se estén alcanzando los objetivos intrínsecos del marco legal que, a nuestro entender, apuntan al logro de una integración laboral. La compensación o ayuda que el Estado da a las PcD no logra por sí sola saciar las necesidades humanas que se mencionaran anteriormente.

Aunque parezca obvio, nos resulta necesario aclarar la diferencia entre insertar e integrar. Según la Real Academia Española -RAE - , insertar es: “introducir algo en otra cosa”. No se trata de cosas sino de personas, ni de colocar “nada adentro de nada”, lo cual sería una situación en la que alguien toma la decisión sobre otro, la cosa.

En cambio, cuando hablamos de integrar (según RAE: “constituir un todo”), hablamos de un proceso que implica que las dos partes estén dispuestas. Y en lo que respecta a la parte empleadora, debe invertir en ello brindando oportunidades laborales que les permita el desarrollo integral de sus habilidades, respetando sus particularidades como persona, haciendo funcionales sus deficiencias y utilizando metodologías y estrategias acorde a sus estilos de aprendizaje para el logro efectivo de su inclusión laboral.

Integrar, asimismo, y en esa constitución del todo, conlleva instalar el tema de la diversidad en las organizaciones, lo cual las hace más inclusivas. Los responsables de las

organizaciones y los profesionales de RRHH deben contar con herramientas para ayudar a un cambio en el planeamiento y en su gestión cotidiana en este sentido.

El tema de la diversidad es transversal a la dirección estratégica de las organizaciones que brindan oportunidades laborales para PcD. Instalar el tema de la diversidad impacta positivamente en todo el sistema de gestión: los valores, los objetivos, la capacitación, la selección de personal, los programas de comunicación y sensibilización, el desarrollo de los integrantes de los equipos, las acciones de higiene y seguridad, la ergonomía, los ajustes razonables[6], etc.

1.2. Planteamiento del problema.

En función de lo expresado anteriormente, si vemos al trabajo no meramente como una actividad económica sino existencialista, con un enfoque en la diversidad y en la consecuente integración laboral, nos interesamos en **cómo** son contemplados esos aspectos en la inserción laboral de las PcD en las organizaciones obligadas por la Ley 22431.

En particular, nos centramos en describir y analizar el impacto de dicha inserción en los distintos procesos vinculados con la gestión de recursos humanos en el ámbito de un banco público obligado por la Ley 22431.[7]

Por otra parte, no sólo interpretamos que resultaba relevante esa visión sino que también nos abocamos a investigar la perspectiva de las PcD que forman parte de su plantel, como así también de su entorno laboral cercano.

1.3. Preguntas de investigación.

Lo expresado precedentemente, nos llevó a las siguientes preguntas de investigación en relación a la inserción de las PcD en el banco analizado:

---

[6] Según el artículo 2 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, se define por ajustes razonables a: “las 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”.

[7] Por políticas de confidencialidad del organismo, no se devela el nombre de la entidad en este trabajo.

¿Cuáles son las características de los procesos de reclutamiento y selección?

¿Cómo se planea y se lleva a cabo la capacitación y desarrollo?

¿Cuál es el impacto en la comunicación ascendente, descendente y lateral?

¿Qué aspectos tiene en cuenta en su accionar el área de Seguridad e Higiene?

¿Cómo fueron evolucionando en el tiempo esos procesos?

¿Cómo influye en el clima laboral?

¿Los procesos de RRHH incluyen buenas prácticas y/o recomendaciones internacionales sobre el tema?

¿Cómo viven las PcD y su entorno laboral esa experiencia?

¿Es tenido en cuenta este tema por los representantes sindicales?

1.4. Objetivos

Las anteriores preguntas de investigación nos dieron lugar al planteo de los siguientes objetivos para el presente trabajo:

- Describir las características de los procesos de reclutamiento y selección.
- Describir la planificación y ejecución de los procesos de capacitación y desarrollo.
- Analizar el impacto en la comunicación ascendente, descendente y lateral.
- Determinar los aspectos que tiene en cuenta el accionar del área de Seguridad e Higiene.

- Analizar cómo evolucionaron los diferentes procesos de RRHH en su relación con la gestión de la discapacidad.

- Comparar los procesos de RRHH con las buenas prácticas y/o recomendaciones internacionales sobre el tema.

- Describir de qué manera influye la inserción de PcD en el clima laboral.

- Evaluar la integración de las personas con discapacidad con respecto a la tarea desempeñada y a la relación que establecen con compañeros de trabajo y superiores.

- Analizar el accionar de los representantes sindicales con relación a este tema.

1.5. Metodología

Dado que el planteamiento del problema de este trabajo apunta a relevar **cómo** se lleva a cabo la inserción laboral de las PcD en un banco público, la presente investigación resultó del tipo descriptiva.

Dicha investigación tuvo un carácter cualitativo ya que analizamos factores que pueden facilitar la integración laboral de PcD; observando dicho proceso y vinculándolo a ciertos acontecimientos que definen la agenda de inclusión contemplada por los distintos actores influyentes en la inserción laboral de PcD. Los factores fueron recabados desde una triple perspectiva:

- La de los responsables de los distintos procesos de RRHH.
- La de las propias PcD.
- La de su entorno laboral cercano.

A tales fines, utilizamos el instrumento: entrevista semi-estructurada, por considerarse más flexible de implementar. Para ello, diseñamos preguntas dirigidas en general a conocer: ¿Cómo es el proceso de integración en la Institución?, ¿cómo fue

evolucionando en el tiempo?, ¿qué tipo de ayudas han sido eficaces?, ¿qué dificultades han surgido?, ¿cómo lo han vivido los participantes y sus equipos de trabajo?

Se elaboraron entrevistas específicas para cada tipo de destinatario, las que incluyeron además temas particulares vinculados a los diferentes procesos de RRHH.

A efectos de poder registrar ciertos acontecimientos producidos durante el transcurso de las entrevistas, utilizamos como ayuda un cuaderno de campo, como así también asistimos a las mismas con guías de preguntas previamente elaboradas con la intención de llevar un control de los temas que serían abordados.

Finalmente, cabe consignar como aspecto ético que se ha mantenido el anonimato de los participantes en este estudio. Por lo tanto, a los principales involucrados se les ha reservado su identidad, evitando descripciones que pudieran llevar a su individualización.

1.6. Población y muestra

El universo de este estudio está constituido por los entes alcanzados por el artículo 8 de la Ley 22.431.

La muestra se encuentra representada por el banco analizado. Esa Institución cuenta con una dotación total de 2450 empleados, siendo las PcD 82. En ese ámbito se efectuaron entrevistas a diferentes actores que se vinculan con los objetivos planteados anteriormente, a saber:

- Responsable General del área de RRHH.
- Responsable del área de Empleo y Selección.
- Responsable del área de Capacitación.
- Responsable del área de Desarrollo.
- Responsable del área de Comunicación.
- Integrante del área de Asistencia Social.
- Responsable del área de Seguridad e Higiene.
- Integrante de la Comisión Gremial Interna.
- Integrante de la Secretaría de Derechos Humanos del Sindicato “La Bancaria”

- Intérprete de Lengua de Señas Argentina (LSA) -integrante de la dotación-.
- 6 Personas con discapacidad auditiva (sordas de nacimiento).
- 3 personas con discapacidad motora (2 usuarias de sillas de ruedas y 1 con una discapacidad en un miembro superior).
- 2 personas con discapacidad intelectual.
- Supervisores y compañeros de las PcD entrevistadas.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

Para llegar a definir el concepto de discapacidad analizamos su recorrido a lo largo de la historia: ¿Cuál era la visión de la discapacidad y de las PcD en épocas pasadas? ¿Qué acciones se llevaban a cabo en consecuencia? ¿Cómo siguen impactando esas concepciones actualmente en las acciones que llevamos adelante, etc.?

Estas preguntas plantean diferentes paradigmas y modelos acerca de la discapacidad. Por ende, en la primera parte de este capítulo nos centramos en abordar las distintas definiciones de discapacidad y describimos los paradigmas subyacentes a cada una de ellas.

Luego efectuamos un detalle del marco legal y regulatorio de la discapacidad en los aspectos inherentes a la temática de esta investigación. Asimismo, para entender el contexto situacional incorporamos datos estadísticos relacionados con las PcD en el país.

Finalmente, incluimos un listado de buenas prácticas y recomendaciones internacionales que nos han permitido servir de parámetro para el análisis planteado en los objetivos detallados en el capítulo anterior.

2.1. Evolución histórica de los modelos y paradigmas

La visión sobre la discapacidad ha ido evolucionando en el tiempo en función de distintos paradigmas o modelos como consecuencia de las características de distintos momentos históricos:

> *"La discapacidad se ha presentado y concebido de formas diversas a lo largo de la historia, siendo tal vez la actitud de la sociedad y la posición de las personas con discapacidad en el contexto social el criterio más apropiado para diferenciarlas. Esta evolución se puede enunciar también de modos diferentes. De la ignorancia y la marginación a su presencia y participación en la sociedad. Del silencio y el monólogo al diálogo. De la atención preferente a lo adjetivo (la existencia de una discapacidad) se ha pasado a comenzar por lo sustantivo (la condición de persona). De una beneficencia paternalista al reconocimiento de la dignidad y los derechos de la persona con discapacidad como un ciudadano más. De un*

enfoque basado en la patología a un enfoque positivo e integral: reconocimiento de la discapacidad y promoción de la salud como capacidad básica para la vida en sociedad y el bienestar de todos los ciudadanos"[8]

Sobre este tema describimos seguidamente el análisis que hace Agustina Palacios[9]. Esta autora identifica tres modelos: el de prescindencia, el rehabilitador y el social.

2.1.1. El modelo de prescindencia.

Interpreta que la discapacidad se encuentra originada en un motivo religioso y que las PcD son innecesarias porque no contribuyen a las necesidades de la comunidad. Como consecuencia de ello, la sociedad debe prescindir de estas personas y la manera de hacerlo plantea dos submodelos:

a) El eugenésico, que podría ser situado a modo ilustrativo en la antigüedad clásica. La sociedad griega como la romana, no aprobaban el desarrollo y crecimiento de niños con deficiencias basándose en motivos religiosos y políticos. Esa civilización explicaba que las causas que daban origen a la discapacidad era religiosa: el nacimiento de un niño con discapacidad era el resultado de un pecado cometido por los padres en el caso de Grecia, o una advertencia de que la alianza con los Dioses se encontraba rota en el caso de Roma. Lo expresado, así como también que se creyera que eran una carga para la sociedad, traía como consecuencia que se aplicaran prácticas eugenésicas, como el infanticidio en el caso de los niños. No obstante lo señalado, Palacios y Romañach (2006), manifiestan que, en pos de la perfección corporal, continúan existiendo prácticas que pueden considerarse continuadoras de la eugenesia y sus formas de opresión a las personas con discapacidad: ingeniería genética, revisiones médicas prenatales, aborto selectivo si el bebé puede nacer con malformaciones o con indicios de un desarrollo intelectual "no-normal" (caso del síndrome de Down), etc.

---

[8] *Seoane, José Antonio,* "¿Qué es una persona con discapacidad?", *ÁGORA — Papeles de Filosofía* — enero 2011: 143-161

[9] *Palacios, Agustina,(2008): El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Madrid, CERMI. Cinca.*

b) El de marginación. Aunque muchas de las características definitorias de este modelo son una constante histórica, un ejemplo que puede resultar ilustrativo puede encontrarse en el tratamiento brindado a las PcD durante la Edad Media, período en que su destino era estar completamente marginados. Si bien las explicaciones religiosas medievales fueron diferentes de las alegadas por los antiguos, el hecho de considerar a la deficiencia como una situación inmodificable originaba que debiera ser aceptada con resignación.

Los encargados de diagnosticar si un comportamiento resultaba extraño, si era un proceso natural o uno diabólico eran el médico y el sacerdote. El rasgo principal que caracteriza a este modelo es la exclusión, tanto sea por compasión o por temor. Por ende, a diferencia del modelo eugenésico, ya no se comete infanticidio, aunque igualmente muchos mueren por falta de recursos o atención. En cuanto a los que subsisten, les restaba apelar a la caridad, ejercer mendicidad o ser objeto de diversión.

2.1.2. El modelo rehabilitador

Posee dos presupuestos fundamentales: en primer lugar, las causas que se alegan para justificar la diversidad funcional -a diferencia del modelo de prescindencia- no son religiosas, sino que pasan a ser científicas. En este modelo, y tratándose del campo de la medicina, ya no se habla de dios o diablo, sino que se alude a la diversidad funcional en términos de salud o enfermedad. En segundo término, se considera que las mujeres y hombres con diversidad funcional pueden tener algo que aportar a la comunidad, siempre y cuando sean rehabilitadas o normalizadas. Lo manifestado, implica hacer que la persona logre asimilarse a los demás “-válidos y capaces-” en la mayor medida de lo posible.

Este enfoque puede situarse cronológicamente en los inicios del Mundo Moderno, aunque su consolidación se da a fines de la Primera Guerra Mundial.

2.1.3. El modelo social

Es aquel que considera que las causas que originan la discapacidad no son ni religiosas, ni científicas, sino que son, en gran medida, sociales. A partir de esta mirada

se cree en que las PcD pueden aportar a la sociedad en igual medida que el resto de personas -sin discapacidad-, pero siempre desde la valoración y el respeto de la diferencia. Este modelo se encuentra estrechamente vinculado con valores intrínsecos a los derechos humanos, y tiende al respeto por la dignidad humana, la igualdad y la libertad personal, propiciando la inclusión social, y sentándose sobre la base de determinados principios: vida independiente, no discriminación, accesibilidad universal, normalización del entorno, diálogo civil, entre otros. Interpreta que la discapacidad es una construcción social y que es, por lo tanto, la consecuencia de una sociedad que no tiene en cuenta las PcD. En función de ello, apunta a tratar de eliminar las barreras que pueden agravar su situación.

Es posible situar el nacimiento del modelo social -o al menos el momento en que emergen sus primeros síntomas- a finales de la década de los años sesenta o principios de la del setenta del siglo XX. Su situación geográfica: Estados Unidos e Inglaterra.

De este modo, el modelo anterior se centra en la rehabilitación o normalización de las personas con discapacidad, mientras que el modelo bajo análisis aboga por la rehabilitación o normalización de una sociedad, pensada y diseñada para hacer frente a las necesidades de todas las personas. En términos generales, el tratamiento social del que son objeto las PcD se basa en la búsqueda de la inclusión a través de la igualdad de oportunidades.

Es importante resaltar que algunos autores identifican con otra terminología a los paradigmas mencionados. Al respecto, suele nombrarse al modelo rehabilitador como modelo médico y a la concepción que da Palacios del modelo social como formando parte del paradigma bio-psico-social.

2.1.4. Otros modelos.

En otra obra, Palacios y Romañach (2006) plantean un cuarto modelo al que denominan **modelo de la diversidad funcional** que surge como un intento de superación del modelo social. Tiene, como principal originalidad con respecto al mismo, la utilización del concepto de diversidad funcional en contraposición a otros términos que se han usado habitualmente pero que tienen connotaciones peyorativas: invalidez, minusvalía e,

incluso, discapacidad. Su perspectiva de análisis es social (y jurídica), pero también bioética, enfocando la discriminación desde el plano de los derechos. Por eso, uno de los principios fundamentales en los que se basa (junto a la diversidad y la igualdad de derechos) es el de dignidad, tanto en su dimensión intrínseca como en su dimensión extrínseca. Consideran que la clave para delimitar la pertenencia a este colectivo no está en la diversidad funcional sino en la discriminación y utilizan este significativo ejemplo para mostrar que es la discriminación y no la diversidad funcional la que delimita en mayor medida la pertenencia a este colectivo:

> "*Así, por ejemplo, una persona miope tiene ojos que funcionan de otra manera y por lo tanto tiene una diversidad funcional, pero al existir soluciones socialmente extendidas como las gafas, no sufre ninguna discriminación por su diferencia y por lo tanto no formará parte del colectivo definido como el de mujeres y hombres con diversidad funcional. Sin embargo, cuando las gafas, lentillas o elementos similares se demuestran insuficientes, la persona pasará a ser discriminada por su diversidad funcional ya que, por ejemplo, no recibirá la misma información escrita y de orientación que el resto de la sociedad, y pasará a ser miembro del colectivo de mujeres y hombres discriminados por su diversidad funcional".* (*Palacios y Romañach, 2006)*

Seoane (2011) plantea una ideología similar a los tres modelos de Palacios expresando que existe un paralelismo entre el tratamiento histórico de la discapacidad y la actitud frente a los animales, de manera que su evolución es el testimonio de la conquista de la condición humana -de animal humano- frente a la condición puramente animal. De esta manera, hasta el siglo XVIII discurre la **fase de exclusión**, en la cual se trata a las PcD como un animal salvaje y se la ve como un monstruo u algo feo y, por ende se la excluye o suprime. Sin embargo, a partir de la Edad Media disminuyen las medidas más drásticas y aumenta la exposición y el abandono de niños, así como los asilos, reformatorios y manicomios. Esta incipiente institucionalización de la mano de los avances en la medicina, es característica de una segunda fase, que comienza a finales del siglo XVIII: la **fase de reclusión**, o de la PcD como animal doméstico. Las PcD dejan de ser excluidas del mundo humano y adquieren la categoría de ser humano, pero enfermos. Por último, a partir de los años sesenta del siglo pasado se alcanza la tercera y última **fase, de integración y normalización**, en la que las PcD se consideran, finalmente, un animal humano. Se las incorpora a la sociedad respetando sus diferencias y tratando de adaptar el entorno para su mejor integración. El énfasis en la condición de persona es apropiado

para concluir en el último de los modelos a analizar, el **modelo de los derechos**, que gira alrededor de estos conceptos.

El **modelo de los derechos** culmina el proceso de humanización de la persona con discapacidad. Su punto de partida es la dignidad de la persona con discapacidad, al igual que la de cualquier otra persona. Y ya que toda persona es sujeto de derecho y tiene personalidad jurídica (lo cual hace que sea titular de derechos y obligaciones y sujeto de relaciones jurídicas), las PcD también los son. (Seoane, 2004).

2.1.5. La aplicación de los modelos a las personas sordas.

Existen diversas concepciones de la sordera, socialmente construidas, que influyen directamente en la situación y la autopercepción de las personas con dificultades auditivas (Pérez de la Fuente, 2014).

Tales concepciones se vinculan con los modelos descritos anteriormente y tienen aspectos particulares que establecen distintas formas de ver y de entender a las personas sordas, por lo cual se describen en este apartado.

Según Pérez de la Fuente (2014) se encuentra, por un lado, el modelo médico (al que hicimos referencia en el punto 2.1.2.) por el cual se intenta “normalizar” a las personas que tienen dificultades o limitaciones en la audición. Este enfoque toma como referencia a los oyentes -en tanto constituyen la medida de la normalidad- comparando desde ahí a éstos con las personas sordas, a quienes les falta algo (Burad, 2005). Esta perspectiva ha tenido su traslación en visiones que dan predominancia a la comunicación oral, en lo que se conoce como oralismo. (Pérez de la Fuente, 2014).

Por otra parte, el modelo social considera que estas personas forman una minoría cultural y lingüística. Según esta perspectiva, forman un colectivo, con una identidad específica, que requiere una protección adecuada con reivindicaciones propias de las políticas de la identidad. Este enfoque interpreta que las demandas de las personas sordas tienen más que ver con las de las minorías culturales y lingüísticas, que con las demandas de las PcD.

Este modelo socio lingüístico cultural está centrado en la lengua y en la cultura, en la experiencia de SER-SORDO[10], en los valores que el grupo de personas sordas sustentan, en su costumbres, su manera de relacionarse con sus pares, etc. La forma de comunicación por ellas utilizada no aparece como una desviación de la lengua hablada sino que, dentro de esta mirada, la lengua de señas aparece como una lengua en sí misma (la lengua natural del sordo -su primera lengua-), independientemente de cualquier lengua hablada y con características propias que determinan una cultura particular. Lo manifestado, no implica que deban ser analfabetos en español sino que, adquirida su primera lengua, el hecho de aprender a leer y escribir en español (como segunda lengua) le otorga a la persona sorda la libertad para cambiar su comportamiento lingüístico según las circunstancias y los interlocutores con quienes quiera comunicarse, pero sin perder su propia identidad lingüística y cultural. (Burad, 2005)

De lo expresado puede apreciarse la importancia que las propias personas sordas dan a la posibilidad de usar las dos lenguas, porque lo importante no es sólo la lengua en sí sino también la cultura que vehiculiza. Al respecto, Skliar dice que "detrás de esas lenguas existen culturas, instrumentos, modos de organización, formas de ver el mundo y contenidos culturales".[11]

Esta defensa del trato de las personas sordas como una minoría lingüística se enmarca, además, en el modelo de los derechos tal como puede verse en lo expuesto en el Primer Congreso Nacional de Sordos, donde uno de los expositores sordos expresó:

> *"Lo primero que quiero preguntarles a todos los sordos argentinos es ¿Qué necesitamos? ¡Derechos Humanos!...Por supuesto que todo ser humano tiene derecho a escuchar, pero también tiene derecho a ser sordo si así lo desea. En Argentina y en el mundo la mayoría, una gran mayoría de las personas sordas optamos por ser sordas. Prevalece el derecho a SER-SORDO…"*[12].

[10] Se utiliza la mayúscula al escribir la palabra Sordo para hacer referencia al colectivo de personas sordas de ambos sexos y como pertenecientes a una cultura propia y diferente.

[11] Skliar, C. (1997). La educación de los sordos. Una reconstrucción histórica, cognitiva y pedagógica, Mendoza: Ediunc.

[12] Lemmo, P. -líder de la Confederación Argentina de Sordomudos (CAS)-, Primer Congreso Nacional de Sordos (2002). El texto completo puede leerse en http//sitiodesordos.com.ar.

2.2. Concepto de la discapacidad según los distintos paradigmas

2.2.1 Concepto según el modelo médico -CIDDIM-, 1980.

En los años 70` la Organización Mundial de la Salud (OMS) se plantea la necesidad de traspasar las barreras del proceso de la enfermedad en su secuencia: Etiología - Patología - Manifestación. Pretende ir más allá, con la clasificación de las consecuencias que la enfermedad deja en el individuo, tanto en su propio cuerpo como las repercusiones en su actividad y en su relación con el entorno. La OMS no fue ajena al problema terminológico (los términos que surgían del campo de la ciencia acababan teniendo un mal uso, quedando degradados y utilizados como insultos). Tuvo que consensuar, como paso previo a la elaboración de la Clasificación, un marco de referencia conceptual. Así mismo, durante los años subsiguientes a la aprobación de la Clasificación, tuvo que llegar a un acuerdo sobre la utilización de los términos más importantes con una serie de organizaciones internacionales. Pese a todo ello, no se ha podido evitar el uso como sinónimos, no sólo en la lengua común sino, incluso, en mucha de la literatura especializada, de términos y conceptos de naturaleza diferente promulgados por la OMS.

La Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM) de 1980 de la OMS propone el esquema: Enfermedad - Deficiencia - Discapacidad - Minusvalía. En él, siempre dentro de la “experiencia de la salud”, ha de entenderse que: "Una **deficiencia** es toda pérdida o anormalidad de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica”. "Una **discapacidad** es toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano. "Una **minusvalía** es una situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o una discapacidad, que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso (en función de su edad, sexo o factores sociales y culturales)”. [13]

Puede notarse que se define por las carencias que presenta el individuo con alguna discapacidad, valorando la diferencia en forma negativa.

---

[13]Propuesta con carácter experimental por la Organización Mundial de la Salud en Ginebra, 1980. *International Classification of Impairments, Disabilities, and Handicaps* (Geneva: World Health Organization, 1980).

La relación causal entre dichos niveles de las consecuencias de la enfermedad es evidente en las propias definiciones de los mismos. Una deficiencia puede producir una discapacidad y la minusvalía puede ser causada por cualquiera de las dos anteriores. Dicha causalidad y linealidad en el planteamiento de la CIDDM ha sido de los extremos más criticados de la misma.

Resulta interesante, a pesar de las críticas, conocer los fundamentos que impulsaron a adopción del término discapacidad:

> *La opción a favor de estos términos se basa en que son suficientemente abiertos: el prefijo "dis" alude a una alteración ni absoluta ni de todos los aspectos de las personas. El prefijo "in" nos parece más totalizante y peyorativo, por lo cual no nos inclinamos al término "incapacidad".*[14]

Una de las pretensiones básicas en el campo de la terminología aplicada a la discapacidad de esta Clasificación, en la línea de la neutralidad ideológica, fue la intención de evitar la sustantivación de situaciones adjetivas. Se trataba de mostrar al individuo antes como persona que como sujeto de una determinada situación limitante. La manera de lograrlo era anteponer siempre el "persona con...", haciendo de esta manera más relevante la integridad individual que la situación adjetiva (por descriptiva) de una circunstancia personal concreta.

Pese al indudable empeño puesto por la OMS en la CIDDM para que los términos de la misma fueran positivos, han sido muchas las voces que se han alzado en contra de una Clasificación que enumeraba las situaciones limitantes, restrictivas y de desventaja. Esta perspectiva condujo a una nueva revisión de la terminología empleada.

2.2.2. Concepto según el modelo social -CIF-, 2001.

Las críticas conceptuales y prácticas al modelo médico, cuya traducción fue la CIDDM 1980, movieron a la Organización Mundial de la Salud a revisar su clasificación y su definición de discapacidad con el propósito de armonizar la aproximación médica y la

[14] 14° Congreso Mundial en Winnipeg, Minitota, Canadá, 1980, Capítulo Conceptos Fundamentales

aproximación social. El resultado de esta síntesis es la Clasificación internacional del funcionamiento, la discapacidad y la salud -CIF 2001- (OMS, 2001, 18).

El cambio de enfoque es perceptible: de una clasificación de consecuencias de enfermedades (CIDDM 1980) a una clasificación de “componentes de salud” (CIF 2001) de aplicación universal, válida para todas las personas y no sólo para las personas con discapacidad, e integrando aspectos biomédicos y sociales (OMS, 2001, 2-5).

Los elementos clave de la CIF 2001 son las funciones, las actividades y la participación, y los factores ambientales o contextuales. Su contrapartida está constituida por las deficiencias, las limitaciones en la actividad y las restricciones en la participación, que se refieren a los problemas o dificultades en alguno de los componentes anteriores. En otras palabras, los aspectos positivos y negativos de la salud y la vida de un individuo.

Ahora el significado de la discapacidad ya no depende sólo de la persona sino también de los grupos sociales de los que forma parte. De la discapacidad como deficiencia y responsabilidad individual se ha pasado a la discapacidad como diferencia y al reconocimiento de la responsabilidad social (OMS 2001, 4-22). La discapacidad es un fenómeno multidimensional, resultado de la interacción de las personas con su entorno físico y social, que integra los diversos factores de funcionamiento y discapacidad junto a los factores ambientales que interactúan con ellos (OMS, 2001, 22).

Así expresado, discapacidad puede ser considerado un término técnico abarcativo que resume todo un proceso que involucra a la persona con un estado negativo o problema de salud en interacción con el contexto, y que puede afectar las actividades y la participación propias del funcionamiento humano. (Pantano, 2008).

2.2.3. Concepto según el modelo de los derechos. Convención Internacional sobre los Derechos de las personas con discapacidad, 2006.

Finalmente, el último concepto que nos parece apropiado incorporar es el que brinda la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, aprobada en Nueva York por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006, sobre la cual profundizamos en el apartado de marco legal de este trabajo. La Convención es un ejemplo eminente del modelo de los derechos, una nueva respuesta

teórica y normativa que pretende armonizar los modelos anteriores con el complemento de otras propuestas. Su noción de persona con discapacidad ratifica su intención armonizadora: “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”[15]

2.3. Clasificación de las discapacidades

El Ministerio de Salud agrupa a las PcD en cinco categorías: motora, visceral, mental, auditiva y visual.[16]

Discapacidad Motora:

“Se considera discapacidad motora a un término global que hace referencia a las deficiencias[17]en las funciones y estructuras corporales de los sistemas osteoarticular y neuro-musculotendinoso (asociadas o no a otras funciones y/o estructuras corporales eficientes), y las limitaciones[18] que presente el individuo al realizar una tarea o acción en un contexto/entorno normalizado, tomado como parámetro su capacidad/habilidad real, sin que sea aumentada por la tecnología o dispositivos de ayuda o terceras personas”. (Disposición Nº 170/2012)

Discapacidad Visceral:

“Se considera discapacidad visceral a un término global que hace referencia a las deficiencias en las funciones y estructuras corporales de los sistemas cardiovascular, hematológico, inmunológico, respiratorio, digestivo, metabólico, endocrino y genitourinarias (asociadas o no a otras funciones y/o estructuras corporales deficientes), y las limitaciones que presente el individuo al realizar una

[15]Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, artículo 1, párrafo segundo.

[16] Ministerio de Salud- Servicio Nacional de Rehabilitación. Anuario Estadístico Nacional sobre discapacidad, 2013: 10-11

[17] Se considera deficiencia a la anormalidad o pérdida de una estructura o de una función fisiológica, CIF – OMS, 2001.

[18] Se considera limitación en la actividad, a la dificultad que un individuo puede tener para realizar actividades comparándola con la manera en que se espera que la realizaría una persona sin esa condición de salud, CIF – OMS, 2001.

tarea o acción en un contexto/entorno normalizado, tomado como parámetro su capacidad/habilidad real". (Disposición Nº 2574/2011)

Discapacidad Mental:

"Se define a la Discapacidad Mental como un término global que hace referencia a las deficiencias en las funciones mentales y estructuras del sistema nervioso (asociadas o no a otras funciones y/o estructuras corporales deficientes), y en las limitaciones que presente el individuo al realizar una tarea o acción en un contexto/entorno normalizado, tomando como parámetro su capacidad habilidad real, sin que sea aumentada por la tecnología o dispositivos de ayuda o de terceras personas". (Disposición Nº 171/2012)

Discapacidad Auditiva:

"Se considera discapacidad auditiva a un término global que hace referencia a las deficiencias en las funciones y estructuras corporales del sistema auditivo (asociado o no a otras funciones y/o estructuras corporales deficientes), y las limitaciones que presente el individuo al realizar una tarea o acción en un contexto/ entorno normalizado, tomado como parámetro su capacidad / habilidad real, sin que sea aumentada por la tecnología o dispositivos de ayuda o terceras personas". (Disposición Nº 2118/2011)

Discapacidad Visual:

"Se considera discapacidad visual a un término global que hace referencia a las deficiencias1 en las funciones visuales y estructuras corporales del ojo y/o sistema nervioso (asociado o no a otras funciones y/o estructuras corporales deficientes), y las limitaciones2 que presente el individuo al realizar una tarea o acción en un contexto/entorno normalizado, tomado como parámetro su capacidad/habilidad real y las restricciones en su desempeño, considerando los dispositivos de ayudas ópticas adaptaciones personales y/o modificaciones del entorno". (Disposición Nº 2230/2011)

2.3.1. Recomendaciones en el trato según cada discapacidad.

La OIT (2013) establece una serie de recomendaciones para dirigirse a cada persona en función de su discapacidad.

Incluimos a aquellas nos han servido como marco para las entrevistas realizadas en este trabajo.

a) Para dirigirse a una persona con discapacidad mental:

- Ser natural, tratando a la persona con respeto, de acuerdo a su edad y capacidad.
- Centrar la atención en la persona. Su discapacidad es sólo una característica más.
- Hablarle a la persona, no a su acompañante. En caso de ser necesario, es más adecuado esperar a que el acompañante intervenga por propia iniciativa.
- Utilizar un lenguaje y vocabulario sencillo, asegurando la comprensión de la información transmitida.
- Dar instrucciones breves, claras y concisas acompañadas, si es posible, de modelos de acción.
- Suministrar no más de dos o tres instrucciones a la vez.

b) Para dirigirse a una persona con discapacidad auditiva:

- Ser natural, tratando a la persona con respeto, de acuerdo a su edad y capacidad.
- Pararse al frente y hablar de forma pausada, modulando adecuadamente.
- Utilizar el lenguaje gestual al conversar.
- Cuidar de no cubrir la cara con las manos o con otros elementos (lápices, chicles, etc.) al dirigirse a la persona.
- Hablar con un nivel de voz natural y vocalizando. Utilizar expresiones faciales, pero sin exagerar los gestos. No hablar demasiado rápido.
- Acercarse a la persona, pero no gritar, ya que el rostro se transforma. El interlocutor no capta el contenido de las palabras, sólo ve un rostro hostil.

- Mirar a los ojos al interlocutor propiciará la confianza en ambos. En general, las personas sordas son muy expresivas gestualmente, lo que nos puede ayudar a saber si estamos teniendo éxito y la comunicación es correcta.
- Aclarar con otras palabras si la persona no comprende las primeras.
- Reiterar por escrito lo concerniente a información y datos importantes.
- Evitar crear sonidos innecesarios, como agitar llaves, pasar páginas o tamborilear con un lápiz contra la mesa.
- Si no se entiende bien algo de lo que ha dicho, hay que pedirle que lo repita y no hacer como que se ha comprendido. Si la persona con limitaciones auditivas no comprende bien una información hay que repetírsela o utilizar sinónimos.
- No incomodarse o sorprenderse con la manera de hablar de la persona, el ritmo del habla o la elección de las palabras.
- Si la persona está acompañada de un intérprete de lengua de señas, dirigirse a la persona, no al intérprete.

c) Para dirigirse a una persona con discapacidad visual:

- Ser natural, tratando a la persona con respeto, de acuerdo a su edad y capacidad.
- Centrar la atención en la persona. La discapacidad es sólo una característica más de su identificación.
- Dirigirse a la persona, no a su acompañante. En caso de ser necesario, es más adecuado esperar a que el acompañante intervenga por propia iniciativa.
- Identificarse verbalmente y asegurarse de que sepa quién se dirige a él.
- No ausentarse sin avisar de forma previa.
- Preguntar directamente a la persona si requiere de colaboración o ayuda. Nunca trasladarlo sin consultarle previamente.
- Se puede tocar a la persona a la vez que se le habla. Esto sirve para captar su atención.
- Recordar que las personas que no ven, perciben con mayor intensidad otros estímulos, por ejemplo, los auditivos.
- Mantener un entorno ordenado, evitando puertas entreabiertas, objetos fuera de su sitio, etc.

d) Para dirigirse a una persona con discapacidad motora:

- Ser natural, tratando a la persona con respeto.
- Centrar la atención en la persona antes que en su discapacidad. Ésta es sólo una característica más de su identificación.
- Dirigirse a la persona, no a su acompañante.
- En compañía de alguien que camina despacio y/o utiliza muletas, ajustar el paso al suyo.
- Para hablar con una persona en silla de ruedas, siempre que sea posible, situarse de frente y a su misma altura.
- Ofrecer ayuda para alcanzar o levantar objetos, abrir puertas o ventanas, usar máquinas expendedoras y otro tipo de equipos.
- Si se desconoce el manejo de alguna ayuda técnica (silla de ruedas, andador, teclados especiales, etc.), preguntarle al usuario cómo ayudarle.

2.4. Definición de terminología

El título de este trabajo hace referencia a las PcD. En este apartado explicamos las razones de dicha denominación a este colectivo.

Pantano (2007) hace mención a que cuando se habla de personas con discapacidad se enfatiza el hecho de “ser persona”. En ese sentido, el Diccionario de la Lengua Española define “persona” en extensión y profundidad, destacándose básicamente que se refiere al “individuo de la especie humana”, “sujeto de derecho”. Implica aludir al ciudadano, jefe de familia, consumidor, vecino, fanático de algún deporte, socio, espectador, cliente, votante, ocupado o desocupado, es decir: al miembro potencialmente activo de la comunidad. Al hablar de PcD se pone el foco en lo que “se es” y no en lo que “se tiene”.

Resulta entonces que nos referimos a una persona que *tiene* una discapacidad, por lo cual decimos persona *con discapacidad*, expresión que conduce también a reconocer y valorar las capacidades de cada uno e interpretar sus necesidades.

Por otra parte, en el marco del modelo de la diversidad funcional descripto en punto 2.1.4, Palacios y Romañach (2006) entienden que resulta imprescindible la eliminación de los conceptos vinculados con la capacidad, buscando un nuevo término en el que una persona pueda encontrar una identidad que no sea percibida como negativa. El término propuesto y defendido en el modelo de la diversidad es el de "mujeres y hombres discriminados por su diversidad funcional" o, más breve, "personas con diversidad funcional".

En este estudio adoptamos el término "personas con discapacidad" dado que es el que tiene un uso más frecuente y, además, en virtud de que compartimos el criterio de que esa denominación destaca a la persona y no la discapacidad.

Sin embargo, nos resulta relevante hacer algunas aclaraciones sobre otras terminologías utilizadas con cierta habitualidad. En ese sentido, Pantano (2007) plantea los siguientes interrogantes:

"¿Es lo mismo decir…
Persona con discapacidad que persona con "capacidades diferentes"?
Persona con discapacidad que persona con "necesidades especiales"?

La autora señala que no se trata de personas con capacidades diferentes ya que cuando hablamos de discapacidad se entiende que se ven afectadas o reducidas alguna/s capacidades (ejemplo caminar, oír, ver, etc.). No se pasa a tener "otras capacidades", distintas capacidades. Son las mismas, pero acotadas, disminuidas. Se trata, entonces, de "personas con discapacidad". No son "personas con capacidades diferentes". ¿Diferentes a qué? ¿Al promedio? Una capacidad diferente sería, por ejemplo, la que le permitiese a un hombre volar o ver a través de las paredes o predecir el futuro. Se tiene, entonces, discapacidad, en cuanto diferente puede ser la manera en que se desenvuelve la persona (por ejemplo, no se desplaza con sus piernas) y esa diferencia en su funcionamiento no sólo está dada por el estado de salud de la persona sino también por la interacción de ese estado con el entorno.

Pantano tampoco coincide con la denominación "persona con necesidades especiales" ya que considera que todos los individuos tenemos las mismas necesidades

(fisiológicas, de alimentación, de seguridad, de estima, de autorrealización, etc.). Lo que diferencia a las PcD es que tienen mayor dificultad para satisfacerlas, y requieren en algunos casos adaptaciones en general del entorno.

Finalmente, la autora hace referencia a la correcta denominación de las personas que no poseen discapacidad ya que es común que cuando se las denomina se utilicen frases como “los normales”, “los sanos”, “los que no tienen defectos”. Con lo cual, también afecta indirecta y negativamente al universo de las PcD. Por ello, al menos en ámbitos técnicos o específicos, últimamente parece apreciarse una tendencia a utilizar los términos neutros de personas con y personas sin discapacidad (PsD), lo que objetiva el tratamiento.

2.5. Marco legal.

El marco legal que se vincula con las personas con discapacidad es muy amplio, por ende, en el presente estudio nos abocamos a hacer una reseña de aquellas leyes y normas que tienen una relación directa con la temática tratada.

2.5.1. Normativa nacional

2.5.1.1. La Constitución Nacional

Más allá de los principios generales y los derechos y garantías de todos los habitantes de la Nación, cuando se refiere al apartado de “Autoridades de la Nación”, específicamente a las responsabilidades del poder legislativo, establece como una de ellas:

> “*Legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y por los Tratados Internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad*.”[19]

[19] Constitución Nacional, Art. 75, Inc. 23.

Es en tal sentido, que los constituyentes indican algo concreto a los congresales, legisladores de ambas cámaras: “legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidad de oportunidades y trato. Al mismo tiempo, se le confiere a los más vulnerables de la sociedad (mujeres, ancianos y PcD) la facultad de adquirir derechos reales destinados específicamente a ellos”.[20]

2.5.1.2. Ley 22431.

Mediante la Ley Nº 22.431 se establece un sistema de protección integral de las personas discapacitadas, disponiéndose (como se comentara en la introducción de este estudio) a través de su artículo 8º modificado por la Ley Nº 25.689, que el Estado Nacional -entendiéndose por tal los tres Poderes que lo constituyen, sus organismos descentralizados o autárquicos, los entes públicos no estatales, las empresas del Estado y las empresas privadas concesionarias de servicios públicos- está obligado a ocupar personas discapacitadas que reúnan condiciones de idoneidad para el cargo, en una proporción no inferior al CUATRO POR CIENTO (4%) de la totalidad de su personal y a establecer reservas de puestos de trabajo a ser exclusivamente ocupados por ellas.

Asimismo, establece que el porcentaje determinado será de cumplimiento obligatorio para el personal de planta permanente, para los contratados cualquiera sea la modalidad de contratación y para todas aquellas situaciones en que hubiere tercerización de servicios.

Con la finalidad de su efectivo cumplimiento establece un sistema de veeduría con participación del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social y la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas.

Además específica que, en el supuesto que el ente que efectúe una convocatoria para cubrir puestos de trabajo no tenga relevados y actualizados sus datos sobre la cantidad de cargos cubiertos con personas con discapacidad, se considerará que incumple la obligación de ocupar la proporción mínima del CUATRO POR CIENTO (4%)

[20] Gil, N. et al (2007). *Inclusión Laboral de Personas Discapacitadas en el Estado Nacional*. Buenos Aires: Observatorio de Políticas Públicas del Cuerpo de Administradores Gubernamentales de la Jefatura de Gabinete de Ministros.

pudiendo los postulantes con discapacidad hacer valer de pleno derecho su prioridad de ingreso a igualdad de mérito.

Por otra parte, establece que, de verificarse tal situación, se considerará que los responsables de los entes incurren en incumplimiento de los deberes de funcionario público, correspondiendo idéntica sanción para los funcionarios de los organismos de regulación y contralor de las empresas privadas concesionarias de servicios públicos.

También dispone que el Estado de asegurar que los sistemas de selección de personal garanticen las condiciones establecidas en la normativa y proveer las ayudas técnicas y programas de capacitación y adaptación necesarios para una efectiva integración de las PcD en sus puestos de trabajo.

El referido ordenamiento obliga a los sujetos alcanzados a priorizar, a igual costo y en la forma que establezca la reglamentación, las compras de insumos y provisiones de aquellas empresas que contraten a PcD, situación que deberá ser fehacientemente acreditada.[21]

En otro orden, define que las PcD que se desempeñen en los entes indicados en el artículo 8°, deben gozar de los mismos derechos y estarán sujetas a las mismas obligaciones que la legislación laboral aplicable prevé para el **trabajador normal.**[22] (Lo destacado es nuestro; nótese la influencia del modelo médico y la no coincidencia con lo expresado en el punto 2.5. “in fine” de este trabajo).

2.5.1.3. Decreto 1101/87.

Se crea la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas (Co.N.A.Dis) con dependencia directa del Poder Ejecutivo Nacional. Entre sus funciones, con relación al tema que nos convoca, está la de “evaluar el cumplimiento de la Ley Nro. 22431 y demás instrumentos legales y reglamentarios relacionados con las personas discapacitadas y analizar la conveniencia de que se sancionen normas

[21] Ley 22431, Art. 8° Bis.
[22] Ley 22431, Art. 10°

complementarias o modificatorias que resulten indispensables para el logro de los fines perseguidos, en coordinación con todos los organismos competentes".[23]

2.5.1.4. Decreto 312/10.

El Poder Ejecutivo Nacional mediante el decreto 312/2010, reglamentó el Art. 8º de la Ley nº 22.431, modificado por la Ley Nacional Nº 25.689.

En dicho decreto se establece que en todos los procesos de selección y concursos para la cobertura de vacantes, y en las contrataciones de servicios personales, de locación de servicios o de obra intelectual, bajo cualquier modalidad, las jurisdicciones, organismos descentralizados y entidades comprendidas en su ámbito de aplicación deben efectuar la consulta previa, en la página web del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, del registro que se encuentra confeccionado con los perfiles de los postulantes inscriptos, a los efectos de participar en el proceso de selección. Al respecto, el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social otorga a las jurisdicciones, organismos descentralizados y entidades antes referidas, una clave de acceso para consultar el Registro mencionado, debiendo registrar las consultas que se generaran al mismo.[24]

Dispone que la verificación del cumplimiento de las previsiones establecidas es responsabilidad del titular del servicio de administración de recursos humanos o del área específica de contrataciones en su caso, conjuntamente con el titular de la unidad de auditoría interna de la jurisdicción, organismo descentralizado o autárquico, ente público no estatal, empresa del estado o empresa privada concesionaria de servicios públicos, los que son solidariamente responsables, con el alcance de lo establecido en el tercer párrafo "in fine" del artículo 8º de la ley nº 22.431. [25]

Asimismo, se establece que cuando se concrete la incorporación de personas con discapacidad en planta permanente, transitoria o bajo cualquier modalidad de contratación, los organismos respectivos deben instrumentar las medidas necesarias

[23]Decreto 1101/87, Art. 2°, Inc. d.
[24]Decreto 312/2010, Art. 3°.
[25]Op. citada, Art. 5°.

para una efectiva adaptación de los ingresantes a sus funciones de trabajo. A tal efecto, pueden requerirle a la Co.Na.Dis y al Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, la asistencia técnica y las acciones de capacitación en los organismos involucrados.[26]

Además dispone que en aquellas situaciones en que hubiere tercerización de servicios, cualquiera fuere la modalidad de contratación empleada, debe incluirse en los respectivos pliegos de bases y condiciones particulares, que el proponente deberá contemplar en su oferta la obligación de ocupar, en la prestación de que se trate, a personas con discapacidad, en una proporción no inferior al 4% de la totalidad del personal afectado a la misma. [27] Si se produjera un empate de ofertas, debe considerarse en primer término aquella empresa que tenga contratadas a personas con discapacidad, situación que deberá ser fehacientemente acreditada. En el caso en que la totalidad de las empresas igualadas hubiera personal con discapacidad, se priorizará, a igual costo, las compras de insumos y provisiones de aquellas empresas que contraten o tengan en su planta de personal el mayor porcentaje de personas discapacitadas empleadas. [28]

2.5.2. Convenciones Internacionales vigentes.

Actualmente existen dos Convenciones Internacionales vigentes. La “Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad” y la “Convención Internacional sobre Derechos de las Personas con Discapacidad”.

La primera es una Convención regional, la segunda es una Convención Internacional. La Interamericana apunta exclusivamente a evitar la discriminación, la Convención Internacional es amplia e integral y desarrolla una amplia gama de situaciones de las personas con discapacidad. (Rosales, 2007).

2.5.2.1. La “Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad”

[26]Op. citada, Art. 6.
[27]Op. citada, Art. 7.

[28]Op. citada, Art. 8°

Se encuentra vigente y fue incorporada al derecho interno por la ley 25.280, cuyo objetivo es la prevención y eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad. Esta Convención sancionada en julio de 1999 en la Ciudad de Guatemala. En su breve articulado hace un inventario de las principales políticas públicas que pueden tener relación con la promoción de derechos de las personas con discapacidad y exhorta a los gobiernos a ponerlas en práctica. También señala la necesidad de que los cargos de relevancia en el tema, sean cubiertos por personas con idoneidad y preferentemente por una persona con discapacidad, que reúna las condiciones necesarias.

2.5.2.2. La “Convención Internacional sobre Derechos de las Personas con Discapacidad”

Tras un proceso abierto y transparente, en el que se permitió la participación de todas las partes interesadas, en particular de las PcD y las organizaciones que las representan, la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó, el 13 de diciembre de 2006 (resolución 61/106), la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (CDPD). Ésta se define como una “convención amplia e integral para proteger y promover los derechos y la dignidad de las personas con discapacidades que contribuirá significativamente a paliar la profunda desventaja social de las personas con discapacidad y promoverá su participación, con igualdad de oportunidades, en los ámbitos civil, político, económico, social y cultural, tanto en los países en desarrollo como en los desarrollados” (Preámbulo, (y)). La Convención no establece nuevos derechos, sino que reitera, refuerza y actualiza los derechos consagrados en otros instrumentos internacionales, confirma que esos derechos se aplican a las personas con discapacidades, prevé la creación de un Comité sobre los derechos de las personas con discapacidad para supervisar el cumplimiento de la Convención y obliga a los Estados Parte a consultar estrechamente e implicar activamente a las personas con discapacidades, a través de las organizaciones que las representan, en la elaboración y aplicación de leyes y políticas para aplicar la Convención y en otros procesos de toma de decisiones que afectan a las personas con discapacidades.

La República Argentina adoptó la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad mediante la aprobación de la Ley 26.378, el 21 de mayo de 2008. La

Convención, como tratado internacional, asume jerarquía superior a la leyes de acuerdo art.75, inc 22 de la Constitución Nacional.

Lo primero que surge de la lectura de la Convención es que la misma está planteada como un tratado de Derechos Humanos y en general tiene la característica integral de estos e incorpora también derechos ya reconocidos en otros tratados internacionales a las personas en general. Según Rosales (2007): "No es esta Convención el primer documento sobre discapacidad en el derecho internacional, pero es el primero con el que los Estados firmantes se obligarán con las características de un tratado."

En efecto, dicha Convención contiene los siguientes principios generales:

> *"Los principios de la presente Convención serán:*
>
> *a) El **respeto de la dignidad** inherente, la **autonomía individual**, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas;*
>
> *b) La **no discriminación**;*
>
> *c) La **participación e inclusión** plenas y efectivas en la sociedad;*
>
> *d) El **respeto por la diferencia** y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas;*
>
> *e) La **igualdad de oportunidades**;*
>
> *f) La **accesibilidad**;*
>
> *g) La **igualdad entre el hombre y la mujer**;*
>
> *h) El **respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad**".*[29]

Aquí se hace mención principalmente a dos conceptos. En primer lugar, el de la dignidad inherente a toda persona humana, que constituye uno de los fundamentos del modelo de los derechos humanos. En segundo término, a la autonomía individual, entendiendo por ella la libertad de tomar las propias decisiones y la independencia de las personas. Y ello apunta a que las PcD puedan resultar realmente autónomas para lo cual

[29] Convención Internacional sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, art. 3°. (Subrayado nuestro)

es menester fomentar un cambio en la sociedad, eliminado barreras físicas, psicológicas, comunicacionales o culturales, que impidan una vida lo suficientemente independiente (Eroles y Fiamberti 2007).

A continuación, nos centramos en determinados artículos que se vinculan en forma más directa con el tema de este estudio.

El artículo 24 reconoce la importancia de la educación para que las personas con discapacidades puedan participar efectivamente en una sociedad libre, incluido en el empleo; insta a los Estados Partes, entre otras cosas, a que se aseguren de que su sistema educativo es inclusivo a todos los niveles y de que las personas con discapacidad tienen acceso a la educación superior, la formación profesional, la educación para adultos y el aprendizaje durante toda la vida sin discriminación y en igualdad de condiciones con los demás, y de que se realizan ajustes razonables para las personas con discapacidad.

En el Art. 27, que se relaciona con Trabajo y Empleo, La Convención establece:

"*1. Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones con las demás; ello incluye el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad. Los Estados Partes salvaguardarán y promoverán el ejercicio del derecho al trabajo, incluso para las personas que adquieran una discapacidad durante el empleo, adoptando medidas pertinentes, incluida la promulgación de legislación, entre ellas:*

a) Prohibir la discriminación por motivos de discapacidad con respecto a todas las cuestiones relativas a cualquier forma de empleo, incluidas las condiciones de selección, contratación y empleo, la continuidad en el empleo, la promoción profesional y unas condiciones de trabajo seguras y saludables;

b) Proteger los derechos de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, a condiciones de trabajo justas y favorables, y en particular a igualdad de oportunidades y de remuneración por trabajo de igual valor, a condiciones de trabajo seguras y saludables, incluida la protección contra el acoso, y a la reparación por agravios sufridos;

c) Asegurar que las personas con discapacidad puedan ejercer sus derechos laborales y sindicales, en igualdad de condiciones con las demás;

d) Permitir que las personas con discapacidad tengan acceso efectivo a programas generales de orientación técnica y vocacional, servicios de colocación y formación profesional y continua;

e) Alentar las oportunidades de empleo y la promoción profesional de las personas con discapacidad en el mercado laboral, y apoyarlas para la búsqueda, obtención, mantenimiento del empleo y retorno al mismo;

f) Promover oportunidades empresariales, de empleo por cuenta propia, de constitución de cooperativas y de inicio de empresas propias;

g) Emplear a personas con discapacidad en el sector público;

h) Promover el empleo de personas con discapacidad en el sector privado mediante políticas y medidas pertinentes, que pueden incluir programas de acción afirmativa, incentivos y otras medidas;

i) Velar por que se realicen ajustes razonables para las personas con discapacidad en el lugar de trabajo;

j) Promover la adquisición por las personas con discapacidad de experiencia laboral en el mercado de trabajo abierto;

k) Promover programas de rehabilitación vocacional y profesional, mantenimiento del empleo y reincorporación al trabajo dirigidos a personas con discapacidad.

2. Los Estados Partes asegurarán que las personas con discapacidad no sean sometidas a esclavitud ni servidumbre y que estén protegidas, en igualdad de condiciones con las demás, contra el trabajo forzoso u obligatorio."[30]

Por otra parte, La Convención incorpora una cláusula muy poco usual respecto a la capacitación de quienes trabajen con personas con discapacidad. El inciso i) del artículo 4 dice que los Estados deben "Promover la formación de los profesionales y el personal que trabajan con personas con discapacidad respecto de los derechos reconocidos en la presente Convención, a fin de prestar mejor la asistencia y los servicios garantizados por esos derechos". Una cláusula similar a esta fue incorporada por primera vez en la Convención Interamericana sobre Discapacidad[31] con la diferencia que en esta Convención que comentamos los Estados se comprometen a la formación activa de profesionales y personal, es decir, asumen una obligación activa de promoción de los derechos de la Convención a través de la formación de multiplicadores.

[30]Op citada, art. 27°.

[31] El Artículo III, 1 d) de la Convención Interamericana de Discapacidad dice que los estados se comprometen a: "d) Medidas para asegurar que las personas encargadas de aplicar la presente Convención y la legislación interna sobre esta materia, estén capacitados para hacerlo".

Con respecto a la accesibilidad, en el Art. 9 a fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes deben adoptar medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluyen la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se deben aplicar, entre otras cosas, a:

a) Los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y **lugares de trabajo**;
b) Los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia. (…)

Esta accesibilidad, consideramos que ha de precisarse con las importantes definiciones que trae la propia Convención, y que transcribimos a continuación:

> (…) *"Por 'ajuste razonable' se entenderán las 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; Por 'diseño universal' se entenderán el 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 excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten*". [32]

Con relación a la accesibilidad comunicacional, el art. 2 enuncia medios de accesibilidad adecuados para personas ciegas -el Braille, los sistemas auditivos, los medios de voz digitalizada, la tecnología de la información- y destaca la incorporación de la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal. "Por 'lenguaje' se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal (...)". En lo que hace a este aspecto, se establece que se debe "facilitar el

[32] Convención Internacional de los derechos de las personas con discapacidad, Art. 2°.

aprendizaje de la lengua de señas y **la promoción de la identidad lingüística** de las personas sordas"[33] y proteger el derecho a la libertad de expresión y opinión mediante la forma de comunicación que se elija libremente, promoviendo la aceptación y facilitación del uso de la lengua de señas y su reconocimiento.[34]

El 30/01/13 la ONU emitió su informe[35], con aspectos positivos y recomendaciones para el cumplimiento de la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad en la Argentina. Entre las principales recomendaciones relacionadas con el tema que nos ocupa, específicamente sobre el artículo 27 sobre trabajo expresan:

> *"El Comité toma nota de la normativa laboral que establece la obligación de un cupo laboral del 4% para personas con discapacidad en el sector público (Ley No. 25.689), así como de los diferentes programas de inserción laboral para personas con discapacidad desarrollados en el ámbito de la administración pública. Sin embargo, el Comité observa con preocupación la falta de datos desagregados (entre ellos, sexo, edad, tipo de discapacidad, ámbito geográfico, etc.) que permitan hacer un análisis del cumplimiento a nivel nacional y provincial de este cupo laboral…"*[36]

> *"…El Comité recomienda al Estado parte el reforzamiento de las medidas de monitoreo y certificación sobre el cumplimiento del cupo laboral para personas con discapacidad en el sector público, así como la recolección sistematizada de datos desagregados que permitan hacer un análisis adecuado del cumplimiento a nivel nacional y provincial del cupo laboral"*[37].

2.6. La medición de la discapacidad

Históricamente, se ha considerado que la búsqueda de soluciones en relación a la atención de las llamadas "PcD" presupone responder a una serie de interrogantes básicos. Uno de ellos hace referencia a su magnitud, "al quantum de población afectada", es decir a establecer lo más aproximadamente posible cuántas son las personas con discapacidad de una población dada. (Pantano, 2006).

---

[33]Op. citada, Art. 24°, punto 3, inc. b).(subrayado nuestro)
[34]Op. citada, Art. 21°, inc. b) y e).
[35]Informe la ONU sobre Cumplimiento de Derechos de las Personas con Discapacidad en la Argentina. Recuperado el 7 de setiembre de 2014 de http://asdra.org.ar/noticias/informe-de-la-onu-sobre-cumplimiento-de-derechos-de-las-personas-con-discapacidad-en-la-argentina/

[36]Op citada, punto 43.
[37]Op citada, punto 44.

En la CIF (OMS, 2001) se mencionó por primera vez la medición de la discapacidad, y se establecen cuatro dominios de referencia para determinar la condición de discapacidad que pueden ser relevados en un Censo: capacidad de caminar, capacidad de ver, capacidad de oír y capacidades cognitivas.

Asimismo, el Informe Mundial sobre Discapacidad (OMS, 2011) expresa:

> *"la medición de la discapacidad constituye una experiencia pluridimensional compleja y plantea varios desafíos. Los métodos para medir la discapacidad varían de un país a otro e inciden en los resultados. Las medidas operacionales de discapacidad varían según el objetivo y la aplicación de los datos, la manera en que se concibe la discapacidad, los aspectos de la discapacidad examinados (deficiencias, limitaciones de la actividad, restricciones de participación, condiciones de salud conexas, factores ambientales), las definiciones, el diseño de las preguntas, las fuentes de información, los métodos de recopilación de datos…".*

En ese sentido, existen distintas fuentes de información que permiten una caracterización de las personas con discapacidad: censos, encuestas específicas y registros administrativos. (Ministerio de Salud, 2013)

De acuerdo con lo expresado por el Ministerio de Salud (2013), los censos de población, constituyen la primera fuente de referencia para dimensionar la magnitud del fenómeno. Sin embargo, este tipo de relevamiento, puede llegar a una subestimación en la magnitud al centrarse -generalmente a través de una única pregunta- en la identificación de sólo aquellas deficiencias físicas, sensoriales y mentales expresadas en su máxima gravedad. Por otro lado, una de las principales fortalezas de los censos es su cobertura territorial, ya que se aplica a toda la población del país y constituye la principal base de datos para nuevas estimaciones prospectivas o para la construcción de los marcos muestrales de estudios específicos posteriores. En el país, el censo 2001 conformó el marco muestral de la primera Encuesta Nacional de Discapacidad 2002-2003.

Los registros administrativos nacionales o locales, se constituyen en una fuente de información de gran relevancia para la descripción de la discapacidad, ya que estos sistemas de registro son generalmente establecidos por ley como requisito formal para la certificación de la discapacidad que permite acceder a beneficios sociales en salud, educación, trabajo, pensiones y subsidios sociales, transporte, etc. Los datos obtenidos a través de este tipo de instrumentos generalmente dependen de un procedimiento

formalmente reglamentado para la valoración y certificación de la discapacidad a nivel local y/o nacional.

Estos registros presentan potencialidades y limitaciones. Como principal potencialidad, se detecta, la de encontrar una caracterización de la discapacidad realizada por expertos en donde cada caso ingresa a la base, no desde la autoidentificación de cada sujeto, sino desde la evaluación de expertos que detectan la discapacidad. En cuanto a la limitación de esta fuente, ésta radica en que la descripción caracteriza solo a las personas con discapacidad que han solicitado el Certificado Único de Discapacidad (CUD).

2.6.1. La discapacidad en Argentina

En la República Argentina, se cuenta con información de Discapacidad proveniente de las tres fuentes señaladas anteriormente: Censo, Encuesta Especifica de Discapacidad y, desde el año 2009, con un Registro Administrativo de personas con Certificado de Discapacidad.

En el censo 2001, se incorporó una pregunta para detectar los hogares con discapacidad, a través de una metodología de relevamiento propuesta por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC), que consistió en detectar, a partir de la Cédula Censal del 2001, hogares con al menos una persona con discapacidad, para luego poder realizar una Encuesta Complementaria de Personas con Discapacidad, durante al año siguiente.

Los datos de la encuesta aportan el total de personas con discapacidad según tipo de discapacidad, y un conjunto de indicadores que permiten describir a esta población según sus características sociodemográficas.

En oportunidad de la Ronda Censal 2010, se incorporó nuevamente una pregunta para detectar hogares con discapacidad, con el objeto de establecer el marco muestral de la Segunda Encuesta de Discapacidad (ENDI II -aún no realizada-).

La Encuesta Específica de discapacidad -ENDI 2002/2003- presenta al igual que el Censo, ventajas y limitaciones; una ventaja importante de esta fuente la constituye que una parte de la realidad social de la discapacidad, no captada por el Censo, es captada por este tipo de encuestas específicas. Una limitación importante de esta fuente es su cobertura, ya que solo se relevaron poblaciones de 5.000 habitantes y más, dejando fuera la población rural.

En función de los diferentes aportes, ventajas y desventajas citadas con relación a cada fuente, así como también, de su diferencia temporal; seguidamente se presentan resultados de la ENDI, del Censo 2010 y del Registro de Personas con CUD.

2.6.1.1. ENDI

La ENDI constituye la primera encuesta de discapacidad en el país y en América Latina y tiene como objetivo cuantificar y caracterizar a las personas con discapacidad en lo referente al desenvolvimiento de la vida cotidiana dentro de su entorno físico y social.

De acuerdo con los resultados obtenidos[38], el 7,1% de la población tiene alguna discapacidad. En números absolutos se trata de 2.176.123 personas, dado que la ENDI fue relevada, como se expresara, en una muestra de hogares de centros urbanos de al menos 5.000 habitantes.

Tabla 1. Población con discapacidad sobre el total de la población del país.

Grupos de edad	Población total			Población con discapacidad		
	Total	Varones	Mujeres	Total	Varones	Mujeres
Total	**30.757.628**	**14.760.460**	**15.997.168**	**2.176.123**	**1.010.572**	**1.165.551**
0-4	2.757.869	1.387.163	1.370.706	50.854	28.191	22.663
5-14	5.722.347	2.945.015	2.777.332	203.643	120.895	82.748
15-29	7.718.798	3.881.026	3.837.772	250.677	143.794	106.883
30-49	7.308.279	3.438.838	3.869.441	336.868	173.407	163.461
50-64	4.188.910	1.901.687	2.287.223	467.823	212.935	254.888
65-74	1.754.847	745.301	1.009.546	372.217	166.007	206.210
75 y más	1.306.578	461.430	845.148	494.041	165.343	328.698

Fuente: INDEC. Primera Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad 2002-2003 – Complementaria del Censo 2001.

[38] INDEC, "La población con discapacidad en Argentina", Aquí se cuenta –Revista informativa del censo 2001, N° 14, diciembre 2004.

La distribución por sexo de las personas con discapacidad muestra un leve predominio de mujeres: el 53,6% son mujeres y el 46,4% restante, varones. Debe recordarse que en el total de la población, las mujeres son el 52,0% y los varones, el 48%. Por eso, la prevalencia entre las mujeres es algo mayor que entre los varones (7,3 y 6,8 respectivamente).

La distribución por edades muestra que el 11,7% de las personas con alguna discapacidad son menores de 15 años, el 48,5% tiene entre 15 y 64 años y el 39,8% restante (866.258 personas) tienen 65 años o más. En el total de la población, las personas en edad avanzada (65 años y más) son el 9,9%. Esto significa que la prevalencia de la discapacidad en las personas mayores sea del 28,3%, frente a una prevalencia del 5,5% en las edades entre 15 y 64 años y del 3,0% entre los menores de 15 años.

La ENDI indagó respecto de la cantidad de discapacidades por persona: el 73,9% de las personas con alguna discapacidad tiene una, el 20,2% dos y hay un 5,9% que tiene tres o más. Entre las personas con tres o más discapacidades (128.182), el 45,4% (58.208 personas) tiene 75 o más años de edad.

Tabla 2. Total del país y regiones. Población con discapacidad. Cantidad de discapacidades. Año 2002-2003.

Prevalecencia por grupos de edad	Total del país	Regiones					
		Gran Buenos Aires	Cuyo	Pampeana	Patagonia	Noreste	Noroeste
Total	**2.176.123,0**	**677.003,0**	**176.477,0**	**823.326,0**	**98.534,0**	**155.560,0**	**245.223,0**
Una discapacidad	73,9	76,1	72,7	74,4	74,9	70,5	69,4
Dos discapacidades	20,2	19,0	21,6	19,5	19,8	23,3	22,7
Tres discapacidades y más	5,9	5,0	5,7	6,1	5,3	6,2	7,9

Fuente: INDEC. Primera Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad 2002-2003 - Complementaria del Censo 2001.

Entre las discapacidades más frecuentes, en primer lugar se encuentran las motoras (39,5%). Le siguen las discapacidades visuales (22,0%), auditivas (18,0%) y mentales (15,1%).

Dentro de cada tipo de discapacidad, se especificó en subtipos. Así resulta que dentro de las discapacidades motoras, como se dijo, las más frecuentes entre las

discapacidades, el 61,6% corresponde a miembros inferiores, 30,0% a miembros inferiores y superiores y 8,4% a miembros superiores. Situaciones de este tipo de discapacidad son la falta o parálisis o atrofia de uno o dos pies o las piernas, uno o dos brazos o las manos, dificultad permanente para levantarse, acostarse, mantenerse de pie o sentado; dificultad permanente para agarrar objetos con una o dos manos; dificultad permanente para caminar o subir escaleras; necesidad o utilización en forma permanente de silla de ruedas, andador, muletas, bastones canadienses, férulas, prótesis, etc.

El 92,9% de las discapacidades visuales son dificultades para ver y el 7,1% cegueras (45.235). Por dificultades para ver se entiende que aún con anteojos o lentes se tiene dificultad permanente para ver de cerca, de lejos, o que se tienen otras dificultades para ver.

El 86,6% de las discapacidades auditivas son dificultades para oír y el 13,4% restante, sorderas (69.753). Por dificultades para oír se entiende una dificultad permanente para oír lo que se dice, y/o la necesidad o utilización de audífono para oír lo que se dice y/o la necesidad de leer los labios para entender lo que se dice. La sordera es no poder oír ningún sonido.

El 63,2% de las discapacidades mentales son retrasos mentales (275.863) y el 36,8%, problemas mentales (160.444). Se entiende por retraso mental el tener algún retardo o retraso mental que dificulte aprender, trabajar y/o relacionarse, y por problema mental tener en forma permanente algún problema mental que dificulte relacionarse y/o trabajar (por ejemplo psicosis infantil, autismo, etc.). La concurrencia a un hospital de día o centro educativo terapéutico por retardo o problemas mentales fue considerada un indicador de discapacidad mental.

Por otra parte, el bajo nivel de capacitación formal básica y de herramientas para el empleo, con respecto a los estándares mínimos exigidos actualmente, se hace evidente en los datos: 79,1%de la población no posee estudios secundarios completos y solamente 7,4% comenzó en algún momento algún tipo de formación de grado superior. Con relación a la calificación ocupacional, la ENDI revela que únicamente el 11% de la población posee calificación técnica o profesional.

Con respecto al empleo, como se comentara en la introducción de este trabajo, se observa que el 68 % de las personas con discapacidad son económicamente inactivas. Sólo el 25 % se encuentran ocupadas. Entre los varones con alguna discapacidad, el porcentual de ocupados es superior (33.8%) al de las mujeres (17.6%), "lo que induce a pensar que el mercado laboral puede haber sido más receptivo para los hombres con discapacidad que para las mujeres en esa condición."(Pantano, 2008b). Si bien el porcentaje de PcD desocupadas en bajo, el porcentaje de inactividad resulta significativamente alto, lo que indica que la mayor parte de la PcD en edad productiva no busca empleo activamente. Las razones de esta situación "se deben al temor a no ser aceptados, a la falta de estímulos en el entorno cercano de la PcD, a la falta de capacitación y de confianza en sí mismos, entre otras".[39]

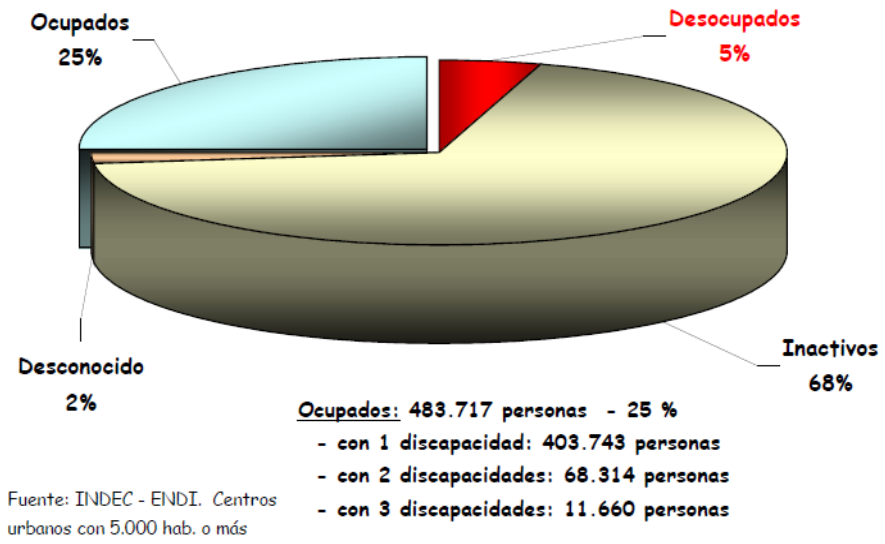


Gráfico 1-Población con discapacidad de 14 años o más según condición de actividad.

Con respecto al tipo de actividad de las PcD ocupadas, tal como se aprecia en la tabla N°3, la mayor participación corresponde a obreros, empleados y cuentapropistas.

[39] La Usina; *Beneficios de la empleabilidad de trabajadores con discapacidad*.

Tabla 3. Población con discapacidad de 14 años o más según categoría ocupacional.

Categoría	%
Total	100
Obrero/empl.	47,5
Patrón	2,8
Cuenta propia	42,5
Trab. familiar	3,3
Desconocido	3,9

Fuente: Indec – ENDI. Centros Urbanos de 5.000 hab. o más

En lo que hace al área de empleo, el mayor porcentaje de las PcD ocupadas logran insertarse laboralmente en el ámbito privado (Tabla N°4).

Tabla 4. Área de inserción laboral.

Área de inserción laboral	%
Total	100
Estatal	32
Privada	63
Desconocido	5

Fuente: Indec – ENDI. Centros Urbanos de 5.000 hab. o más

2.6.1.2. Censo Nacional de Población. Hogares y Viviendas 2010

El Censo revela que el 12,9 por ciento de la población tiene una dificultad o limitación permanente para realizar una o más actividades de la vida cotidiana.

Tabla 5. Población en viviendas particulares con dificultad o limitación permanente por cantidad de dificultades o limitaciones permanentes, según sexo y grupo de edad. Año 2010.

Sexo y grupo de edad	Población en viviendas particulares con dificultad o limitación permanente (1)	Cantidad de limitaciones permanentes		
		Una	Dos	Tres o más
Total	**5.114.190**	**3.476.276**	**930.635**	**707.279**
0-4	84.118	60.308	14.206	9.604
5-9	162.677	128.249	16.983	17.445
10-14	208.375	168.667	20.984	18.724
15-19	204.554	166.108	20.063	18.383
20-24	196.094	161.902	17.946	16.246
25-29	201.638	167.323	18.278	16.037
30-34	215.282	177.375	22.090	15.817
35-39	212.098	170.891	25.314	15.893
40-44	250.220	196.166	34.175	19.879
45-49	371.695	281.984	57.665	32.046
50-54	450.259	322.701	80.660	46.898
55-59	475.302	322.003	93.866	59.433
60-64	452.660	291.589	96.465	64.606
65-69	399.423	245.646	92.349	61.428
70-74	367.187	211.366	88.843	66.978
75-79	337.980	176.235	88.300	73.445
80 y más	524.628	227.763	142.448	154.417

Fuente: INDEC. Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010.

Tomando en cuenta el tipo de dificultad o limitación permanente, los datos del Censo arrojan que existe una mayor cantidad de personas con discapacidad visual, seguida de la motora, auditiva y en último lugar la cognitiva.

Tabla 6. Población en viviendas particulares con dificultad o limitación permanente por cantidad y tipo de dificultades o limitaciones permanentes, según sexo y grupo de edad. Año 2010

Sexo y grupo de edad	Población en viviendas particulares con dificultad o limitación permanente (1)	Cantidad y tipo de dificultades o limitaciones permanentes								
		Con una						Con dos o más		
		Total	Visual	Auditiva	Motora		Cognitiva	Total	Sin limitación cognitiva	Al menos una cognitiva
					Inferior	Superior				
Total	**5.114.190**	**3.476.276**	**2.069.151**	**289.321**	**696.949**	**129.245**	**291.610**	**1.637.914**	**1.105.117**	**532.797**
0-4	84.118	60.308	10.688	4.374	27.120	5.392	12.734	23.810	8.979	14.831
5-9	162.677	128.249	60.650	11.438	10.849	3.524	41.788	34.428	7.103	27.325
10-14	208.375	168.667	89.611	13.521	12.839	4.129	48.567	39.708	9.203	30.505
15-19	204.554	166.108	97.379	14.070	14.283	5.577	34.799	38.446	10.402	28.044
20-24	196.094	161.902	104.861	12.113	15.595	5.800	23.533	34.192	11.253	22.939
25-29	201.638	167.323	107.968	12.524	18.821	7.057	20.953	34.315	13.062	21.253
30-34	215.282	177.375	110.175	14.292	23.879	9.146	19.883	37.907	16.787	21.120
35-39	212.098	170.891	100.504	15.368	27.873	9.744	17.402	41.207	21.697	19.510
40-44	250.220	196.166	122.825	15.848	32.924	9.583	14.986	54.054	32.940	21.114
45-49	371.695	281.984	209.453	15.724	35.283	9.738	11.786	89.711	62.709	27.002
50-54	450.259	322.701	241.411	16.031	44.215	11.203	9.841	127.558	95.245	32.313
55-59	475.302	322.003	226.771	18.509	57.208	11.686	7.829	153.299	117.179	36.120
60-64	452.660	291.589	187.192	21.016	65.764	10.528	7.089	161.071	124.749	36.322
65-69	399.423	245.646	144.714	21.775	66.093	7.990	5.074	153.777	120.173	33.604
70-74	367.187	211.366	108.173	22.338	69.058	7.176	4.621	155.821	119.536	36.285
75-79	337.980	176.235	76.499	22.042	68.147	5.241	4.306	161.745	121.972	39.773
80 y más	524.628	227.763	70.277	38.338	106.998	5.731	6.419	296.865	212.128	84.737

(1) El concepto de dificultad o limitación permanente considera a aquellas personas que cuentan con certificado de discapacidad y aquellas que no lo poseen pero declaran tener alguna/s dificultad/es o limitación/es permanente/s para ver, oír, moverse, entender o aprender.

Fuente: INDEC. Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010.

A su vez, el Censo informa que, del total de la población a partir de los 3 años de edad viviendo con una dificultad o limitación permanente, sólo el 14% asiste a un establecimiento educativo, del cual más del 90% lo hace en una institución de educación “común” mientras que el resto opta por la educación “especial”.

2.6.1.3. Registro Administrativo de personas con Certificado de Discapacidad.

El Servicio Nacional de Rehabilitación, dependiente del Ministerio de Salud, dio a conocer recientemente el Anuario Estadístico Nacional sobre Discapacidad 2013. Mediante este instrumento estadístico y otras acciones complementarias lo que se busca es implementar un registro nacional de PcD. Para lograr esa base de datos tiene en cuenta la posesión del certificado de discapacidad.

De los casos incorporados en el 2013 el 84% presentaba una sola discapacidad, mientras que el 16% restante dos o más.

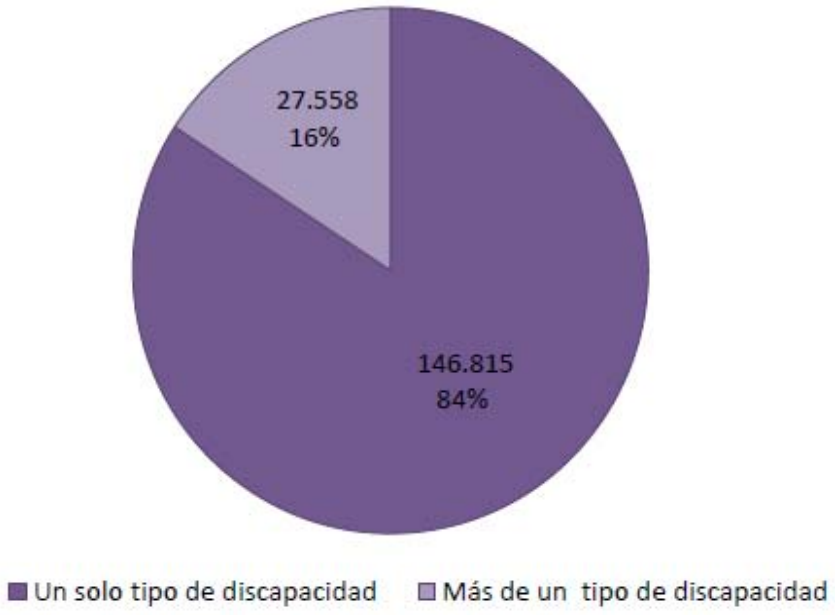


Gráfico 2-: Distribución de las personas con discapacidad con CUD que fueron certificadas con un sólo tipo de discapacidad o más de un tipo de discapacidad. República Argentina. Año 2013.

Fuente: Registro Nacional de Personas con Discapacidad -Anuario 2013-.

A diferencia de lo que había consignado la ENDI, entre las personas con una sola discapacidad la de mayor prevalencia fue la relacionada a causas mentales (40,8%), y en el orden decreciente las motoras (32,7%), las viscerales (10,9%), las auditivas (9,2%) y las visuales (6,5%).

Tabla 7. Distribución de las personas con discapacidad con CUD que fueron certificadas con un sólo tipo de discapacidad. República Argentina. Año 2013

Tipo de discapacidad	Cant. de Personas	%
Motora	47.938	32,7%
Mental	59.933	40,8%
Auditiva	13.443	9,2%
Visual	9.566	6,5%
Visceral	15.935	10,9%
Total	**146.815**	**100,0%**

Fuente: Registro Nacional de Personas con Discapacidad -Anuario 2013-.

Entre las personas con discapacidad certificadas durante el 2013, el 52,7%, un total de 91.936 personas, son de sexo masculino.

Tabla 8. Distribución de las personas con discapacidad con CUD según sexo. República Argentina. Año 2013

Sexo	Cant. de Personas	%
Femenino	82.437	47,3%
Masculino	91.936	52,7%
Total	**174.373**	**100,0%**

Fuente: Registro Nacional de Personas con Discapacidad -Anuario 2013-.

Entre las personas con discapacidad certificadas con CUD, mayores de 14 años, un 11,5% declaró que trabaja. El 88% restante, declaró que no trabaja.

Tabla 9. Distribución de las personas mayores de 14 años con discapacidad con CUD según condición de actividad. República Argentina. Año 2013

Condición de Actividad	Cant. de personas	%
Trabaja	15.667	11,5%
No trabaja	120.885	88,5%
Total	**136.552**	**100,0%**

Fuente: Registro Nacional de Personas con Discapacidad -Anuario 2013-.

Se observó que la proporción de varones que trabaja concentró un 13,8% de los casos, y que disminuye entre las mujeres, ya que menos del 10% declararon que trabajan.

Las personas con discapacidad que declararon trabajar, se desenvuelven en distintos tipos de ocupaciones. El 62,9% dijeron ser obreros o empleados, mientras que el 31,8%, se declararon como trabajadores por cuenta propia, y el 3,9 % se declaró trabajador familiar; apenas el 1,4% se ubicó en la categoría patrón.

Tabla 10. Distribución de las personas mayores de 14 años con Discapacidad con CUD que se encuentran ocupadas según categoría ocupacional. República Argentina. Año 2013

Categoría Ocupacional	Cant. de Personas	%
Obrero o Empleado	9.860	62,9%
Patrón con Personal a Cargo	220	1,4%
Trabajo por Cuenta Propia	4.983	31,8%
Trabajo Familiar	604	3,9%
Total	**15.667**	**100,0%**

Fuente: Registro Nacional de Personas con Discapacidad -Anuario 2013-.

En cuanto al nivel educativo alcanzado, resulta considerable la concentración de las personas con discapacidad en la categoría “sin Instrucción”: un 16,2%, declaró no poseer ningún tipo de estudio en la educación formal. Los valores más altos se encuentran entre las personas con discapacidad sin instrucción que se distribuyen entre los 10 y los 54 años. Aquellos que no lograron completar el nivel primario suman un poco más del 20% de la población con discapacidad certificada; mientras que los que no completaron el secundario, alcanzan más de un tercio de la población (33,8%). Entre quienes lograron completar el secundario e iniciar estudios terciarios o universitarios, suman 13,5% de la población, mientras que el 4,6% logró culminar los estudios terciarios o universitarios.

2.7. Buenas Prácticas y recomendaciones internacionales.

En la formulación de los procesos de gestión de Recursos Humanos se debe tener en cuenta que las PcD no son un grupo homogéneo y por lo tanto las organizaciones deben adoptar estrategias relacionadas con la discapacidad en el lugar de trabajo para poder brindarles las oportunidades que faciliten su contratación y retención en el empleo y además obtener el mayor provecho de sus habilidades y potencialidades.

En ese sentido, la OIT (2002) define la gestión de las discapacidades como “un proceso que se desarrolla en el lugar de trabajo con el objeto de facilitar el empleo de personas con discapacidades, mediante un esfuerzo coordinado que toma en consideración las necesidades individuales, el entorno de trabajo, las necesidades de la empresa y las responsabilidades jurídicas”. La gestión de la discapacidad en el lugar de trabajo según la OIT (2002), está orientada a garantizar que las PcD tengan igualdad de oportunidades así como a facilitar la contratación de los mismos, prestarles oportunidades de ascenso, garantizarles un lugar de trabajo seguro, disminuirles gastos a empleadores y por último a incrementar la contribución de los trabajados con discapacidad en el lugar de trabajo. Por lo tanto, afirma que debe existir un sistema que considere como elemento prioritario de la estrategia de RR.HH la elaboración de una política de gestión de discapacidades en el lugar de trabajo.

La OIT elaboró un Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la gestión de discapacidades[40], el cual fue diseñado con el propósito de guiar a los empleadores a adoptar una estrategia positiva de gestión de las cuestiones relacionadas con la discapacidad en el lugar de trabajo. Este Repertorio no es un instrumento jurídicamente vinculante, y tampoco tiene por objeto reemplazar la legislación nacional. Sus propuestas han de considerarse, pues, en el contexto de las condiciones nacionales y aplicarse de conformidad con la legislación y la práctica nacionales.

En dicho Repertorio, la OIT establece que las organizaciones deben definir procesos de contratación, promoción laboral, mantenimiento en el empleo y ajuste en el lugar y condiciones de trabajo, adaptados a las PcD, para de esta manera potenciar al máximo sus capacidades para desempeñarse en un puesto determinado.

En ese sentido, a continuación resumiremos algunas de sus recomendaciones que se vinculan con los procesos de RR.HH que se encuentran bajo análisis en este trabajo.

2.7.1. Obligaciones generales de los empleadores.

La OIT (2002) recomienda a los empleadores adoptar una estrategia de gestión de las discapacidades que forme parte integrante de su política general de empleo y que sea un elemento específico de su estrategia de desarrollo de los recursos humanos. En ese sentido, sugiere la posibilidad de que dicha estrategia se relacione con programas de asistencia a los trabajadores, en el caso de que los hubiera.

Con relación a los lineamientos de la mencionada estrategia, entiende que la misma debe contemplar la contratación de personas discapacitadas, la igualdad de oportunidades para los trabajadores con discapacidades y el mantenimiento en el empleo de los trabajadores que son afectados por una discapacidad. Además, interpreta que debe encontrarse vinculada a políticas que promuevan la seguridad y la salud en el lugar de trabajo.

40OIT , Gestión de las discapacidades en el lugar de trabajo. Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT. Oficina Internacional del Trabajo. Ginebra, 2002

Por otra parte, propone que al desarrollarse este tipo de programas deben efectuarse en colaboración con los representantes de los trabajadores, en consulta con cada uno de los trabajadores discapacitados, con los servicios de salud en el trabajo -cuando éstos existan- y, de ser posible, con las organizaciones de personas discapacitadas.

Asimismo, promueve que la estrategia de gestión de discapacidades incluya medidas para los trabajadores que tienen responsabilidades familiares respecto de una o más PcD y que se prevean consultas con los servicios del empleo o con otros organismos especializados, cuando sea necesario, para garantizar que las PcD tengan un empleo que corresponda a sus aptitudes, su capacidad de trabajo y sus intereses, como suele hacerse en los procedimientos de contratación.

2.7.2. Obligaciones generales de los representantes de los trabajadores.

La OIT (2002) recomienda a las organizaciones de trabajadores que fomenten en forma activa el aumento de oportunidades de empleo y de formación para la PcD; así como también, la retención y reinserción profesional de estas personas.

Al respecto, incentiva a las organizaciones de trabajadores a representar activamente los intereses de los trabajadores discapacitados ante la dirección y otras comisiones en el lugar de trabajo (por ej: ante áreas de Seguridad) y a efectuar acciones positivas tendientes a fomentar su integración, tales como campañas de sensibilización destinadas a la dirección y el personal, y la introducción de los ajustes o adaptaciones que se requieran en materia de seguridad, salud o mejoras en la accesibilidad.

2.7.3. Comunicación y concientización.

En el Repertorio citado se expresa que la estrategia de gestión de las discapacidades en el lugar de trabajo debe ponerse en conocimiento de todos los trabajadores, en términos asequibles para todos, comunicándose una información general acerca de las discapacidades en el lugar de trabajo, junto con información específica acerca de adaptaciones que puedan ser necesarias en el entorno laboral, los sitios de trabajo y los horarios de trabajo para que las PcD puedan desempeñar su labor.

Además, sugiere que se incluya una orientación general sobre el tema a supervisores y que se dé la oportunidad a todos los trabajadores de plantear sus inquietudes en cuanto a la perspectiva de trabajar con una PcD.

Por otra parte, alienta a que los empleadores informen a sus proveedores y a sus fuentes de aprovisionamiento acerca de sus estrategias en materia de gestión de discapacidades en pos de impulsar la adopción de buenas prácticas en este ámbito.

2.7.4. Reclutamiento y selección.

Sobre este tema, la OIT (2002) expresa: “se debería respetar el principio de no discriminación durante todo el proceso de contratación, a fin de garantizar un máximo beneficio para el empleador y la igualdad de oportunidades para los candidatos, con o sin discapacidades”.

Asimismo, insta a los empleadores a asegurarse de que durante el proceso de contratación se reciba el mayor número posible de solicitudes de personas con discapacidades (por ej: mediante consultas con los servicios del empleo para personas discapacitadas o teniendo en cuenta diversos soportes de documentos de solicitud de empleo asequibles para distintas discapacidades).

Por otra parte recomienda que, al momento de analizar la candidatura de una PcD, los empleadores estén dispuestos a realizar ajustes, de ser preciso, en el lugar de trabajo, en el sitio de trabajo y en las condiciones de trabajo a fin de potenciar al máximo las capacidades del candidato para desempeñar el puesto de trabajo objeto de la búsqueda.

En cuanto a las pruebas y los criterios de selección sugiere que las mismas deben centrarse en las calificaciones, conocimientos y competencias específicos que se consideren esenciales para el desempeño de las funciones del puesto a cubrir, poniendo especial cuidado en la elección de las pruebas a aplicarse a los candidatos, cuyas modalidades deberán ser accesibles para las personas con discapacidades.

Además, promueve que se brinde orientación sobre el tema de la discapacidad y los mecanismos de abordarla a las personas encargadas de realizar las entrevistas de selección y que se arbitren los medios adecuados para que los candidatos con

discapacidades puedan participar en las entrevistas en pie de igualdad con los demás candidatos (Por ej: permitiendo la presencia de un intérprete de lengua de señas o de otra persona que asista al candidato).

Otra buena práctica que señala con relación a este proceso, se vincula con el hecho de que, al convocar a las PcD postulantes para un puesto, se los invite a señalar con anticipación si tienen necesidades específicas o de adaptación del entorno para poder participar en la entrevista.

2.7.5. Inducción.

Sobre este proceso, la OIT (2002) fomenta que los empleadores brinden a las PcD ingresantes (al igual que con las PsD), orientación sobre la compañía, el servicio, el entorno laboral y el puesto de trabajo; garantizando que tal información básica sobre el puesto y el lugar de trabajo -por ejemplo, las instrucciones, manuales de la empresa, información sobre el reglamento del personal, procedimientos en materia de seguridad y salud- se presente a los empleados discapacitados en un formato que les permita estar plenamente informados.

Asimismo, sugiere que en ese momento se deberían acordar también las necesidades de formación especial para el empleo o de apoyo personal.

El Repertorio advierte que cualquier modificación significativa (realizada o prevista) efectuada por el ingreso de la PcD debería ser consultada con los representantes de los trabajadores y los compañeros de trabajo.

Otro aspecto que contempla, se relaciona con la recomendación dada a los empleadores sobre la necesidad de impartir cursos al equipo de administración, los supervisores o los compañeros de trabajo de la PcD que deseen aprender técnicas alternativas de comunicación, a fin de poder comunicarse mejor con los colegas que tienen dificultades vocales, de audición o de compresión del lenguaje verbal.

Por otra parte, se resalta que en ocasiones puede resultar importante establecer servicios de seguimiento para identificar y resolver con prontitud todo problema eventual vinculado con la incorporación de la PcD.

2.7.6. Desarrollo.

Las PcD deben “tener en el lugar de trabajo las mismas oportunidades que los demás trabajadores de adquirir las capacidades y experiencia necesarias para su promoción profesional” (OIT, 2002)

Para ello, entre las recomendaciones previstas en el Repertorio, se destaca que la información sobre el desarrollo profesional y las posibilidades de ascenso tienen que ser difundidas en la empresa por diversos medios que sean accesibles a los trabajadores con distintas discapacidades y, en este sentido, debe prestarse especial atención a la accesibilidad de la información cuando ésta se transmita electrónicamente.

Además, se impulsa a los empleadores a alentar a las PcD a pedir ascensos, “especialmente cuando parecen reacios a hacerlo debido a una deficiencia u otro impedimento resultante de su discapacidad, o a obstáculos que han observado en su entorno laboral” (OIT, 2002).

Por otra parte, al momento de efectuar el análisis de un candidato para un posible ascenso sugiere que se tengan en cuenta -al igual que con las PsD- su experiencia previa, así como sus competencias, su rendimiento y capacidades del momento, además de sus calificaciones oficiales en función de los requisitos principales del puesto solicitado.

2.7.7. Capacitación

Se recomienda que se desarrollen y den a conocer las posibilidades que tienen los trabajadores discapacitados de beneficiarse de programas de formación, como así también, que se requiera la ayuda de organismos especializados cuando se necesiten adaptaciones (por ej: de materiales didácticos).

Asimismo, se aconseja a los empleadores que analicen la posibilidad de adaptar los horarios, lugares y programas de formación a fin de facilitar y fomentar al máximo la participación de las PcD en las actividades destinadas a impulsar la promoción laboral de todos los trabajadores.

De igual modo, al planificarse actividades de formación, los empleadores deben asegurarse de que éstas sean accesibles a las PcD, facilitándose cuando resulte

necesario materiales y manuales específicos para la formación de las personas con deficiencias de comunicación y discapacidades intelectuales.

2.7.8. Evaluación.

Con respecto a este proceso, se sugiere que la evaluación del rendimiento de los trabajadores con discapacidades debe realizarse utilizando los mismos criterios que se aplican a los demás trabajadores que ocupan puestos idénticos o similares.

2.7.9. Seguridad, Higiene y Accesibilidad.

En lo que hace a esta temática, la OIT (2002) establece una serie de recomendaciones vinculadas con la accesibilidad arquitectónica, con la seguridad y con la accesibilidad comunicacional.

Con relación a la primera, establece que los empleadores deben tomar medidas para mejorar la accesibilidad a los locales de trabajo de las personas con distintos tipos de discapacidades; tanto en lo que se refiere al ingreso a los locales como al desplazamiento en los mismos, en particular hacia los baños.

.

Asimismo, considera que la accesibilidad incluye también la señalización, los manuales, las instrucciones sobre el lugar de trabajo y la información electrónica. Por tal motivo sugiere que, cuando sea necesario, se debe comprobar si estos elementos son accesibles, sobre todo para las personas con deficiencias visuales o con discapacidades intelectuales.

En otro orden, en cuanto al caso de las personas con deficiencias auditivas, interpreta que la accesibilidad comprende el acceso a información que habitualmente se transmite por medio de sonidos, como el tañido de una campana, una alarma contra incendios, un silbato o una sirena. Por ello, aconseja que esos mecanismos deben ser revisados y, de ser necesario, complementarse con otros dispositivos, como, por ejemplo, las luces intermitentes.

Además, el Repertorio señala que, siempre que se hagan modificaciones para mejorar la accesibilidad o se realicen adaptaciones en el puesto de trabajo, los

empleadores deberían consultar con las PcD y servicios especializados (ej: organizaciones de PcD).

También, resalta que al momento de planificar medidas de emergencia se debería tener en cuenta que las PcD puedan abandonar de manera segura y eficaz el lugar de trabajo y trasladarse a una zona de seguridad.

Otro aspecto que se incluye como un factor relevante para mejorar la inclusión de las PcD, se vincula con la flexibilidad del horario de trabajo.

2.7.10. Recomendaciones por tipo de discapacidad para la integración laboral.

Adicionalmente, a las recomendaciones generales del Repertorio de la OIT (2002) vinculadas con los procesos de RRHH descritas en el apartado anterior, incluiremos en este punto algunos aspectos específicos a tener en cuenta para el logro de una mejor integración laboral frente a cada tipo de discapacidad.

Para ello, hemos realizado un relevamiento entre diversos Manuales de Buenas Prácticas, y a continuación detallaremos una recopilación de recomendaciones y características de las distintas discapacidades contempladas en tres fuentes diferentes, a saber: 1) un manual cuya autoría contó con el apoyo del Banco Central de Ecuador[41] (por tratarse de una Institución de similares características a nuestro ámbito de estudio), 2) una publicación efectuada por la OIT[42] y 3) un manual elaborado por una ONG nacional vinculada con el tema de la discapacidad[43].

2.7.10.1. Para la integración de personas con discapacidad motora:

- Se requiere de adaptaciones al medio físico para la eliminación de barreras arquitectónicas que dificulten su adecuado desenvolvimiento. Es importante

[41]Ministerio de Relaciones Laborales - Dirección de Atención a Grupos Prioritarios Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades – CONADIS, "Manual de Buenas Prácticas para la inclusión laboral de personas con discapacidad", Recuperado el 24 de agosto de 2014 de http://www.relacioneslaborales.gob.ec/wp-content/uploads/2013/12/MANUALFIN.pdf

[42]OIT, Prevención inclusiva: Guía con las nueve claves para una prevención inclusiva de los riesgos laborales, Santiago, Organización Internacional del Trabajo, 2013

[43] La Usina; "Beneficios de la empleabilidad de trabajadores con discapacidad".

analizar cómo es el entorno laboral, si hay presencia de rampas, baños adaptados, señalizaciones, etc.

- Se deben tener en cuenta los requerimientos físicos del puesto de trabajo. Muchas veces no se requieren de grandes reformas o adaptaciones, simplemente con cambiar la ubicación de algún mobiliario o incluir algún elemento específico se puede hacer más sencilla la realización de la tarea diaria.

- No anticiparse y preguntar primero si la persona requiere de adaptaciones o pequeñas modificaciones en su ambiente.

2.7.10.2. Para la integración de personas con discapacidad intelectual:

- Las posibilidades de inclusión laboral están dadas por el grado de autonomía y criterio de realidad que alcance la persona. Es fundamental poder evaluar esos dos aspectos en profundidad.

- Se requiere de una clara identificación de sus potencialidades para la asignación de tareas prácticas, que no impliquen mayores niveles de responsabilidad ni de complejidad.

- Debe tenerse en cuenta que las personas con esta discapacidad tienen mayor lentitud en el aprendizaje y realización de tareas, mejores posibilidades de internalizar tareas repetitivas, rutinarias y simples, necesitan mayor supervisión y contención afectiva y poseen un manejo de lenguaje concreto, por lo que es importante que el aprendizaje de tareas se realice en acción.

- Se debe dar un trato igualitario. En el momento de las presentaciones de los miembros del grupo, no hay que hacer alusiones a sus discapacidades.

- En la asignación de tareas se debe ser paciente y flexible, mostrando siempre apoyo.

- Ofrecer refuerzos positivos puede ser una buena estrategia para fomentar ciertos comportamientos y actitudes, ya que las personas con discapacidad intelectual requieren de estímulo para actuar

- Limitar la ayuda sólo a lo necesario, procurando que la persona se desenvuelva sola en todas las actividades posibles.

2.7.10.3. Para la integración de personas con discapacidad visual:

- Se debe poner mayor énfasis en establecer condiciones que ayuden a mejorar el rendimiento y potencial de la persona. Es importante saber qué ayuda técnica son necesarias para que la persona tenga mejores posibilidades de desarrollar la tarea laboral.

- Se puede requerir apoyos tecnológicos como el Sistema Jaws (lector de pantalla), así como la identificación de espacios mediante señalética en braille.

- Es importante evaluar los requerimientos visuales que tiene la tarea determinada y, si es posible, utilizar alguna adaptación para su desarrollo.

- Comentar acerca del espacio físico en que se encuentra y los elementos que están dispuestos en el lugar, orientando de manera práctica si la persona debe desplazarse en ese espacio.

- Es altamente recomendable valorar siempre si la persona necesita ayuda antes de ofrecérsela. Frente a cualquier duda, debemos preguntar e intentar concretar el tipo de ayuda necesaria. Ésta, debe limitarse sólo a lo necesario, procurando que la persona se desenvuelva sola en todas las actividades posibles.

2.7.10.4. Para la integración de personas con discapacidad auditiva:

- Deberá ponerse mayor atención en las cuestiones ligadas a la comunicación: cómo es esa comunicación, qué nivel de comprensión muestra la persona, cómo es su dicción, etc. En la discapacidad auditiva hay ciertas limitaciones en el dominio del idioma, tanto oral como escrito, y las posibilidades de comunicación

varían de una persona a otra por diversos motivos (estimulación recibida, momento de adquisición de la discapacidad, etc.)

- Se requiere del desarrollo de procesos de comunicación alternativos por parte de sus compañeros de trabajo: hablar claramente, despacio, con palabras sencillas que puedan ser fácilmente leídas en los labios, escribir aquello que requiere comunicarse y confirmar que los mensajes han sido comprendidos. Las responsabilidades encomendadas no deben implicar la necesidad de comunicación con el público.

- Para llamar su atención pueden darse un par de leves golpes en su hombro o brazo. Si se encuentran en una habitación grande se pueden apagar y encender las luces intermitentemente. Otra alternativa es golpear suavemente el suelo o una mesa para que sientan las vibraciones.

- Utilizar señaléticas visuales y luminosas que llamen la atención e indiquen con imágenes la acción a desarrollar.

- Se debe tener en cuenta que la Lengua de Señas Argentina (LSA) tiene una estructura distinta al lenguaje con el que se comunican los oyentes. Cada seña no necesariamente refiere a una palabra, puede referir a una idea o conjunto de acciones.

- Las personas con discapacidad auditiva pueden llegar a desarrollar mayor concentración para ciertas actividades o tareas.

- Una vez que se incorpora a la organización, hay que facilitar su participación en todas las actividades.

2.7.10.5. Para la integración de personas con discapacidad visceral:

- Las posibilidades de inclusión laboral van a estar determinadas por el órgano o sistema involucrado y por la instancia de tratamiento en que la persona se encuentre.

- Se debe prestar especial atención en las contraindicaciones médicas que tenga la persona para realizar determinada actividad y tarea. Es importante tener la mayor información posible.

- El tratamiento debe ser lo prioritario y es en función de éste que debe buscarse el puesto adecuado para la persona.

PARTE II- Resultados y análisis

CAPITULO 3

PRESENTACIÓN DEL BANCO

En este apartado se plasman los resultados y el análisis de la investigación efectuada en el ámbito del banco de acuerdo con los objetivos y la metodología que fueran planteados en el Capítulo 1 de este trabajo.

A los fines de contextualizar más acabadamente el trabajo, en este capítulo efectuamos una breve descripción de la Institución en la cual se llevó a cabo el presente estudio.

3.1. Presentación del banco.

Las tareas desarrolladas se vinculan con la actividad bancaria en general y otras relacionadas con la política y la economía del país. Esta característica lleva a que casi el 70% de la dotación del banco posea al menos, una profesión universitaria.

La dotación es de 2450 personas, contándose en su staff con 82 PcD, distribuidas de acuerdo al siguiente gráfico:

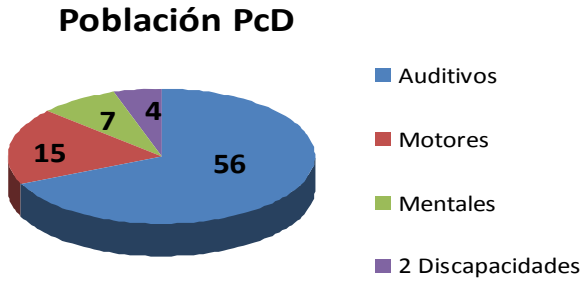


Gráfico 3- Distribución en el banco por tipo de discapacidad.

Fuente: RRHH

Las PcD auditiva se desempeñan en casi un 85% en tareas de recuento, clasificación y destrucción de numerario.

Como puede apreciarse, las tres discapacidades presentes en el banco son en orden de prevalencia: auditiva, motora y mental; por lo cual la investigación se ha realizado alrededor de los procesos de RRHH en relación a ellas.

Por otra parte, un tema relevante a tener en cuenta en función del análisis de la accesibilidad física, se vincula con la arquitectura de la entidad. Al respecto, se encuentra constituida por distintos edificios de diferentes estilos arquitectónicos y constructivos interconectados entre sí, los que fueron incorporados en diversos momentos a su patrimonio.

CAPÍTULO 4

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

En el presente capítulo se describe en forma genérica el proceso de reclutamiento y selección, según el objetivo planteado, haciendo hincapié en los aspectos particulares tenidos en cuenta por el Banco al momento de contratar PcD

Dicha descripción se basa en los aportes efectuados por la responsable del área de Selección del organismo en la entrevista que hemos mantenido.

4.1. Definición del perfil.

De acuerdo a la política que se fomenta desde el responsable máximo del área de RRHH, al momento de presentarse una necesidad de personal, siempre se indaga con el supervisor del área acerca de las posibilidades de que el puesto pueda ser cubierto con una PcD. “Siempre pregunto al momento de levantamiento del perfil por las posibilidades de incluir a una PcD”, nos comentó.

No obstante, nos señaló que la actividad profesionalizada del banco, impedimentos de accesibilidad que aún se mantienen en algunos edificios, necesidad de viajar o concurrir a otras entidades con mucha frecuencia en un sector importante en porcentaje en la dotación del Banco, entre otros, son algunos aspectos que muchas veces dificultan esta posibilidad.

4.2. Reclutamiento.

No es necesaria la consulta a Servicios de Empleo del Ministerio de Trabajo (según lo establece la ley, como se mencionara en el marco teórico de este estudio), ya que se cuenta con una nutrida base datos conformada fundamentalmente por hijos de empleados del banco y algunas postulaciones espontáneas.

Asimismo, en alguna oportunidad se ha posibilitado la concreción de pasantías de alumnos de escuelas de sordos (menores de 18 años), los cuales en función de su

desempeño y perfil fueron convocados tiempo después de su finalización para su incorporación efectiva al banco.

Un tema al que le da mucha importancia se refiere al análisis exhaustivo del CV previo a la convocatoria, dado que no le resulta agradable en estos casos generar falsas expectativas en función de las complejidades que enfrentan en la búsqueda de trabajo. “Trato de estar casi segura de que va a ser factible el ingreso, sino no los llamo porque ahí ya descorchan el champagne”, nos manifestó.

En cuanto a la convocatoria, a los fines de asegurar la transmisión del mensaje, se realiza mediante mail o mensaje de texto a través de celulares, cuando se trata de PcD auditivas y, en el caso de las PcD con discapacidad intelectual se confirma el llamado con un familiar.

4.3. Entrevistas de selección.

Como en cualquier entrevista de trabajo se trata de profundizar en el nivel de conocimiento de las competencias técnicas y de sus competencias personales, necesarias para enfrentarse a las responsabilidades y exigencias del puesto de trabajo y evaluar con qué apoyos o recursos habría que contar en cada caso.

No se exigen al momento de la entrevista acciones que pudieran poner a la persona con discapacidad en desigualdad de oportunidades (por ejemplo, se ayuda a una PcD intelectual a completar un formulario, si es que ese tipo de habilidad no es requerida para el puesto y, por ende, no es necesaria su evaluación).

Asimismo, en el caso de los sordos, para facilitar la comunicación y asegurarse de que sea efectiva, en todos los casos se cuenta con la presencia de la Intérprete de LSA de la dotación. “Se protegen los derechos del sordo”, nos comentó.

Por otra parte, fundamentalmente en el caso de candidatos con discapacidad intelectual, se efectúan entrevistas en forma conjunta con la psicopedagoga especializada en el tema e integrante del área de Asistencia Social. “Es un tema que me excede, y además resulta muy útil contar con las dos miradas” expresó.

Finalmente, en el caso de tratarse de discapacidades viscerales, la entrevista se efectúa con la presencia de un profesional del área de Medicina Laboral que permita evaluar las posibilidades de adecuación al perfil requerido en función de los problemas de salud que se poseen.

4.4. Inducción.

Las PcD que ingresan participan del proceso de inducción general que se efectúa para todos los nuevos empleados.

No obstante, para asegurarse una comprensión e internalización de los contenidos principales del mismo, se cuenta con la presencia de la Intérprete de LSA, de la representante de Asistencia Social, según el caso, las cuales además, adaptan dichos contenidos a las posibilidades de las PcD incorporadas.

Por otra parte, especialmente en el caso de la discapacidad intelectual -en función de los miedos, prejuicios, fantasías, etc. que pudieran existir en el entorno laboral cercano, se efectúan charlas de concientización para informar acerca del tema y despejar dudas e inquietudes, sin mencionar la discapacidad concreta que tiene la persona que se ha de incorporar al equipo de trabajo. “No podemos vulnerar su confidencialidad”, expresó la psicopedagoga de Asistencia Social encargada de efectuarlas. Asimismo, se elige un tutor (se consulta a quienes resulten interesados en el tema) para efectuar el acompañamiento en la tarea diaria. También se tienen charlas con sus familiares para identificar necesidades y expectativas y, si se considera necesario, se contacta a los profesionales tratantes del trabajador con PcD.

4.5. Seguimiento.

El seguimiento luego del ingreso, se efectúa desde el área de Selección de la misma manera que es de práctica para todos los nuevos empleados, a los seis meses y al año -previo a su confirmación- a través de entrevistas con supervisores y los propios implicados y las correspondientes evaluaciones.

Como un aspecto adicional, en el caso de la discapacidad intelectual especialmente, se efectúan entrevistas grupales o individuales con determinada

frecuencia -tanto con las PcD o con sus supervisores y/o tutores- a cargo de la psicopedagoga para monitorear su adaptación y desempeño y si, resulta necesario, incrementar las sesiones informativas o jornadas de sensibilización, si aún se observan dudas o reticencias en las unidades implicadas o identificar ayudas posibles en función de inconvenientes que hayan surgido en el desarrollo diario de las funciones. Uno de los empleados con discapacidad intelectual entrevistados nos comentó al respecto: "Está bueno cuando nos juntamos con, como yo les digo, mis hermanos los discas, podemos contarnos lo que nos pasa y me siento cómodo con ellos".

En el cuadro siguiente se sintetizan algunos de los aspectos destacados sobre este proceso:

Tabla 11. Proceso de Reclutamiento y Selección de PcD

Tipo de discapacidad	Reclutamiento	Convocatoria	Entrevistas	Inducción	Seguimiento
Auditiva	Base de datos (hijos de empleados). Postulaciones espontáneas	Vía mensaje de texto	Presencia de la intérprete de LSA	Presencia de la intérprete de LSA	Tradicional
Motora	IDEM	Llamado telefónico	Apoyo de asistencia social	-	Tradicional
Intelectual	IDEM	Llamado telefónico y confirmación a familiar	Apoyo de asistencia social	Asistencia social y/o familiar. Charlas de concientización.	Entrevistas periódicas PcD, jefes. Definición de tutor.

Fuente: Elaboración propia

4.6. Comparación del proceso de selección con buenas prácticas internacionales.

De acuerdo con las buenas prácticas descritas en el punto 2.7. de este trabajo en la Tabla Nro. 12 se ha procedido a analizar el grado de cumplimiento de las mismas en el banco.

Tabla 12. Comparación del proceso de selección con buenas prácticas internacionales.

Buena Práctica	Cumplimiento en Banco
Respetar el principio de no discriminación durante todo el proceso de contratación.	No fue posible evaluar este aspecto. Las PcD entrevistadas hace años que se incorporaron al banco y no es posible contar con opiniones de quienes no ingresaron.
Asegurarse de que durante el proceso de contratación se reciba el mayor número posible de solicitudes de PcD.	Cumple en general. Se consulta a la base existente pero no a servicios de empleo estatales según lo prevé la ley.
Realizar ajustes, al momento de analizar la candidatura de una PcD, en el lugar de trabajo, en el sitio de trabajo y en las condiciones de trabajo (de ser necesario)	Cumple. Ajustes razonables.
Centrarse en las calificaciones, conocimientos y competencias específicos que se consideren esenciales para el desempeño de las funciones del puesto a cubrir.	Cumple.
Brindar orientación sobre el tema de la discapacidad y los mecanismos de abordarla a las personas encargadas de realizar las entrevistas de selección y que se arbitren los medios adecuados para que los candidatos con discapacidades puedan participar en las entrevistas en pie de igualdad con los demás candidatos.	Cumple. Se cuenta con apoyo especializado en las entrevistas.
Al convocar a las PcD postulantes para un puesto, invitar a señalar con anticipación si tienen necesidades específicas o de adaptación del entorno para poder participar en la entrevista.	Cumple.

Fuente: elaboración propia en base a entrevistas.

CAPÍTULO 5

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

En el presente capítulo se describen aspectos particulares vinculados con la planificación y ejecución de la capacitación y desarrollo de las PcD de acuerdo con las particularidades de cada discapacidad. La mencionada descripción se ha efectuado sobre la base de los aportes efectuados en entrevistas realizadas con responsables de tales áreas, como así también de la Intérprete de LSA y de la representante de Asistencia Social, en función de su colaboración con el tema. Asimismo, se tuvieron en cuenta también comentarios efectuados por PcD y supervisores.

5.1. Capacitación.

5.1.1. Capacitación de empleados con discapacidad auditiva.

Según nos comentan, el acceso a la capacitación de los sordos se profundizó en los últimos años. Anteriormente al año 2004, casi no tenían acceso a ella. A partir de entonces se comenzó a contratar a Intérpretes externos que colaboraban en la adecuación de contenidos y materiales con formato gráfico adaptados a sus características de aprendizaje y se comenzaron a dictar cursos relacionados con competencias genéricas (por ej: motivación) a grupos reducidos (8 a 10 personas) y exclusivos de personas sordas.

En la actualidad, existen diversas modalidades de cursos:

- Cursos que se dan en forma conjunta a oyentes y sordos (ejemplo: taller prejubilable, inducciones, etc.), se efectúan con participación de la Intérprete de LSA de la planta del banco. Se trata, no obstante, de que estas situaciones (capacitaciones compartidas con oyentes) sean casos excepcionales en las que no haya una cantidad suficiente de personas como para habilitar el curso.
- Cursos en grupos exclusivos de participantes sordos teniendo en cuenta su propia idiosincrasia. Según nos comentan, su manera de aprender es muy visual e icónica y en esa línea son planificados y dictados los cursos. Esta modalidad es la que más se aplica, aunque como desventaja nos cuentan que a veces se complica

la asistencia masiva de un grupo ya que la mayoría desempeña tareas en una misma área. “No siempre les permiten asistir” nos expresa la Intérprete de LSA.

Con respecto a este tema, pudieron visualizarse dos situaciones netamente diferenciadas:

- La de aquellas áreas netamente operativas, constituidas mayoritariamente por sordos
- La de otras áreas en las que la situación es inversa a la planteada.

En el primero de los casos es donde se presenta el inconveniente. “Cuando son capacitaciones obligatorias, que todo el banco tiene que hacer, bueno, qué se va a hacer, ese horario no se trabaja”, nos expresó un supervisor, de lo cual puede deducirse que no resulta tan simple cuando se trata de capacitaciones “optativas” o que pueden considerarse como “no necesarias” por quien debe autorizar la concurrencia (como es el caso de aquellas destinadas a desarrollar competencias genéricas).

En cuanto a la metodología de dictado, cuando las actividades de formación son dictadas por instructores oyentes (externos o internos), la intérprete, actúa en forma conjunta como pareja pedagógica (tiene conocimientos docentes ya que es Profesora de Audición, Voz y Lenguaje) en las acciones vinculadas a la planificación de la actividad de formación. En ese sentido, en general toma ella primera el curso y luego acuerda con el instructor contenidos relevantes y formas de transmisión, efectúa la adecuación de materiales didácticos, asesora sobre tiempos de duración de las actividades, etc. Sobre este tema, la Intérprete de LSA nos manifestó que “los tiempos de aprendizaje resultan más lentos –no en función de tener menor capacidad- sino como consecuencia de que visualmente “se cansan” y necesitan, por ende, más descansos”.

5.1.2. Capacitación de los empleados con discapacidad motora.

No se han detectado adaptaciones necesarias en la misma. El banco posee un Centro de Capacitación con aulas situadas en planta baja, las cuales posees mobiliario con diseño universal perfectamente adaptados.

Las PcD entrevistadas no han tenido problemas para acceder en ningún caso y nos han manifestado que han participado cuando ha sido de su interés o necesidad. De

hecho, una de ellas nos comentó que participó de un programa de especialización financiera planificado por el banco, el cual posee dos años de duración.

5.1.3. Capacitación de los empleados con discapacidad intelectual.

No existe una planificación exclusiva de capacitación de temas tradicionales para este colectivo. Sin embargo, en ocasiones algunos han participado de cursos de competencias genéricas (ej.: motivación) a cargo de la colaboradora de Asistencia Social. “No es para todos, pero aquellos que tienen más desarrollada la sociabilidad se integran bien y, aunque no puedan comprender todo, siempre algo les queda”, expresó la profesional.

En cuanto a la capacitación para la tarea, se efectúa directamente en el puesto de trabajo, dado que necesitan experiencias concretas para aprender. Se ocupan de ello, los tutores y la psicopedagoga, quien acompaña en la primera parte de dicho aprendizaje.

Otra acción vinculada con una forma de mejorar el desempeño de la tarea, se vincula con actividades de estimulación cognitiva que se realizan en el gabinete psicopedagógico, a los fines de “mantener lo que ya tienen, aquello que lograron en la educación formal y, que si no se estimula se pierde”, según nos comentó la licenciada a cargo.

5.1.4. Comparación del proceso de capacitación con buenas prácticas internacionales.

De acuerdo con las buenas prácticas descritas en el punto 2.7. de este trabajo en la Tabla Nro. 13 se ha procedido a analizar el grado de cumplimiento de las mismas en el banco.

Tabla 13. Comparación del proceso de capacitación con buenas prácticas internacionales.

Buena práctica.	Cumplimiento en Banco.
Desarrollar y dar a conocer las posibilidades que tienen los trabajadores discapacitados de beneficiarse de programas de formación	Cumple.
Requerir la ayuda de organismos especializados cuando se necesiten	Cumple. Se cuenta con el asesoramiento de profesionales (Profesora de Audición, vos y

adaptaciones.	Lenguaje y psicopedagoga)
Adaptar los horarios, lugares y programas de formación a fin de facilitar y fomentar al máximo la participación de las PcD en las actividades destinadas a impulsar la promoción laboral de todos los trabajadores.	Cumple en general. Necesita mejorar el acceso de las personas sordas que desempeñan tareas de recuento y clasificación (la exigencia de metas prefijadas exigentes hace que a veces no puedan asistir)
Al planificarse actividades de formación, asegurarse de que éstas sean accesibles a las PcD, facilitándose cuando resulte necesario materiales y manuales específicos para la formación de las personas con deficiencias de comunicación y discapacidades intelectuales.	Cumple en general. Hay manuales y materiales diseñados específicamente para las personas sordas, no aún para aquellas con discapacidad intelectual.

Fuente: elaboración propia en base a entrevistas.

5.2. Desarrollo.

5.2.1. Desarrollo de personas con discapacidad auditiva.

Según nos comentaron desde RRHH, hasta inicios del año 2000, el desarrollo de personas con esta discapacidad era más limitado. “Se trataba todos los sordos por igual”, y casi todos tenían puestos del mismo nivel jerárquico (el inicial). A partir del año 2004 se trabajó sobre este tema, se efectuaron evaluaciones de desempeño y potencial y también comenzaron, como se expresara, capacitaciones exclusivas acordes a sus mecanismos de aprendizaje. Esto permitió que actualmente, como pudo visualizarse entre las PcD entrevistadas ocupen puestos con diferentes responsabilidades. Al respecto, una PcD auditiva nos manifestó: “esfuerzo y trabajo, ellos (los jefes) pueden verlo y te dan responsabilidad”.

No obstante, se apreció un límite en las posibilidades de ascenso que viene dado por sus problemas de lectoescritura y la escasa formación de la mayoría de los integrantes sordos (según nos comentaron desde RRHH, muchos poseen sólo nivel primario y aún aquellos que alcanzaron nivel secundario -en general los más jóvenes- tienen inconvenientes con la expresión escrita). La frase recurrente entre todos los supervisores entrevistados fue**: “No pueden hacer un Informe”** y esa condición parece

transformarse en un techo para sus ascensos en una institución burocrática y, por ende, muy formalizada (Ver Anexo I, pregunta 10).

Para minimizar el aspecto descrito, RRHH ha planificado y dictado Cursos de Alfabetización con resultados diversos. “Siempre pueden mejorar, y eso les da mejores posibilidades” nos expresó la responsable de desarrollo. Sin embargo, supervisores y personas sordas coinciden en que**: “no todos quieren, les resulta muy difícil…”**

Por otra parte, un comentario que nos llamó la atención se vincula con cierta desinformación acerca de las posibilidades de desarrollo de las personas sordas. Una supervisora manifestó: **“Les enseñan a escribir a los indio, no estoy de acuerdo, eso los limita”.** Una profundización del tema permitiría clarificar que ese no es el objetivo de la enseñanza sino que es consecuencia de la estructura mental que posee ese colectivo en función de su discapacidad.

Por otra parte**,** otra manera de posibilitar su desarrollo se relaciona con la alternativa de darles otras responsabilidades, como por ejemplo, el hecho de que se conviertan en instructores internos o externos en diversas ocasiones.

En ese sentido, nos comentaron acerca de diversas alternativas encaradas:

- Cursos (además del de LSA) dictados por sordos: en los casos en los que es factible, la Intérprete de LSA (a veces conjuntamente con el especialista en la temática) prepara a empleados sordos para que puedan actuar como instructores, siempre que así lo deseen. “No hay mejor pasaje de información que la de los propios referentes” nos expresó. Nos comentó el caso de cursos de computación para sordos que fueron dictados por instructores también sordos preparados especialmente para la ocasión, en los cuales, además, los alumnos oyentes del curso de LSA asistían en cada una de las PC a los participantes con discapacidad auditiva**. “Esto para mí es integración”** manifestó la profesional a cargo.
- Instructores externos en actividades que el banco brinda al público en general. Ejemplo de ello son actividades realizadas en “La noche de los Museos” u otros ámbitos públicos. Así, personal sordo lidera actividades similares a las brindadas para oyentes también para la comunidad sorda, convocada en esas

oportunidades también por el banco. Resulta una experiencia muy motivadora para quienes las realizan haciéndolos sentir que **“ellos pueden hacer otras cosas además de contar billetes…”** nos manifestó la Intérprete de LSA.

No obstante, según puede apreciarse la Tabla Nro. 14 que recoge comentarios desde diferentes perspectivas, esta acción que se efectúa con la intención de su desarrollo y de la motivación que se pretende conlleve, no alcanza a la totalidad de los sordos, ya sea por sus intereses personales o por sus competencias que se encuentran -en muchos casos- limitadas por su escasa formación.

Tabla 14. Desarrollo de personas sordas. Actuación como Instructores.

RRHH	Supervisores	PcD
“Ellos pueden hacer otras cosas además de contar billetes…”	“A los que lo hacen, les encanta, los hace sentir reconocidos, pero no todos están en condiciones de hacerlo”	“Muy bueno, otra cosa interesante” “Nunca fui, no gusta”

Fuente: elaboración propia sobre base de entrevistas**.**

5.2.2. Desarrollo de personas con discapacidad motora.

De acuerdo con lo manifestado -tanto por representantes de RRHH como de los propias PcD y sus supervisores- las posibilidades de desarrollo son las mismas que las de las PsD de acuerdo a las competencias y el potencial de cada uno.

De hecho, entre las PcD entrevistadas encontramos personas con diversa jerarquía y nivel de responsabilidad.

Un tema que se vincula con el desarrollo y la motivación personal viene dado por algunos comentarios expresados por una de la PcD entrevistadas. Este empleado nos manifestó: “Me gustaría dar charlas sobre el tema en el banco” (lo hace en otros organismos) o “hacer exhibiciones deportivas en el Club” (ya que practica diversos deportes a nivel internacional).

Entendemos que estas actividades, además de contribuir a su desarrollo y motivación personal, podrían aportar para la difusión de la temática en el banco y a una mayor concientización sobre aspectos que, como serán señalados en el capítulo 6 no se encuentran abordados efectivamente en la actualidad.

5.2.3. Desarrollo de personas con discapacidad intelectual.

El desarrollo de la PcD intelectual es el más limitado de todos y varía de acuerdo a los diferentes niveles de retraso madurativo, nos comentaron.

Si bien la promoción no es un mecanismo a adoptar, lo que se trata es de ir incorporando responsabilidades menores en la medida que se evalúan su desempeño y posibilidades.

Una de las supervisoras nos expresó: “voy probando qué puede hacer”. Además, se respeta la iniciativa personal de incorporar tareas. “Él solo empezó a atender al público y lo hace muy bien, es muy sociable y la gente no tiene inconvenientes”, nos manifestó la jefa de una PcD intelectual.

No resulta un aspecto sencillo en todos los casos, ya que depende del nivel de retraso madurativo y de que -como nos comenta la psicopedagoga que los asiste- “todas las tareas cuando se empiezan a desmenuzar tienen cierto grado de complejidad” que no siempre están en condiciones de superar.

No obstante, el sólo hecho de trabajar les aporta a su desarrollo personal. “El banco es una oportunidad, gracias a estar acá me fui al Mundial; todavía lo estoy pagando…”, manifestó uno de nuestro entrevistados con PcD intelectual.

En lo que hace al desarrollo profesional, puede verse que de acuerdo a sus competencias podría fomentarse aún más en otro tipo de puestos. D. nos comentó: “Yo estoy bien acá, es tranquilo, no quiero ascensos, pero ojalá no tercerizaran más el comedor, así podría trabajar en la cocina. El otro día comí una milanesa y era un cartón”.

5.2.4. Comparación del proceso de desarrollo con buenas prácticas internacionales.

De acuerdo con las buenas prácticas descritas en el punto 2.7. de este trabajo en la Tabla Nro. 15 se ha procedido a analizar el grado de cumplimiento de las mismas en el banco.

Tabla 15. Comparación del proceso de desarrollo con buenas prácticas internacionales.

Buena práctica.	Cumplimiento en el Banco.
La información sobre el desarrollo profesional y las posibilidades de ascenso tienen que ser difundidas en la empresa por diversos medios que sean accesibles a los trabajadores con distintas discapacidades.	Cumple.
Al momento de efectuar el análisis de un candidato para un posible ascenso tener en cuenta -al igual que con las PsD- su experiencia previa, competencias, rendimiento y capacidades del momento, además de sus calificaciones oficiales en función de los requisitos principales del puesto solicitado.	Cumple.
Las PcD deben tener en el lugar de trabajo las mismas oportunidades que los demás trabajadores de adquirir las capacidades y experiencia necesarias para su promoción profesional.	Cumple en general. Podría profundizarse aún más las actividades de desarrollo de las personas sordas.

Fuente: elaboración propia en base a entrevistas.

CAPÍTULO 6

COMUNICACIÓN

En este capítulo se exponen los aspectos vinculados con la comunicación en general de la gestión de la discapacidad, como así también, el impacto de la presencia de personal sordo en la entidad en el proceso de comunicación.

La información se ha recabado del responsable general de RRHH, de la responsable del proceso específico, de la Intérprete de LSA, de testimonios de PcD y supervisores y compañeros de los mismos.

6.1. Comunicación de políticas de gestión de la discapacidad.

Según pudimos observar no hay estrategia formal, ni programa definido y, por ende, tampoco se difunde en forma masiva.

Lo único formal, escrito y difundido a todo el personal que hemos podido detectar relacionado con el tema, se vincula con una circular que establece el pago de los costos de educación especial a los empleados que poseen hijos con “capacidades diferentes” (así se los denomina).

Este proceso, por lo tanto, sólo es descripto en función de su impacto en la integración de las personas con discapacidad auditiva en el banco, dado que esa es la principal barrera que deben afrontar.

6.2. El proceso de comunicación y las personas sordas.

De acuerdo con lo manifestado en las entrevistas a compañeros y supervisores de personas sordas, pudimos apreciar que en su mayoría - aun desconociendo la lengua de señas- encuentra los mecanismos adecuados para comunicarse. En ese sentido, nos han comentado que en general tratan de hablarles de frente, despacio y/o complementado con gestos o palabras escritas, cuando resulta necesario. Un aspecto que surgió es la importancia de hablar siempre de frente –no solo para facilitar la comprensión- sino para

evitar desconfianzas que a veces surgen y evitar que pierdan “la globalidad”. (Ver comentarios Anexo I, preguntas 9 y 15).

No obstante, en función de mejorar aún más la comunicación con el personal sordo e integrarlo a todas las actividades del banco, una de las medidas adoptadas se vincula con la incorporación a la dotación permanente de una Intérprete de LSA, hecho que según nos informaron aconteció en el año 2006.

La profesional trabaja en el área de Comunicación Interna, desempeña funciones de Intérprete Laboral de Lengua de Señas, como así también otras tareas vinculadas con el área y nos destacó la importancia de un abordaje integral -como sujetos- de las personas sordas. Asimismo, nos señaló que son pocos los Organismos Públicos que cuentan con Intérprete de Señas en su plantel estable.

Al introducir el tema del trabajo de investigación, lo primero que nos manifestó es que ni ella personalmente, ni los propios sordos, se consideran personas con discapacidad (ver Anexo I, pregunta 1). Los definió, en cambio, como “minoría lingüística”, concepto abordado en el marco teórico de este trabajo en el punto 2.1.5.

Con respecto a su tarea como Intérprete, sus funciones principales se centran en participar en diversas situaciones que la requieran con el objetivo de mejorar la comunicación por ejemplo:

- Todo tipo de situaciones vinculadas con los diferentes procesos de RRHH en los cuales se la convoque. Se requiere su presencia en entrevistas de selección y/o seguimiento, en el proceso de inducción, en el Servicio Médico, en el Centro de Atención al personal (CAP) -donde se asesora al personal sobre diversos temas administrativos-, en el área de Beneficios (por ejemplo al momento de tomar un préstamo), en entrevistas de devolución del Sistema de Gestión del Desempeño, en capacitaciones, etc.

- Eventos masivos como fiestas de fin de año, actos conmemorativos del aniversario del banco con entrega de medallas por 25 años de servicio y

jubilaciones, asambleas convocadas por la Comisión Gremial Interna para informar, debatir y/o decidir temas laborales.

- Situaciones laborales cotidianas en la cuales la barrera comunicacional requiera de su presencia para abordar algún tema puntual que necesita ser aclarado con compañeros y/o supervisores oyentes (trabajo de campo). Puede ser convocada desde cualquier sector donde se desempeñan sordos para hacer de intérprete ante conflictos, malentendidos o simplemente para que la transmisión de temas relevantes pueda hacerse de la manera más efectiva. En este tipo de situaciones su rol muchas veces excede el de intérprete y debe apelar a su formación en general para el manejo y solución de conflictos. "Conozco cada rincón del Banco donde trabaja o trabajó en algún momento un sordo" nos comentó.

- Situaciones de cambios relevantes que implican interiorizarse de procedimientos nuevos que conllevan cierto grado de complejidad. Ejemplos de esta situación se vinculan con el cambio de radicación de las cuentas sueldo a otra entidad bancaria, circunstancia en la cual debían efectuar numerosos trámites, cambio de la compañía de seguros que cubre a los empleados, etc. circunstancias en las que sus interlocutores resultan personas ajenas al banco. Otro cambio importante se vinculó con un nuevo método de las evaluaciones de desempeño que implicó un amplio proceso de capacitación y sigue generando consultas habituales.

- Colaborar en la Comunicación escrita para alguna presentación formal, en la elaboración de responsabilidades en el sistema de gestión de desempeño, etc.

- La coordinación y dictado de los cursos de Lengua de Señas al personal oyente. Se dicta un curso de Lengua de Señas Argentinas (LSA) al personal oyente que lo desee en pos de mejorar la comunicación y acercarse a la cultura de los sordos. "muchos se interesan, incluso personas que no tiene un trato directo", nos comentaron. El curso se dicta con instructores internos sordos asesorados y acompañados por la Intérprete, la cual también tiene a su cargo la coordinación, planificación y logística del mismo. Dicho curso se

brinda dentro del horario laboral, durante 3 años, una vez por semana, con clases de 3 horas. Su realización permite el logro de una comunicación mínima aceptable. Sobre este tema se consultó a supervisores y compañeros y se confirmó el interés de todos por participar en esta actividad. No obstante, tal como puede apreciarse en Anexo I (preguntas 8 y 14), pudieron visualizarse tres inconvenientes principales:

1. Para algunas personas resulta muy difícil su aprendizaje. “Soy una tronca para la lengua de señas” nos comentó, por ejemplo, una de las supervisoras entrevistadas.

2. La asistencia a veces se ve condicionada a la carga de trabajo (en las áreas netamente operativas). “Cuando pasé a esta área lo tuve que dejar, era imposible irme con una tarea de supervisión que implica estar todo el tiempo. Es plata.”, expresó una jefa de personal sordo entrevistada.

3. También la asistencia puede verse frustrada por la importancia que le da al tema quien autoriza la concurrencia. Al respecto, una persona oyente nos expresó: “Como me comunico bien mi jefa interpretó que no era necesario hacer el curso de LSA. Pero yo me doy cuenta de que no es lo mismo y fui a hacerlo afuera”. La desinformación acerca de la importancia de la Lengua de Señas como lengua natural para comprender a la cultura sorda es un aspecto que puede apreciarse en este tipo de situaciones. Al respecto, se indagó en diversas oportunidades acerca del concepto de minoría lingüística, no encontrándose entre los entrevistados oyentes ningún caso que tuviera ese conocimiento con claridad (Ver Anexo I, preguntas 7 y 13).

Con respecto a las diversas funciones de la Intérprete, tanto los sordos como los oyentes perciben esta acción como muy positiva y como un aporte determinante para mejorar la comunicación. En la matriz del Anexo I pueden visualizarse diversas opiniones sobre este aspecto resaltadas en color celeste.

En otro orden, una medida para mejorar el nivel de comunicación se relaciona con ubicar a los sordos en las primeras filas o en el frente en eventos y actividades masivas

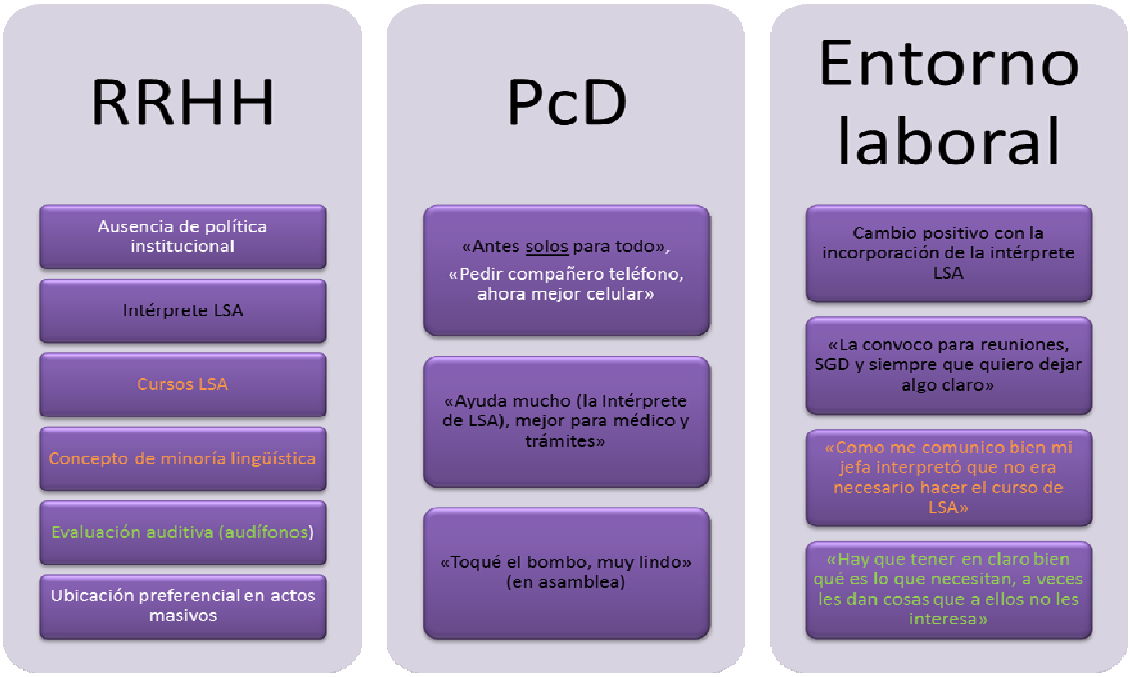
(por ej: Asambleas convocadas por la Comisión Gremial Interna) para facilitar la visión de lo que sucede en escenarios por parte de los interlocutores y de lo transmitido por la Intérprete de LSA.

Por otra parte, con miras a mejorar la comunicación desde la optimización de aspectos físicos, se implementó oportunamente un Programa de fortalecimiento para los sordos que contó con la participación de la Asociación Civil "Oír mejor". Dicho programa permitió el relevamiento de la situación auditiva de cada uno de los empleados sordos y sus resultados permitieron concluir que unos 12 sordos (por su nivel y tipo de sordera) podrían mejorar su audición con el uso de audífonos, los que fueron provistos por el Banco en un acto de homenaje por el Día del Sordo (19 de setiembre) con una obra teatral en LSA como parte del agasajo. En esta acción, puede verse claramente una acción sustentada en el modelo médico/normalizador descrito anteriormente en este trabajo. Según comentarios recibidos, no fue bien recepcionada en todos los casos. "Hay que tener en claro bien qué es lo que necesitan, a veces les dan cosas que a ellos no les interesa", nos comentó una entrevistada oyente, haciendo alusión a este tema y a que muchos se resisten al uso de audífonos o implantes cocleares ya que no les mejora tanto la audición y, además, les producen ruidos molestos o dolores de cabeza y, por ende, no los utilizan.

Una actividad que, si bien es de capacitación resulta altamente comunicativa- a la que asisten oyentes y sordos en forma conjunta es el Taller Prejubilable. Dicha actividad es coordinada y ejecutada por el área de Asistencia Social con la Intérprete de LSA (cuando hay participantes sordos) y se realiza el año anterior al momento de la jubilación de cada empleado -de abril a noviembre- con una frecuencia de una reunión mensual con un cierre final en el Club del banco. Según nos comenta la licenciada a cargo, resulta muy interesante y "rico" el intercambio, y muchas veces los oyentes que no tuvieron contacto cercano con sordos durante su vida laboral se sorprenden de "como los sordos tienen todo planificado para el momento de dejar de trabajar ya que tienen un gran potencial social y una vida social muy rica" con varios ámbitos de pertenencia vinculados a la comunidad sorda. (ej: Club).

En la tabla Nro 16 se sintetizan las acciones de RRHH vinculadas con las acciones implementadas en el proceso de comunicación por la presencia de personas sordas, incluyéndose comentarios con distintos colores apuntando a identificar su correlación.

Tabla 16. El proceso de Comunicación. Medidas adoptadas para PcD auditiva.-Comentarios.



Fuente: Elaboración propia en base a entrevistas.

6.3. Comparación del proceso de comunicación con las buenas prácticas internacionales.

De acuerdo con las buenas prácticas descritas en el punto 2.7. de este trabajo en la Tabla Nro. 17 se ha procedido a analizar el grado de cumplimiento de las mismas en el banco.

Tabla 17. Comparación del proceso de comunicación con buenas prácticas internacionales.

Buena práctica	Cumplimiento en el Banco
La estrategia de gestión de las discapacidades debe ponerse en conocimiento de todos los trabajadores.	No cumple. No existe estrategia definida.
Incluir una orientación general sobre el tema a supervisores.	Cumple.

Dar la oportunidad a todos los trabajadores de plantear sus inquietudes en cuanto a la perspectiva de trabajar con una PcD.	Cumple.
Informar a sus proveedores acerca de sus estrategias en materia de gestión de discapacidades para impulsar la adopción de buenas prácticas en este ámbito.	No cumple. No existe estrategia definida.

Fuente: Elaboración propia en base a entrevistas.

CAPÍTULO 7

SEGURIDAD E HIGIENE

En el presente capítulo se exponen las diversas medidas adoptadas o impulsadas por el área de Seguridad e Higiene en pos de brindar espacios seguros y adaptados -con ajustes razonables- a las PcD que trabajan en la Institución.

La información volcada se obtuvo de entrevistas con integrantes de dicha área y con PcD entrevistadas.

7.1. Acciones implementadas.

Sobre este tema, nos comentaron que se trata de abordar la necesidad de mejorar la accesibilidad de la organización, de construir mapas de riesgo, considerando una fuerza laboral plural, e implementar planes de acción que tengan en cuenta la diversidad.

En ese sentido nos enumeraron una serie de acciones efectuadas:

1) Plan de evacuación: nos manifestaron que aunque en la Ley que exige su presentación formal no se contempla la inclusión de las medidas adoptadas con relación a las PcD., se ponen en práctica una serie de mecanismos tendientes a clarificar la manera de actuar ante una emergencia que amerite la evacuación de las instalaciones del banco. En ese sentido, nos comentaron que se llevan a cabo las siguientes medidas:

- El área de Medicina Laboral y el Grupo Director definido para las evacuaciones posee un listado con todas las PcD y sus respectivas ubicaciones, el cual se actualiza permanentemente por una persona asignada al efecto.

- Se capacita a los responsables de piso acerca de las acciones que les competen. Al respecto, tales agentes deben también informar de altas y bajas de PcD en su piso, controlar la cantidad de personas (especialmente si hay personas sordas) y ayudar a los bomberos si resultara necesario para un traslado, aunque dado que

son sólo colaboradores (no poseen responsabilidad civil) no deben encargarse solos de esa acción en ningún caso.

- El Grupo director avisa al personal de Bomberos acerca de la ubicación y presencia de PcD que requieran de apoyatura para su traslado. “Si hay alguien complicado de moverse, retrasa a todo el mundo”, nos manifestaron.

- En todas las áreas, además de las alarmas tradicionales, existen alarmas lumínico-intermitentes para alertar al personal sordo.

2) Incorporación de puestos de trabajo con diseño universal.

3) Se trató de mejorar la accesibilidad -tanto para el ingreso al banco como para el tránsito- a través del tiempo. Se hicieron varias rampas donde existen desniveles, se incorporaron algunos elevadores y al momento de la construcción de un edificio nuevo se contempló la incorporación de baños adaptados para PcD motora. Sobre este tema nos manifestaron que “A veces se complica por los distintos estilos de los edificios”.

Con respecto al tema de la accesibilidad, en las dos entrevistas efectuadas a usuarios de sillas de ruedas, los cuales poseen muy distinta antigüedad (uno más de 30 años y el otro, menos de 10), se puede apreciar cómo fueron evolucionando las acciones en el tiempo -*pari passu*- cambiaron socialmente los modelos de tratamiento de la discapacidad.

En el primero de los casos nuestro entrevistado nos comentó su lucha para la adecuación de los sanitarios y la habilitación de rampas. “Me decían que no se podía porque el edificio era patrimonio histórico”, y durante años “me trasladé hasta los cines de Lavalle para ir al baño”[44]. En cuanto a la accesibilidad al banco, actualmente la efectúa en automóvil y tiene una cochera asignada en el estacionamiento de funcionarios. “Mi primer auto me lo compré con un préstamo que me dieron acá, un día que una asistente social me vio empapado ya que llovía torrencialmente” manifestó. Sin embargo, nos relató sus

[44] Los cines a los que hizo referencia el entrevistado se encuentran aproximadamente a seis cuadras del banco.

complicaciones anteriores, al no existir colectivos con rampas y trasladarse en una línea de subte que -aún en la actualidad- no posee ascensor.

El otro caso, se incorporó al banco ya con la presencia de baños adaptados y rampas. En su opinión, en el Banco se hacen muchos esfuerzos para la integración de las personas con discapacidad en comparación con otros organismos públicos y siempre hubo por parte de todos la mejor predisposición para satisfacer sus necesidades. No obstante, nos efectuó varios comentarios sobre la forma en que algunas medidas han sido implementadas.

Con respecto a la accesibilidad al banco y dentro de él, expresó que si bien existe un único ascensor en la entrada -ya el ingreso posee varios escalones- el mismo muchas veces no funciona y, además, se encuentra cerrado con llave, por lo que tiene que avisar -al entrar o salir- a alguna persona de portería para que se lo habilite para usar. “Ese ascensor debería estar abierto todo el tiempo, no sólo por mí, sino para ingreso de cualquier persona con alguna discapacidad motora que tenga que venir al banco por cualquier motivo”, señaló. Otro inconveniente que presenta ese medio de acceso, es que se encuentra al aire libre, por lo que, no sólo al caerle agua cuando llueve se daña más seguido sino que, durante el ascenso (por cierto, lento) en los días de lluvia se moja.

La situación planeada le genera los siguientes inconvenientes adicionales:

- Demoras y dependencia para ingresar o salir (tiene que llegar la persona con la llave)
- Que le habiliten otra vía de acceso cuando el ascensor no funciona dado que el Banco posee una única entrada abierta normalmente. Esta puerta alternativa, que también se encuentra cerrada con llave obviamente, tiene que ser abierta también por un integrante de portería y requiere además de una rampa, ya que posee un par de escalones. Existe una rampa móvil que, como es utilizada por proveedores para entrar mercadería, se deteriora fácilmente.

Según nos manifestó, tanto el tema del ascensor externo como el citado de la rampa móvil, podrían ser solucionados con la concreción de proyectos en tratamiento por el área de infraestructura (con quienes dice está en permanente contacto y de los cuales

siempre tuvo muy buena predisposición), una vez que se materialicen las no poco burocráticas gestiones de contratación.

En lo que hace al traslado y permanencia en el banco, como se expresara, existen rampas y baños adaptados desde su ingreso, sin embargo, nos comentó que no tienen las pendientes reglamentarias. “yo ya estoy acostumbrado, pero están más hechas”. “Sólo se trata de leer la Ley”, opinó.

Otro tema, es el relacionado con los sanitarios. Hay baños adaptados, pero sugiere que lo ideal sería que se encontraran en un local aparte y no como un box dentro del baño común.

Asimismo, retomando el tema de los requerimientos de la ley (de Accesibilidad), manifestó que las botoneras de los ascensores tampoco se encuentran a la altura reglamentaria, a pesar de que fueron remodelados recientemente.

En cuanto a sus problemas de accesibilidad externos, nos comentó sus inconvenientes para trasladarse al banco dado que antes lo hacía en subterráneo, medio que -siendo el que más cómodo le resulta ya que le brinda total independencia y mayor rapidez- tuvo que abandonar por los numerosos inconvenientes que le suscitaba el hecho de que en el ascensor no funcionaba en muchas ocasiones. También se trasladó un período en taxi, medio que dejó por el alto impacto en sus costos fijos. Actualmente, se traslada en colectivo, después de tener que “hacer un estudio de campo”, habiendo identificado las líneas que poseen mayor cantidad de unidades con rampas y mejor predisposición de los choferes. En ese sentido, nos comentó que ha tenido muchos problemas por la mala voluntad de los conductores, lo que le ha generado innumerables discusiones y roturas de su silla. Nos expresó, “tampoco se tiene que necesitar ser RAMBO para poder viajar”.

Finalmente, todos los entrevistados coincidieron en que en ninguno de sus puestos de trabajo hubo que efectuar mayores adaptaciones, salvo ajustes mínimos como la asignación del espacio que facilite su acceso y traslado.

7.2. Comparación del proceso de seguridad e higiene con las buenas prácticas internacionales.

De acuerdo con las buenas prácticas descritas en el punto 2.7. de este trabajo en la Tabla Nro. 18 se ha procedido a analizar el grado de cumplimiento de las mismas en el banco.

Tabla 18. Comparación del proceso de seguridad e higiene con buenas prácticas internacionales.

Buena práctica.	Cumplimiento en el Banco.
Tomar medidas para mejorar la accesibilidad a los locales de trabajo de las personas con distintos tipos de discapacidades; tanto en lo que se refiere al ingreso a los locales como al desplazamiento en los mismos, en particular hacia los baños.	Cumple.
Comprobar si la señalización, los manuales, las instrucciones sobre el lugar de trabajo y la información electrónica son accesibles para las distintas PcD.	Cumple.
Mecanismos como una alarma contra incendios, un silbato o una sirena deben ser revisados y, de ser necesario, complementarse con otros dispositivos, como, por ejemplo, las luces intermitentes, para el caso de las personas con deficiencias auditivas.	Cumple.
Siempre que se hagan modificaciones para mejorar la accesibilidad o se realicen adaptaciones en el puesto de trabajo, consultar con las PcD y servicios especializados.	Debe mejorarse. No siempre se cuenta con el asesoramiento adecuado o se consulta a las PcD.
Alentar la flexibilidad del horario de trabajo.	No cumple. Según nos informaron, existen impedimentos legales.
Al momento de planificar medidas de emergencia se debería tener en cuenta que las	Cumple. Se posee un plan de evacuación que contempla los pasos a seguir.

PcD puedan abandonar de manera segura y eficaz el lugar de trabajo y trasladarse a una zona de seguridad	

Fuente: Elaboración propia en base a entrevistas.

CAPÍTULO 8

INTEGRACIÓN LABORAL

En el presente capítulo se tratan aspectos vinculados directamente con la integración laboral de las PcD, tanto en lo que se refiere a las tareas que desempeñan como en el impacto que se produce por su inclusión en el clima laboral.

Principalmente se han analizado para su elaboración comentarios recibidos de PcD y de su entorno laboral cercano (supervisores y compañeros).

8.1. Integración a la tarea.

8.1.1. Discapacidad auditiva.

Según información brindada por el área de Administración de RRHH el 85% de las personas sordas se desempeñan en al área de Tesoro en actividades relacionadas con el recuento, la clasificación o la destrucción de numerario. También hay personas que realizan tareas operativas, como por ejemplo, de microfilmación en el sector de Procesamiento de Imágenes, clasificación de correspondencia, control del Stock de útiles y materiales para aprovisionamiento de las dependencias, y recientemente se incorporó una empleada sorda al staff de administración de RRHH.

En este aspecto, se pudieron visualizar dos situaciones bien diferenciadas entre las personas sordas entrevistadas:

1. Aquellos que se desempeñan en áreas netamente operativas con trabajos muy rutinarios y objetivos rígidos de cumplimiento, se manifestaron en general no muy motivados por las tareas. Las frases: “Producción, producción” o “Látigo” reflejan su cansancio ante una situación que se reitera en los años y que se ratifica en los dichos de una supervisora: “Algunos están hartos de hacer siempre lo mismo”. Sin embargo, se han podido detectar algunas situaciones que atenuaron en casos particulares ese efecto, como la presencia de jefaturas con un liderazgo muy positivo.

Al respecto, una supervisora entrevistada nos comentó que tuvo que encontrar diversos mecanismos para motivarlos y alcanzar las metas fijadas por la organización, como así también nos manifestó: “luego también luché para que se los reconozcan, por ejemplo, con la asignación del bono anual”. Esta circunstancia, fue ratificada por los subordinados entrevistados. Otra alternativa para fomentar su motivación que propició se relaciona con incentivarlos a que enseñen a sus compañeros lo que saben a cambio de satisfacer algunas de sus necesidades. En ese sentido, tal supervisora nos manifestó: “Tienen mucha experiencia, saben un montón. Si se quieren ir justo 5:15[45] que se vayan, pero que enseñen”.

2. Aquellos que se desempeñan en otro tipo de tareas que, si bien resultan también operativas, no son tan repetitivas y no tienen la presión de metas cuantificables estipuladas, se aprecian más “orgullosos” y motivados por las tareas que realizan. La frase: “Tengo la llave del Tesoro” es una clara síntesis de lo manifestado precedentemente.

Con respecto al desempeño, la mayoría de los supervisores entrevistados coincidieron en que “el desempeño es igual al de cualquier oyente con las mismas competencias” y en que no hay una generalidad -sino que son un grupo heterogéneo- como el resto de los empleados sin discapacidad.

8.1.2. Discapacidad intelectual.

Según nos comentaron de RRHH, resulta muy difícil, por ejemplo, la incorporación de PcD intelectual y, si bien se han efectuado algunas experiencias recientemente exitosas, no hay tantas áreas en el banco donde puedan desempeñar tareas de baja complejidad y en ámbitos tranquilos que permitan un adecuado acompañamiento -como en general requieren- en función de su discapacidad. En ocasiones se necesita de “cierta intuición y creatividad para pensar cuáles pueden ser los puestos adecuados”, expresaron.

[45] Horario de salida laboral para el personal bancario en Buenos Aires.

Las personas incorporadas realizan tareas netamente operativas, en general en ámbitos tranquilos y no relacionados directamente con el core del negocio (ej. la Biblioteca o el Museo).

En general, desarrollan tareas simples sin inconvenientes con una supervisión cercana, acompañamiento del tutor y con instrucciones precisas y cortas.

Existen igualmente dos situaciones diferentes derivadas de distintos niveles de retraso madurativo y de competencias diferentes relacionadas con la sociabilidad.

1. Las PcD con un retraso madurativo menor y mayor sociabilidad, según nos comentaron de RRHH, se han adaptado perfectamente a las tareas asignadas. Una PcD entrevistada nos comentó: “Tengo suerte de estar acá (por la biblioteca), es un lugar tranquilo. La gente en el resto del banco está muy estresada, muy loca, yo trato de divertirme en el trabajo”. Por otra parte, una supervisora opinó: “Las tareas que tiene asignadas las hace correctamente”.
2. Las PcD con un retraso madurativo mayor y menores habilidades sociales están requiriendo de mayores esfuerzos para su integración con las tareas. Ha sido necesario rotación de áreas y, aún, actualmente existe un caso que todavía no está totalmente resuelto. Los supervisores (previos y actuales) nos manifestaron que se les complica la asignación de tareas, frente al desconocimiento de sus reales habilidades y limitaciones observadas. Al indagarse sobre el asesoramiento del área competente una de las respuestas fue: “cuando vino al área me dijeron que fuera pero estaba a las corridas, un día me encontré de casualidad a la especialista y ahí charlamos”. Otro tema que se desprende de comentarios recibidos, se relaciona con los desajustes al momento del levantamiento del perfil y la selección del candidato. “RRHH debería interiorizarse más de lo que hacemos”, nos expresó una supervisora. De los comentarios precedentes, podemos visualizar una serie de inconvenientes vinculados con la inclusión de este tipo de discapacidad: falta de información y concientización y problemas de selección.

8.1.3. Discapacidad motora.

Todos los entrevistados poseen una formación profesional y se desempeñan en tareas relacionadas con ella. En se sentido, las PcD manifestaron su satisfacción por trabajar en aquello en que se han formado y los supervisores por las capacidades técnicas y el desempeño logrado.

En la tabla Nro. 19 pueden apreciarse sintéticamente los diversos aspectos descritos en función de la integración de la tarea de las PcD con comentarios de los propios involucrados y sus supervisores como sustento a lo expresado en este apartado. Se destaca que se han señalado con diversos colores, situaciones que tienen una determinada correlación.

Tabla 19. Integración a la tarea de las PcD.

Tipos de discapacidad	Tareas que desempeña	PcD	Supervisión
Auditiva	-Relacionadas con el recuento, la clasificación y la destrucción de numerario -Otras tareas operativas	-"Producción, producción" -"Tengo la llave del tesoro"	-"Algunos están hartos de hacer siempre lo mismo" -"El desempeño es igual al de cualquier oyente con las mismas competencias"
Intelectual	-Relacionadas con áreas no vinculadas al *core* del negocio -Otras tareas operativas	-"Tengo suerte de estar acá. es un lugar tranquilo. La gente en el resto del banco está muy estresada" -"A veces me equivoco"	-"Las tareas que tiene asignadas las hace correctamente" -"No sé exactamente qué puede hacer". -"RRHH debería interiorizarse más de lo que hacemos"
Motora	-Tareas profesionales, afines a formación	-"El trabajo me permitió desarrollarme"	-"Posee todas las capacidades técnicas para el puesto"

Fuente: elaboración propia en base a entrevistas.

8.2. Integración al entorno laboral cercano. Clima.

8.2.1. Discapacidad auditiva.

Las personas sordas forman parte de la dotación del banco desde hace más de 50 años, según nos comentaron desde RRHH. Todos las PcD entrevistadas manifestaron su satisfacción por trabajar en el banco y que, en general, salvo muy contadas excepciones, han sido tratados como cualquier otra PsD. De la misma manera, el responsable de RRHH nos comentó: “Son una subcultura totalmente incorporada y desde nuestra visión actual no los consideramos PcD” (aludiendo al concepto de minoría lingüística del que habláramos anteriormente).

Similares afirmaciones se recogieron entre los supervisores y compañeros entrevistados, muchos de los cuales hace mucho tiempo que trabajan juntos e incluso conocen a los grupos familiares en función de haber actuado como interlocutores en conversaciones telefónicas en múltiples ocasiones (Ver resaltado en color lila en Anexo I).

Asimismo, algunos de los supervisores entrevistados expresan que, si bien a veces resulta una experiencia difícil el hecho de tener que liderarlos (fundamentalmente por la barrera comunicacional), tiene muchos aspectos positivos. En ese sentido, una supervisora opinó: “Sufrí y aprendí mucho”. Fue una experiencia increíble”.

8.2.2. Discapacidad intelectual.

Como se manifestó anteriormente en este trabajo la incorporación de PcD intelectual es una experiencia reciente con diversos resultados que afectan de distinta manera también el clima laboral.

Desde RRHH nos comentaron que no todos los sectores o supervisores tienen una buena predisposición para su acogimiento y según manifestaron: “es entendible, hay muchos que tienen gran carga laboral y falta de recursos humanos, y ven como una nueva presión tener que ocuparse de un tema que, además desconocen”.

Si bien se dan charlas de concientización al grupo directo no siempre los resultados de aceptación son los mejores.

En ese sentido, el impacto en el clima laboral de la PcD intelectual, al igual que la integración con la tarea presenta dos situaciones:

1. Situaciones en que las PcD intelectual fueron muy bien recibidas –tanto por supervisores como compañeros-, circunstancia en la cual las personas también se encuentran a gusto. Sin embargo, a pesar de la buena acogida del entorno cercano, se suscitan algunas experiencias en el banco en general que afectan a la PcD. “A veces me miran mal”, nos comentó un entrevistado.

2. Situaciones de cierta disconformidad o incertidumbre ante la incorporación de una PcD intelectual. Comentarios como: “no estoy preparada para esto” o “No sé si se va a frustrar, me da miedo eso” son algunos de los escuchados que corroboran lo antedicho.

Las diferencias de las situaciones descritas previamente se vinculan con el tipo de tarea, las características de los distintos grupos, la carga laboral del entorno y los atributos personales de la PcD involucrada.

8.2.3. Discapacidad motora.

El impacto en el clima laboral de PcD motora resulta positivo de acuerdo con las opiniones recogidas, lo que se traduce en la incorporación de las PcD a la mayoría de las actividades del grupo de trabajo. A modo de ejemplo, en una de las entrevistas efectuadas un compañero de una PcD motora nos comentó: “Es uno más de nosotros, hasta a veces viene a correr la maratón de 10 km”. Desde otra perspectiva, una PcD motora entrevistada nos manifestó tener una relación laboral con sus compañeros y jefes que no se encuentra enmarcada en su discapacidad, sino que posee las mismas características que cualquier otra. No obstante, nos comentó que siempre existió una muy buena predisposición y ausencia de presión -tanto de su jefatura como del servicio de Medicina laboral- ante ocasionales complicaciones de salud u otras relacionadas con su discapacidad (por ejemplo, la rotura de su silla), hechos que son retribuidos con un

cumplimiento en sus tareas que algunas veces excedió su obligación (ej: estando con licencia médica por 2 meses durante la gripe A, efectuó tareas desde su domicilio, aunque no estaba dentro de sus obligaciones). “Es una situación que puede darse en cualquier relación laboral que sea buena”, expresó.

Sin embargo, a pesar de lo señalado, se produce ocasionalmente una situación similar a la comentada con las PcD intelectual. Uno de los entrevistados con discapacidad motora nos manifestó: “Algunos te pasan por al lado y ni se acercan como si fuese contagioso”.

Como puede apreciarse, no existen inconvenientes en la integración con el entorno laboral cercano, con mayor acercamiento a la problemática y sí, en cambio, a veces se presentan situaciones no deseadas en ámbitos que no se encuentran tan informados y compenetrados sobre el tema.

Para concluir el capítulo, en la Tabla Nro. 20 se pueden visualizar algunos de los comentarios recibidos sobre el tema, en la cual se ha utilizado una correlación de colores para identificar las mismas situaciones desde diversas perspectivas.

Tabla 20. Integración de las PcD y clima laboral.

Tipo de discapacidad	PcD	Supervisores/Compañeros	RRHH
Auditiva	-"Bueno trabajar en banco, salario, vivir, préstamos, beneficios"	-"En general los sordos se juntan con sordos, tienen más cosas en común" -Se los trata como un igual, son personas como nosotros». «Aprendí mucho»	-"Son una subcultura totalmente incorporada" -"No los consideramos PcD"
Intelectual	-"Los chicos me ayudaron, me tuvieron una paciencia de locos" -"Me tratan bien, pero a veces me aburro. Todos están apurados"	-"Todos lo queremos mucho" -"Es un problema, no siempre tengo trabajo para darle" -"No sé si se va a frustrar, me da miedo eso"	-"Es una experiencia reciente. Algunos casos resultan exitosos y otros se complican. Es entendible..."
Motora	-"Algunos te pasan por al lado como si fuese contagioso" -"Es una relación laboral como cualquiera. Siempre con buena predisposición"	-"Es uno más de nosotros, hasta a veces viene a correr la maratón de 10 km" -"No existieron problemas con su integración laboral"	-"Se trata de atender sus necesidades, si es que requiere alguna atención particular"

Fuente: elaboración propia en base a entrevistas.

CAPÍTULO 9

LA REPRESENTACIÓN SINDICAL

En el presente capítulo se describe el accionar de los representantes de los trabajadores, en el entendimiento de que deberían ser los responsables primigenios de la defensa de los derechos de las PcD. Al respecto, se ha recabado información tanto de la Comisión Gremial Interna -que se encuentra conformada por compañeros del banco y tiene un accionar más directo-, como así también del Sindicato que nuclea la actividad de la entidad motivo de esta investigación.

9.1. La Comisión Gremial Interna.

La Comisión Gremial actual inició su mandato durante el presente año y no han manifestado tener un proyecto, plan o estrategia delineada sobre la gestión de la discapacidad.

En cambio, nos han transmitido que han participado en conflictos aislados en defensa de algún trabajador, al igual que lo realizan con cualquier otro sin discapacidad. En ese sentido, no han expresado que les hayan presentado reclamos graves o sobre cuestiones discriminatorias.

Por otra parte, destacaron que siempre convocan a la Intérprete de LSA al momento de realizar las Asambleas de Personal, para que el personal sordo tenga acceso a las novedades que se debaten (ubicándolo adelante para una mejor visión de lo que acontece) como así también que, cuando la temática resulta más delicada o compleja de abordar colectivamente, adicionalmente realizan reuniones específicas con ese grupo para asegurarse de que queden claros los conceptos.

De las entrevistas con las PcD auditiva, se desprende como muy positiva la presencia de la Intérprete de la LSA en estos actos. Quienes no concurren, manifestaron que no les interesa y, por ende, no se relaciona con un tema de accesibilidad a la información. En cambio, quienes lo hacen resaltaron la importancia de poder hacerlo. Uno de nuestros entrevistados sordos opinó: “Si. ¡Voy siempre! (a las Asambleas). Importante, defiendo salario, me interesa”. (Ver Anexo I, pregunta 5)

9.2. El Sindicato.

Según nos comentaron, dentro de la Secretaría de DD.HH., que abarca muchísimas cuestiones, hay un área que está dedicada a lo que es discapacidad e inclusión. “La llamamos así para no quedarnos solamente con la palabra de discapacidad e ir buscando una respuesta y adelantarnos un poco”, nos expresó una funcionaria del área.

Dentro de ese sector, que tiene que ver con la defensa y la promoción de los derechos de las personas con discapacidad, hasta ahora han efectuado algunas propuestas relacionadas a posibles discusiones en las paritarias de tres cuestiones básicas:

1. El otorgamiento por parte de los bancos de una licencia especial por hijo con discapacidad. “Todos sabemos que cuando hay un hijo con discapacidad en una familia aparecen emergentes bastantes complicados, y esas familias necesitan una cierta cantidad de tiempo donde poder ir dirimiendo algunas cuestiones y organizando otras”, opinó la representante entrevistada.
2. Una asignación por hijo con discapacidad, fuera de lo que son las asignaciones familiares “porque las asignaciones familiares hoy en día están relacionadas a las escalas salariales y a nosotros nos parece injusto”.
3. La inclusión laboral de PcD en función de que hay muchos antecedentes en el mercado que son interesantes de replicar.

Además, nos comentaron que están elaborando un protocolo de buenas prácticas con aspectos dirigidos tanto al empleador como al trabajador con discapacidad, con la idea de funcionar como soporte para ambos actores.

Por otro lado, también están efectuando algunas acciones para lograr una mayor sensibilización y difusión del tema. Al respecto, un proyecto que impulsan se denomina “Arte por la inclusión” que se trata de convocar a todos las compañeras y compañeros a participar en la producción de dibujos, de cuadros, de fotografías, cualquier tipo de

producción, porque es libre, pero la condición es que esté realizado por una persona con discapacidad, en conjunto, con otro sin discapacidad. Esa producción tiene que tener una frase que esté relacionada al tema de inclusión. Una vez recopilado todo el material lo van a plasmar en calendarios, señaladores o imanes, algo que sea visto todos los días. Entonces esa frase de inclusión va a ser vista, leída por nosotros todos los días y así, de alguna manera, vamos a estar, sin darnos cuenta, pensando en esta temática algún minuto todos los días", nos comentaron y destacaron que la acción tiene, asimismo, el objetivo de ir tendiendo redes en relación con este tema. "Es importante que compañeras que tengan problemas en este tema nos unamos, trabajemos, lo elaboremos, propongamos cosas y entre todos vamos a encontrar caminos mucho más fácilmente", manifestó nuestra entrevistada.

Con respecto, al accionar del Sindicato, solo una de las PcD entrevistadas comentó haber tenido algún contacto con el mismo y fue por un tema de puntual acerca de su participación en un torneo deportivo internacional. "Una vez me pagaron el pasaje de avión con la condición de que usara la camiseta de La Bancaria. Yo me lo hubiera tatuado en la frente si era necesario", expresó. Si bien la acción reportó un beneficio para el trabajador, como puede apreciarse, tuvo una intencionalidad subyacente propagandística por parte de la organización gremial.

Como se desprende de lo expresado, el Sindicato se encuentra efectuando una mayor cantidad de acciones formales y de concientización que lo que se produce a nivel interno en el banco por los representantes de los trabajadores. Sin embargo, es importante resaltar que todas las medidas mencionadas son recientes y se desprenden -según los propios representantes sindicales- "de una cambio en la mirada de la discapacidad a partir de la Convención Internacional de los Derechos de las PcD".

En la Tabla Nro. 21 se sintetizan los aspectos principales del accionar de la Comisión Gremial Interna y el Sindicato bancario, incluyéndose algunos comentarios de PcD sobre su experiencia con los mismos.

Tabla 21. Accionar de los representantes sindicales con relación a las PcD.

Fuente: elaboración propia en base a entrevistas.

PARTE III

CAPÍTULO 10

CONCLUSIONES

A continuación, presentamos las conclusiones a las que hemos arribado para cada uno de los objetivos planteados en el Capítulo I de este trabajo.

- **Describir las características de los procesos de reclutamiento y selección**.

  Los procesos de Reclutamiento y Selección para las PcD son similares a los aplicados a las PsD, con algunos ajustes razonables como aquellos vinculados a los medios para efectuar las convocatorias y la participación de profesionales especializados en las entrevistas, inducción y el seguimiento de las PcD que ingresan al banco.

  Se ha detectado que existen problemas al momento del levantamiento del perfil para el puesto y eso hace que a veces se ubiquen a candidatos que no tienen las competencias requeridas para el cargo, fundamentalmente en el caso de las PcD intelectual.

  Otro aspecto a mejorar se vincula con la ausencia de consulta a servicios de empleo del Ministerio de Trabajo circunstancia que, de llevarse a cabo, además de cumplir un aspecto establecido en la ley, permitiría ampliar la disponibilidad de perfiles.

- **Describir la planificación y ejecución de los procesos de capacitación y desarrollo**.

  El proceso de capacitación posee ajustes en su planificación y ejecución en lo que se refiere a las PcD auditiva. En ese sentido, desde RRHH se adaptan materiales didácticos y contenidos, según su forma de aprendizaje, y se efectúan capacitaciones exclusivas con presencia de la intérprete de LSA. Se ha observado que, en los casos de personas que trabajan en áreas operativas de producción, se

complica la participación y asistencia. En lo que se refiere a las PcD motora, participan de las capacitaciones habituales sin ningún tipo de inconvenientes. En el caso de las PcD intelectual, no existen al momento capacitaciones exclusivas, no obstante, se efectúa capacitación en el puesto a cargo de la psicopedagoga y del tutor asignado.

En relación al desarrollo de las PcD auditiva, se asignan puestos con diferentes categorías de acuerdo a su potencial y competencias. Sin embargo, se detectó un límite en las promociones vinculado a sus importantes dificultades con la expresión escrita. Asimismo, se ofrecen posibilidades desde RRHH para fomentar el desarrollo personal y profesional como cursos de alfabetización y preparación de tales personas para actuar como instructores externos e internos en distintas actividades del banco. Un inconveniente observado se vincula con las personas que se encuentran en los lugares más operativos y que son los que en general están menos formados. Las opciones de desarrollo que existen en la actualidad no están logrando motivarlos, salvo alguna excepción derivada de un liderazgo positivo. Por otra parte, el proceso de desarrollo para las PcD motora es asimilable al de las PsD. En cuanto a las PcD intelectual, su desarrollo es el más limitado. Sin embargo, en los casos en que es posible, se trata de incrementar paulatinamente -en el marco de sus posibilidades- el grado de dificultad de las tareas asignadas.

- **Analizar el impacto en la comunicación ascendente, descendente y lateral**.

Tal como se comentara en el Capítulo 6, el banco no cuenta con una estrategia formal, ni programa definido y, por ende, tampoco se difunde en forma masiva. Esto hace que en muchos aspectos se aprecie desinformación y/o desconocimiento, lo que lleva a que muchos esfuerzos que se realizan no resulten lo suficientemente eficientes. Queda claro que hay buenas intenciones y buena predisposición desde RRHH y, en general, entre los integrantes del banco. Pero lo señalado hace que, por ejemplo, haya capacitaciones exclusivas para sordos y sus superiores no les permitan asistir, haya capacitaciones de LSA y ocurra algo parecido, se hagan rampas y no sean las más adecuadas, etc. En ocasiones, se malgastan los recursos y no se obtienen los más óptimos resultados.

Con respecto al impacto del proceso en la comunicación en las personas sordas, se han implementado numerosas acciones con un resultado positivo, la mayoría de ellas derivadas del ingreso de una Intérprete de LSA que posee, además, formación docente y psicológica.

- **Determinar los aspectos que tiene en cuenta el accionar del área de Seguridad e Higiene.**

  El Área de Seguridad e Higiene incluye en sus planes de evacuación ante emergencias diversos mecanismos que facilitan la salida de las PcD, como por ejemplo, la instalación de luces de alarma intermitentes, la capacitación de los responsables de piso, la elaboración de un listado actualizado con la ubicación física de las PcD, etc. Con respecto a la accesibilidad física, en los últimos años se han tomado medidas para su mejora, como la instalación de rampas, elevadores y baños adaptados, no obstante, tales acciones, en algunos casos, no se han efectuado con el asesoramiento adecuado.

- **Analizar cómo evolucionaron los diferentes procesos de RRHH en su relación con la gestión de la discapacidad**.

  Los procesos de RRHH han evolucionado positivamente en el tiempo de acuerdo al modelo actual del que habláramos al principio de este trabajo, vinculado con los derechos de las PcD. En ese sentido, encontramos hitos importantes en los últimos diez años que impactaron en una mejor integración de las PcD. Entre ellos, podemos nombrar la incorporación de una intérprete de LSA a la planta permanente del banco para mejorar la accesibilidad comunicacional, la creación de un Área de Asistencia Social con la participación de una psicopedagoga y los cambios arquitectónicos efectuados (construcción de rampas, incorporación de ascensores especiales y baños adaptados) a los fines de mejorar la accesibilidad física.

- **Comparar los procesos de RRHH con las buenas prácticas y/o recomendaciones internacionales sobre el tema**.

Los procesos de RRHH analizados cumplen en general con buenas prácticas internacionales de gestión de la discapacidad. Si bien hay aspectos particulares que mejorar en cada uno de ellos -tal como se describieran en cada caso particular anteriormente- el principal tema a tener en cuenta se vincula con la definición de una estrategia de gestión de la discapacidad y una concientización masiva del personal sobre el tema.

- **Analizar el accionar de los representantes sindicales con relación a este tema**.

El Sindicato se encuentra efectuando una mayor cantidad de acciones formales y de concientización (inclusión de temas en paritarias, campañas de difusión, etc.) que lo que se produce a nivel interno en el banco por los representantes de los trabajadores. Sin embargo, se resalta que todas las medidas mencionadas son recientes y se desprenden de un cambio de visión de los últimos años derivado de una mayor difusión y aceptación del modelo de los derechos de las PcD.

- **Describir de qué manera influye la inserción de PcD en el clima laboral.**
- **Evaluar la integración de las personas con discapacidad con respecto a la tarea desempeñada y a la relación que establecen con compañeros de trabajo y superiores.**

Las PcD cumplen, en general, diversas tareas en forma satisfactoria, con lo cual efectúan su pertinente aporte a las misiones y funciones del banco. En algunos casos puntuales, se han observado problemas con el cumplimiento de la tarea de PcD intelectual, los cuales se encuentran derivados fundamentalmente de una falencia en la determinación previa del perfil para cubrir el puesto.

Por otra parte, pudimos apreciar que el colectivo que integran estas personas es heterogéneo aunque se trate a personas con la misma discapacidad.

Las personas sordas se encuentran perfectamente integradas al banco y son reconocidas y aceptadas como una subcultura dentro del mismo. Con respecto a las PcD motora, no existen inconvenientes en la integración con el entorno laboral

cercano que posee mayor acercamiento a la problemática y sí, en cambio, a veces se presentan situaciones no deseadas en ámbitos que no se encuentran tan informados y compenetrados sobre el tema. El inconveniente principal detectado en la integración se vincula con las PcD intelectual, especialmente con aquellas que poseen menor grado madurativo las cuales -en algunos casos específicos- no han sido tan bien aceptadas en sus áreas de trabajo y, además, han tenido algunas experiencias negativas con personas del banco en general.

Para concluir, no obstante lo señalado, volviendo al principio de este trabajo y como pudimos ver a lo largo del mismo, existen 82 PcD que no sólo tienen un trabajo sino que, en su mayoría, tienen todo lo que ello conlleva: integración social, posibilidades de capacitación y desarrollo, aquello que -como expresamos al inicio- hace a la identidad de las personas.

BIBLIOGRAFÍA

Barquero, J. L. (2003). *Programa Docente y de Difusión de la CIF*. Recuperado el 06 de Septiembre de 2014, de Sitio Web de Discapnet: usuarios.discapnet.es/disweb2000/cif/materiales.htm.

Bravo, S. y BaltodanoPallais, E. (2008). *Inclusión Laboral para Personas con Discapacidad.* 1° ed., Ministerio de Educación del Perú-Ministerio de Educación, Política Social y Deporte de España.

Burad, V. (2005). *El derecho de la minoría sorda argentina*. Recuperado el 08 de setiembre de 2014 de http://www.cultura-sorda.eu.

Crespo, A. (2013), "Discapacidad, trabajo e inclusión social", en *Premio ABA 2012*: *El rol de las empresas y del sistema educativo: La inserción laboral de los jóvenes*, (83-125), 1ª ed., Buenos Aires: Asociación De Bancos de la Argentina – ABA.

De Lorenzo, R. (2004). El futuro de los discapacitados en el mundo: el empleo como factor determinante para la inclusión, *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, Madrid, 50, 73-78.

Eroles, C. y Fiamberti, H. (2007).Los Derechos de las Personas conDiscapacidad. Análisis de las convenciones internacionales y de la legislación vigente que los garantizan. Buenos Aires: Editorial Universitaria de Buenos Aires(EUDEBA).

Fundación Par (2006).*La Discapacidad en Argentina. Un diagnóstico de situación y políticas vigentes al 2005*. (1ra edición). Buenos Aires: Indugraf S.A.

Gil, N. et al (2007). *Inclusión Laboral de Personas Discapacitadas en el Estado Nacional*. Buenos Aires: Observatorio de Políticas Públicas del Cuerpo de Administradores Gubernamentales de la Jefatura de Gabinete de Ministros.

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC). La población con discapacidad en Argentina, *Aquí se cuenta -Revista informativa del censo 2001-*, N° 14, diciembre 2004Recuperado el 30 de Agosto de 2014, dehttp://www.indec.gov.ar/webcenso/aquisecuenta/aqui14.pdf

INDEC. Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010. file:///F:/tesis%20discapacidad/ESTADISTICA/Censo%202010%20Argentina.htm

Informe la ONU sobre Cumplimiento de Derechos de las Personas con Discapacidad en la Argentina. Recuperado el 7 de septiembre de 2014 de http://asdra.org.ar/noticias/informe-de-la-onu-sobre-cumplimiento-de-derechos-de-las-personas-con-discapacidad-en-la-argentina/

La Usina; *Beneficios de la empleabilidad de trabajadores con discapacidad*.

López, D. et al (2008). *Cumplimiento del cupo de personas con discapacidad en la Administración Pública Nacional y en la Ciudad de Buenos Aires*. Buenos Aires: Observatorio de Políticas Públicas del Cuerpo de Administradores Gubernamentales de la Jefatura de Gabinete de Ministros.

Malo, M. y Pagán, R. (2012). Diferencias salariales y discapacidad en Europa: ¿discriminación o menor productividad?, *Revista Internacional del Trabajo,* vol. 131 (1-2).

Martínez, L. (2014). Trabajo inclusivo y transformación social, *El Cisne*, Buenos Aires, N°283: 26 - 29.

Ministerio de Relaciones Laborales - Dirección de Atención a Grupos Prioritarios Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades – CONADIS, *Manual de Buenas Prácticas para la inclusión laboral de personas con discapacidad,* Recuperado el 24 de agosto de 2014 de http://www.relacioneslaborales.gob.ec/wp-content/uploads/2013/12/MANUALFIN.pdf

Ministerio de Salud - Servicio Nacional de Rehabilitación, (2013).*Anuario Estadístico Nacional sobre discapacidad.*

Mouratian, P. (2012). *Documentos temáticos INADI: Discapacidad y No Discriminación*, dirigidopor Julia Contreras, Buenos Aires: InstitutoNacional contra la Discriminación, la Xenofobia y elRacismo – INADI.

Organización de las Naciones Unidas (ONU), (2006).*Convención Internacional sobre Derechos de las Personas con Discapacidad*. Recuperado el 06 de Septiembre de2014, de http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf

Organización de los Estados Americanos (OEA), (1999), *Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad*. Recuperado el 06 de Septiembre de 2014, de http://www.fiscalias.gob.ar/wp-content/uploads/prev/i-oea-ag-convencion-int-parala eliminacion-de-todas-las-formas-de-discrim-contra-las-personas-condiscapacidad-1999.pdf

Organización Internacional del Trabajo (OIT), (2002).*Gestión de las discapacidades en el lugar de trabajo, Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT*, Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra.

OIT. (2007).*Informe sobre el derecho al Trabajo Decente*, Ginebra.

OIT. (2011).*Discapacidad en el lugar de trabajo. Organizaciones de empleadores y redes empresariales*. Montevideo: OIT/Cinterfor, (Documentos de trabajo, 6)

OIT. (2013a).*Empresa Inclusiva: Guía para la contratación de personas con discapacidad*.Santiago: Organización Internacional del Trabajo

OIT. (2013b).*Prevención inclusiva: Guía con las nueve claves para una prevención inclusiva de los riesgos laborales*, Santiago: Organización Internacional del Trabajo.

OIT. (2013c). *Estudio: Factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad,* Santiago: Organización Internacional del Trabajo.

OIT. (2013d). *Ser contratado: Guía para personas con discapacidad en búsqueda de trabajo*, Santiago: Organización Internacional del Trabajo.

Organización Mundial de la Salud (OMS). (1997), *Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías*, Madrid: INMERSO.

OMS. (2001).*Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF)*. Recuperado el 30 de Agosto de 2014, de http://sid.usal.es/idocs/F8/8.4.1-3428/8.4.1-3428.pdf

OMS. (2011), *Informe mundial sobre la discapacidad 2011*.

Palacios, A. y Romañach, J. (2006). *El modelo de la diversidad. La Bioética y los Derechos Humanos como herramientas para alcanzar la plena dignidad en la diversidad funcional*. Ediciones Diversitas- AIES. Recuperado el 28 de agosto de 2014 de: http://www.asoc-ies.org/diversitas/modelodiversidad.html

Palacios, A. (2008).*El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Colección CERMI - Volumen N° 36, Madrid:Ediciones Cinca.

Pantano, L. (2003). Clasificación internacional del funcionamiento, de la discapacidad y de la salud (CIF): la versión en lengua española - la trastienda de la CIF, del modelo cultural y social subyacente-; *Siglo Cero* -Revista Española sobre Discapacidad Intelectual, Vol. 34(1); Núm. 205, 27-43.

Pantano, L. (2006). Panorámica de la discapacidad en la Argentina, según algunos datos cuantitativos, *Revista Universitas*, UCA, N°2.

Pantano, L. (2007), *Cuestiones Sociales y Económicas: La palabra "discapacidad" como término abarcativo.*Buenos Aires: EDUCA. Recuperado el 30de Agosto de 2014, de http://www.uca.edu.ar/uca/common/grupo12/files/c9_total.pdf

Pantano, L. (2008a).*Discapacidad: conceptualización, magnitud y alcances. Apuntes para el mejoramiento de las prácticas en relación a las personas con discapacidad*.Centro de Investigaciones Sociológicas. Departamento de Sociología. FCSE. UCA/CONICET. Documento de trabajo.

Pantano, L. (2008b).*Enfoque social de la Discapacidad*. Compilación. Buenos Aires: Editorial de la Universidad Católica Argentina (EDUCA).

Pantano, L. (2009).*Medición de la Discapacidad en Latinoamérica*. *Orientación conceptual y visibilización*. Buenos Aires: EDUCA.

Pellegrini, R. (2014), Cifras de la discapacidad en la Argentina: ¿Están todos los que son?, *El Cisne*, Buenos Aires, N°288: 4 - 6.

Pérez de la Fuente, O. (2014). Las personas sordas como minoría cultural y lingüística, *Dilemata*, N° 15, 267-287.

Rosales, P. (2012), *Discapacidad, Justicia y Estado. Acceso a la Justicia de Personas con Discapacidad. Buenos Aires*: Editorial Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

Secretaría de Discapacidad (2009). *Los trabajadores y la discapacidad*. *Módulo: Trabajo*, 4-18, Buenos Aires: CTA.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social- Subsecretaría de Inclusión Laboral (2012). *Guía para la inclusión laboral de personas adultas mayores, personas con discapacidad y personas con VIH*., 1° ed.; México: Dirección General para la Igualdad Laboral.

Seoane, J. (2004). Derecho y personas con discapacidad. Hacia unnuevo paradigma, *Siglo Cero,* 35/1, 20-50.

Seoane, J. (2011). ¿Qué es una persona con discapacidad?,*ÁGORA - Papeles de Filosofía* - 143-161.

Sinay, S. (2012). *¿Para qué trabajamos? Ser lo que hacemos o hacer lo que somos*, Buenos Aires: Paidós.

Skliar, C. (1997). *La educación de los sordos. Una reconstrucción histórica, cognitiva y pedagógica*, Mendoza: Ediunc.

Sumarse (2013). *Guía para la inclusión de las personas con discapacidad*. Recuperado el 30 de Agosto de 2014, dehttp://www.sumarse.org.pa/site/wpcontent/uploads/2013/10/Sumarse_GuiaInclusionPCD-2.pdf

Vicente Cuervo, M. y López Menéndez, A. (2007). El empleo de las personas con discapacidad en la sociedad de la información: desafíos para los nuevos estados miembros. *Estudios de Economía Aplicada*. Vol . 25 (2), 429-446.

Zaragoza, Cristina (2014). Discapacidad y trabajo: Ellos quieren trabajar, *El Cisne*, Buenos Aires, N°288, 30 - 31.

ANEXO I

El proceso de Comunicación con sordos

		E. 1	E. 2	E. 3	E. 4	E. 5	E. 6
Sordos	1- ¿Te considerás una PcD o como una minoría lingüística?	minoría lingüística-En trámites, sordo.	minoría lingüística	minoría lingüística	No entiendo. Soy sordo.	minoría lingüística	minoría lingüística
	2- ¿En qué forma te comunicás con RRHH?	Por mail, a veces CAP (Centro de atención al personal)	Mail o voy. Si no entienden, D (la Intérprete) ayuda.	Voy CAP. Chica sabe lengua señas. Si no está llamo a D. (la Intérprete)	Voy, si no entienden escribo o la busco a D.	Mail, casi siempre. O voy. En CAP señora entiende bastante.	Si necesito voy. Hablo y casi siempre entienden.
	3- ¿Y con tus jefes y compañeros oyentes?	De todo. Hablando, con gestos y con lengua de señas. Yo, enseñé a una compañera.	Muchas formas. Si hablo entienden casi siempre.	Hablando y también con algunas señas. Algunos aprendieron.	Leo los labios, hablo o escribo si no entienden. A algunos enseñé palabras en lengua de señas.	Hablo, mayoría entiende.	En general, hablo y miro los labios. A veces gestos o lengua de señas. Algunos conocen.
	4- ¿Cambiaron las cosas desde que está la Intérprete de LSA trabajando en el Banco? En caso afirmativo: Qué cambió? ¿En qué te ayuda?	Antes, solos para todo.	Mejor. Explica jefe cuando hay un problema. También Asambleas y trámites.	Ayuda mucho, mejor médico y trámites.	Uy! Mucho. Ayuda con todo. SGD y para los cursos.	Sí. Todo!. Ayuda. Cursos, enseña para charlas.	Claro. Defiende, mejor todo.
	5- ¿Participás de fiestas, actos, Asambleas? ¿Te gusta? Por qué? ¿Siempre fue así?	Fiestas a veces, en Club. Asambleas no interesa.	Sí, en salón muy buena! Correo también. Toqué el bombo en Asamblea.	Acá en banco sí. Club lejos.	Voy siempre! Importante, defiendo salario. Interesa (las Asambleas)	Fiesta de medallas, emociona. Asambleas no gustan.	Fiestas lindo, mejor club. Asambleas, a veces, pedir aumento!
	6- ¿Crees que en el banco se respeta la cultura sorda? ¿Por qué?	Sí. Amigos. Gente buena.	Sí. Gusta cuando aplauden como sordos…	Sí. Una vez jefes regalaron un CD con saludos en lengua de señas..Muy lindo	Muchos años, nos conocen.	Sí. No tenemos problemas.	Claro. Todos buenos compañeros.
Supervisores	7- Escuchaste hablar del concepto de minoría linquistica para referirse a las personas sordas?	No	No	No	No	Alguna vez me parece, pero no lo tengo del todo claro.	No
	8- ¿Cómo te comunicás? ¿Aprendiste LSA?	Empecé el curso pero no pude terminarlo por problemas de trabajo. Hago gestos, hablo despacio y cuando no nos entedemos, escribimos.	Sí. Igual es bastante difícil. Ellos mismos te van enseñando. Si querés comunicarte, tenés que aprender.	No. Soy una tronca para la LSA.. Nunca pude aprender. Igual me comunico bastante bien. Ellos también hacen el esfuerzo.	Ya lo estoy terminando. Antes le ponía voluntad y me comunicaba bien. Si les hablás despacio, la mayoría te entiende. A algunos les cuesta más.	Hay muchos que hablan bastante bien y se las ingenian también para leer los labios. Tiene que ver con la formación, enseguida te das cuenta.	Hago lo que puedo. Les hablo lento y abriendo bien la boca. Cuando pasé a esta área lo tuve que dejar (el curso de LSA), era imposible irme con una tarea de supervisión que implica estar todo el tiempo. Es plata.
	9- ¿Qué problemas se generan en la comunicación "oral"?	Siempre hay que recordar mirarlos y que te estén mirando cuando hablás. A veces en la vorágine diaria, uno se olvida en algún momento y ellos se quedan afuera.	Tenés que recordar tocarlos o hacer alguna seña para que te presten atención. Igual ya lo tenemos incorporado.	Trato de hablarles siempre de frente y preguntando si entendieron varias veces. Ellos te dicen todo que sí, sino…	Hay que hablarles despacio y siempre de frente, para que te entiendan y además para que no piensen que están hablando a escondidas de ellos.	El hecho de que haya que estar mirándolos para hablarles, a veces hace que pierdan la globalidad, Siempre algo se pierden.	En general estamos acotumbrados, Hay que tener en cuenta algunas cosas, como hablarles modulando bien y de frente.
	10- ¿Y en la escrita?	Nunca van a poder hacer un Informe como "nosotros"(SIC)	No pueden hacer un Informe. Por mail tratamos de entendernos pero para presentar algo en la Superioridad no pueden redactar como se hace en el banco.	No tienen las habilidades para hacer un Informe. Algo básico, preestablecido algunos sí. Pero redactar como "nosotros" (SIC) no.	Tienen muy limitada la expresión escrita. El tema es que no pueden hacer un Informe al estilo del banco, resulta demasiado complicado para ellos.	Ahí tienen más problemas. Les cuesta mucho y no pueden elaborar Informes, por eso no pueden acceder a cargos elevados.	Se les complica bastante. Algunos pueden hacer cosas simples pero nada demasiado elaborado.
	11- ¿Mejoró la comunicación con el Ingreso de la Intérprete de LSA? ¿Cómo?	Totalmente. Permite dejar cosas importantes en claro. Por ejemplo, para reuniones y devoluciones del Sistema de Gestión de Desempeño.	Sí, mucho. Colabora un montón y además, con su incorporación, se empezaron a dictar los cursos de LSA más asiduamente. También si hay algún conflicto o malentendido o por ejemplo, en las entrevistas del SGD o para planificar tareas.	Un montón. A ellos los ayuda mucho y a nosotros también. Evita malentendidos.	La verdad que sí, muchísimo. Ellos tienen a alguien que los ayuda para trámites en el banco y también nos ayuda a nosotros para transmitirles exactamente lo que queremos en situaciones importantes.	Mejoró mucho. Te permite asegurarte de transmitir exactamente lo que querés en cuestiones importantes y también entederlos a ellos mejor. Haría falta que hubiera otra, al menos. La volvemos loca!	Claro que sí. La llamo para temas importantes y además a ellos los ayuda en muchas cosas.
	12- Ves a la cultura sorda como una subcultura? En caso afirmativo, ¿crees que se respeta?	Y sí, ellos se juntan entre ellos, tienen más cosas en común. Igual nosotros siempre tratamos de integrarlos no solo en la tarea sino en las reuniones informales.	Me parece que sí. Tienen sus costumbres y se sienten más cómodos entre ellos creo. Igual con nosotros se llevan bien.	Ellos tienen sus cosas y particularidades, pero somos una gran familia, son muchos años…	Son una subcultura sí pero están muy integrados. En general tratamos de involucrarlos en todo, aunque me parece que están más a gusto entre ellos.	No lo había visto en esos términos, pero pareciera que sí. Si lo ves en el sentido de que tienen su propia lengua y pasan mucho tiempo entre ellos. Claro que se los respeta, son personas como nosotros.	Son un grupo que comparte muchas cosas, pero también están integrados al banco, forman parte de él y así se los trata.
Compañeros	13- Escuchaste hablar del concepto de minoría linquistica para referirse a las personas sordas?	Creo que alguna vez le escuché algo a la Intérprete.	No	No	No	No	No
	14- ¿Cómo te comunicás? ¿Aprendiste LSA?	De muchas maneras. Con gestos, hablando despacio y modulando, también con LSA. Hice el curso y ayuda un montón.	Ellos hablan bastante bien la mayoría y leen también los labios (no todos). No pude hacer el curso aún, pero me gustaría.	Como me comunico bien mi jefa interpretó que no era necesario hacer el curso de LSA. Pero yo me doy cuenta de que no es lo mismo y fui a hacerlo afuera. Es muy difícil!	Con un poco de todo. Hice el curso y te facilita mucho la comunicación. Te entienden mejor.	Hablando despacio y con gestos. Algunas cosas en LSA sé. Ellos te enseñan…Empecé el curso pero es bastante complicado.	Siempre encontrás la forma, si te querés comunicar tenés que hacerlo. No pude hacer el curso aún por cuestiones de trabajo.
	15- ¿Qué problemas se generan en la comunicación "oral"?	Antes de empezar a hablarles, nos ponemos adelante y les hacemos señas. Ya está incorporado como hábito. Si les hablás despacio te entienden en general.	Hay algunos problemas con los que les cuesta más leer los labios o no hablan bastante. A-veces hay algún malentendido.	No tengo mayores problemas. Yo de por sí soy muy histriónica y eso ayuda.	Siempre hay que cuidar hablar de frente (a ellos o cuando hablás con otros) sino por ahí desconfían o creen que estás hablando mal de ellos.	Hay que tener paciencia, no desesperar y repetir las cosas lentas tantas veces como sea necesario.	A veces se produce algún malentendido. Por ahí mandaste a alguien a algún lado y te llaman por teléfono para preguntarte para qué lo mandaste y resulta que está en el lugar equivocado.
	16- ¿Y en la escrita?	Tienen muchos problemas, muy poco vocabulario, muchos tienen poca formación.	Hay que escribirles con pocas palabras, no muy adornado sino no entienden.	Escriben a lo indio. A veces cuesta entenderles y no es para que hagan algo que hay que presentar.	No pueden hacer un Informe, no ponen los artículos y en general conjugan mal los verbos.	Escriben a lo indio. A veces cuesta entenderles y no es para que hagan algo que hay que presentar.	En los mails hay que poner lo importante y tratar de ser lo más concretos posibles.
	17- ¿Mejoró la comunicación con el Ingreso de la Intérprete de LSA? ¿Cómo?	Totalmente. Permite dejar cosas importantes en claro.	Sí, mucho. Colabora un montón y además, con su incorporación, se empezaron a dictar los cursos de LSA más asiduamente.	Un montón. A ellos los ayuda mucho y a nosotros también. Evita malentendidos.	La verdad que sí, muchísimo. Ellos tienen a alguien que los ayuda para trámites en el banco y también nos ayuda a nosotros para transmitirles exactamente lo que queremos en situaciones importantes.	Hizo un aporte importante. Si bien estamos bastante acostumbrados a comunicarnoscon ellos de alguna manera, a ellos les sirve un montón y les permite participar de muchas cosas que antes les eran complicadas o inaccesibles.	Claro. Resulta de mucha ayuda, especialmente para ellos, es una forma de mejorar su integración.
	18- Ves a la cultura sorda como una subcultura? En caso afirmativo, ¿crees que se respeta?	Sí. Ellos forman como un subgrupo, charlan de sus cosas utilizando la LSA, viajan juntos…La gente los respeta, está totalmente integrados socialmente.	Pueder ser. En realidad tienen muchas cosas en común, supongo que por la forma de comunicarse. Nunca vi a nadie discriminarlos de ninguna manera por eso.	No lo había pensado pero sí. Forman parte de de la idiosincracia del banco.	Son un un grupo que está muy integrado, forman parte del banco como todos.	Sí. Ellos tienen sus costumbres y en especial hablan entre ellos LSA. Los ves en la puerta y dentro del banco siempre. La gente los trata bien y tratan de entenderlos y hacerse entender.	Son un grupo con sus propias características como todo grupo de personas. Se los respeta obviamente. También su intimidad, por ejemplo, cuando nos piden que hablemos por ellos por teléfono por algún tema, uno no anda divulgando con el resto lo que habló.

ANEXO II

Presentación

Integración laboral de personas con discapacidad: Un desafío para las áreas de RRHH de organismos públicos

Autoras:
Cano, Irene
Contreras, Xiomara

2014

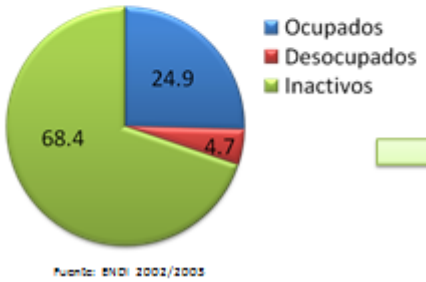
Agenda

- Introducción
- Objetivos
- Metodología
- Marco teórico
- Resultados y análisis
- Conclusiones

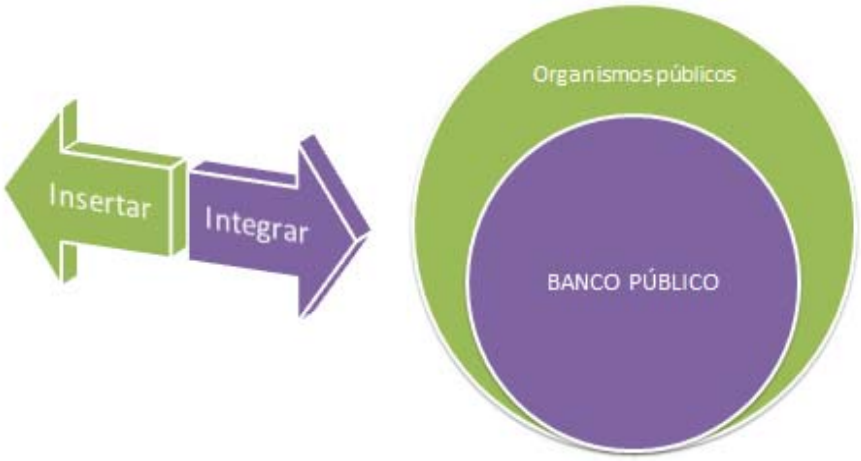
Introducción

« El trabajo es el auténtico fundamento de la comunidad humana»

Mercado de trabajo PcD



Ley 22.431
Art. 8



¿CÓMO?

Objetivos

- Describir las características de los procesos de reclutamiento y selección
- Describir la planificación y ejecución de los procesos de capacitación y desarrollo
- Analizar el impacto en la comunicación ascendente, descendente y lateral
- Determinar los aspectos que tiene en cuenta el accionar el Área de Seguridad e Higiene
- Comparar los procesos de RRHH con las buenas prácticas y/o recomendaciones internacionales sobre el tema

---

- Analizar la evolución en el tiempo de los procesos de RRHH
- Describir de qué manera influye la inserción de PcD en el clima laboral
- Evaluar la integración de las PcD con respecto a la tarea desempeñada y a la relación que establecen con compañeros de trabajo y superiores
- Analizar el accionar de los representantes sindicales con relación a este tema

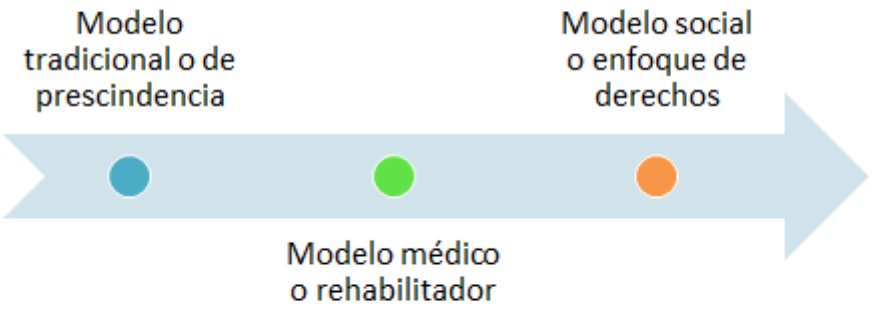
---

Metodología

- Investigación descriptiva
- Carácter cualitativo
- Triple perspectiva
- Instrumento: entrevista semi-estructurada

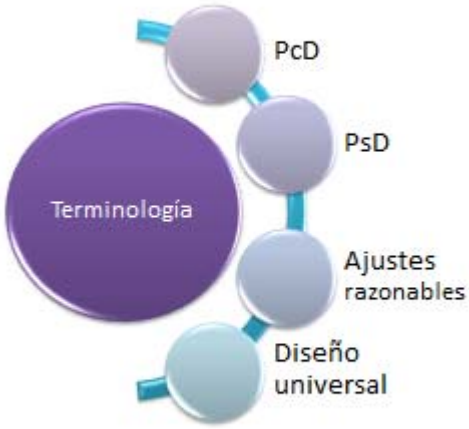
Marco teórico

Modelos de abordaje de la discapacidad

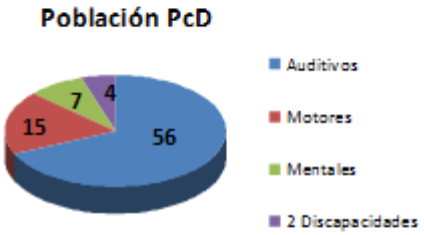


¿Qué significa discapacidad?

«Las personas con discapacidad son aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que al interactuar con diversas barreras, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás»



Resultados y análisis



Arquitectura

Distintos edificios de diferentes estilos arquitectónicos y constructivos interconectados

Reclutamiento y Selección

«Siempre pregunto al momento de levantamiento del perfil por las posibilidades de incluir a una PcD»

Tipo de discapacidad	Reclutamiento	Convocatoria	Entrevistas	Inducción	Seguimiento
Auditiva	Base de datos (hijos de empleados). Postulaciones espontáneas	Vía mensaje de texto	Presencia de la intérprete de LSA	Presencia de la intérprete de LSA	Tradicional
Motora	IDEM	Llamado telefónico	Apoyo de asistencia social	-	Tradicional
Intelectual	IDEM	Llamado telefónico y confirmación a familiar	Apoyo de asistencia social	Asistencia socialy/o familiar. Charlas de concientización.	Entrevistas periódicas PcD, jefes. Definición de tutor.

Capacitación y Desarrollo

Tipo de discapacidad	Inconvenientes para el acceso (potenciales o reales)	Adaptaciones en la planificación y ejecución	Igualdad de posibilidad de desarrollo que las PsD	Opciones de desarrollo	Comentarios
Auditiva	-Comunicación -Tareas operativas	-Cursos exclusivos -Intérprete LSA -Adecuación de contenidos y material gráfico	Puestos con diversa jerarquía de acuerdo a escasa formación	-Promociones Techo: «no pueden hacer un informe» -Cursos de alfabetización -Instructores	-«Ellos pueden hacer otras cosas además de contar billetes» -«Les enseñan a escribir a lo indio, no estoy de acuerdo...»
Motora	Barreras arquitectónicas	-Aulas accesibles -Diseño universal	Sí	-Tradicionales	«Me gustaría dar charlas sobre el tema»
Intelectual	Nivel de contenidos	-Capacitación en puesto -Estimulación cognitiva	Acorde a sus posibilidades	Paulatina asignación de tareas	«Ojalá no tercerizaran más el comedor ,así podría trabajar en la cocina»

Comunicación

RRHH

- Ausencia de política institucional
- Intérprete LSA
- Cursos LSA
- Concepto de minoría lingüística
- Evaluación auditiva (audífonos)
- Ubicación preferencial en actos masivos

PcD

- «Antes solos para todo», «Pedir compañero teléfono, ahora mejor celular»
- «Ayuda mucho (la intérprete de LSA), mejor para médico y trámites»
- «Toqué el bombo, muy lindo» (en asambleas)

Entorno laboral

- Cambio positivo con la incorporación de la intérprete LSA
- «La convoco para reuniones, SGD y siempre que quiero dejar algo claro»
- «Como me comunico bien mi jefa interpretó que no era necesario hacer el curso de LSA»
- «Hay que tener en claro bien qué es lo que necesitan, a veces les dan cosas que a ellos no les interesa»

Seguridad e Higiene

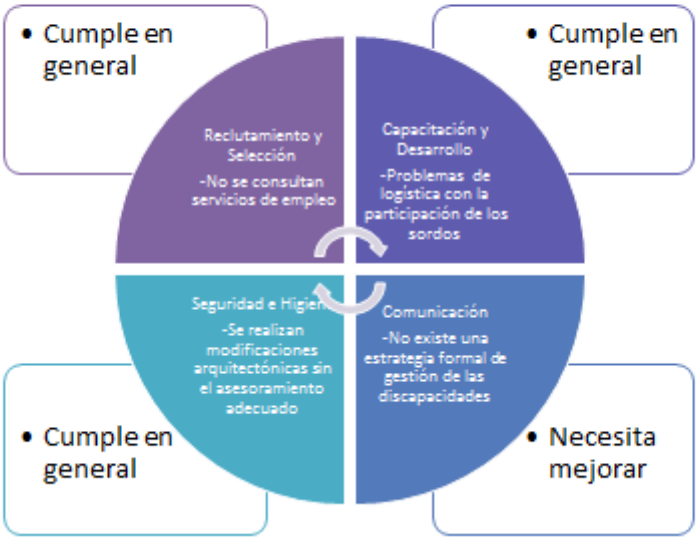
RRHH

- Plan de evacuación (listados en medicina laboral, capacitación de responsable de piso)
- Alarmas de luz intermitente
- Rampas y ascensor. «A veces se complica por los distintos estilos de los edificios»
- Baños adaptados

PcD

- «Iba hasta los cines de Lavalle para ir al baño»
- «Las rampas no tienen la pendiente reglamentaria»
- «El ascensor muchas veces no funciona o tengo que esperar como diez minutos al que tiene la llave»
- «La botonera del ascensor no la colocaron a la altura reglamentaria, eso que les avisé cuando lo estaban remodelando»
- «Siempre tuvieron la mejor predisposición»

Comparación con las buenas prácticas y recomendaciones internacionales



Integración a la tarea

Tipos de discapacidad	Tareas que desempeña	PcD	Supervisión
Auditiva	-Relacionadas con el recuento, la clasificación y la destrucción de numerario -Otras tareas operativas	-"Producción, producción" -"Tengo la llave del tesoro"	-"Algunos están hartos de hacer siempre lo mismo" -"El desempeño es igual al de cualquier oyente con las mismas competencias"
Intelectual	-Relacionadas con áreas no vinculadas al *core* del negocio -Otras tareas operativas	-"Tengo suerte de estar acá. es un lugar tranquilo. La gente en el resto del banco está muy estresada" -"A veces me equivoco"	-"Las tareas que tiene asignadas las hace correctamente" -"No sé exactamente qué puede hacer". -"RRHH debería interiorizarse más de lo que hacemos"
Motora	-Tareas profesionales, afines a formación	-"El trabajo me permitió desarrollarme"	-"Posee todas las capacidades técnicas para el puesto"

Integración y clima

Tipo de discapacidad	PcD	Supervisores/Compañeros	RRHH
Auditiva	-"Bueno trabajar en banco, salario, vivir, préstamos, beneficios"	-"En general los sordos se juntan con sordos, tienen más cosas en común" -Se los trata como un igual, son personas como nosotros». «Aprendí mucho»	-"Son una subcultura totalmente incorporada" -"No los consideramos PcD"
Intelectual	-"Los chicos me ayudaron, me tuvieron una paciencia de locos" -"Me tratan bien, pero a veces me aburro. Todos están apurados"	-"Todos lo queremos mucho" -"Es un problema, no siempre tengo trabajo para darle" -"No sé si se va a frustrar, me da miedo eso"	-"Es una experiencia reciente. Algunos casos resultan exitosos y otros se complican. Es entendible..."
Motora	-"Algunos te pasan por al lado como si fuese contagioso" -"Es una relación laboral como cualquiera. Siempre con buena predisposición"	-"Es uno más de nosotros, hasta a veces viene a correr la maratón de 10 km" -"No existieron problemas con su integración laboral"	-"Se trata de atender sus necesidades, si es que requiere alguna atención particular"

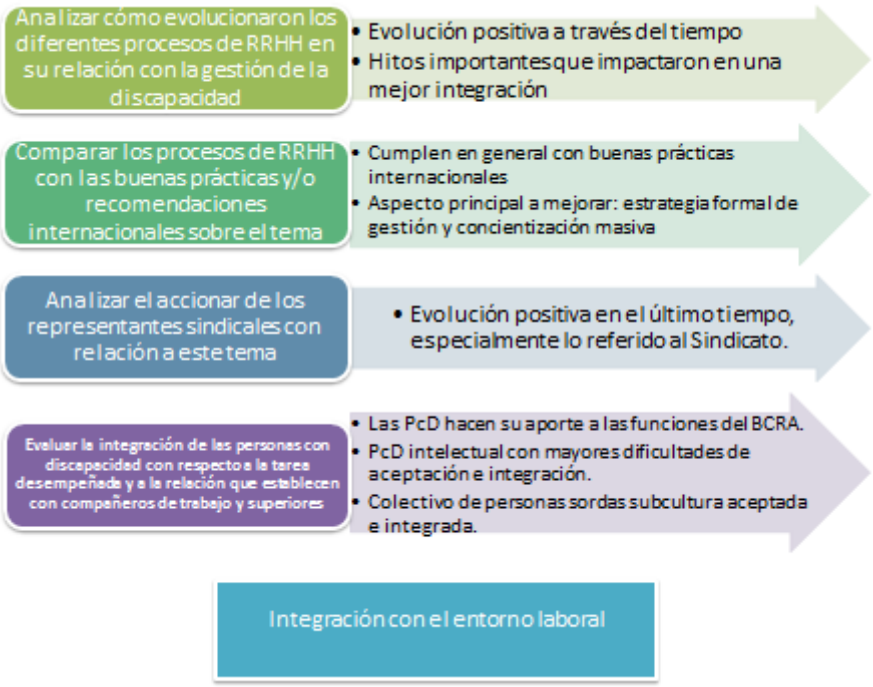
Conclusiones

Describir las características de los procesos de reclutamiento y selección
- Ajustes razonables
- Problemas al momento del levantamiento del perfil
- Ausencia de consulta a servicios de empleo del Ministerio de Trabajo

Describir la planificación y ejecución de los procesos de capacitación y desarrollo
- Ajustes en capacitación PcD auditiva
- PcD intelectual no existen al momento capacitaciones exclusivas
- Límite en las promociones PcD auditiva

Analizar el impacto en la comunicación ascendente, descendente y lateral
- No cuenta con una estrategia formal, Ausencia de concientización masiva
- Muchos esfuerzos, no todos eficientes
- Mejoras en comunicación de sordos (ingreso de Intérprete)

Determinar los aspectos que tiene en cuenta el accionar del área de Seguridad e Higiene
- Planes de evacuación
- Mejoramiento en la accesibilidad física


Analizar cómo evolucionaron los diferentes procesos de RRHH en su relación con la gestión de la discapacidad
• Evolución positiva a través del tiempo
• Hitos importantes que impactaron en una mejor integración
Comparar los procesos de RRHH con las buenas prácticas y/o recomendaciones internacionales sobre el tema
• Cumplen en general con buenas prácticas internacionales
• Aspecto principal a mejorar: estrategia formal de gestión y concientización masiva
Analizar el accionar de los representantes sindicales con relación a este tema
• Evolución positiva en el último tiempo, especialmente lo referido al Sindicato.
Evaluar la integración de las personas con discapacidad con respecto a la tarea desempeñada y a la relación que establecen con compañeros de trabajo y superiores
• Las PcD hacen su aporte a las funciones del BCRA.
• PcD intelectual con mayores dificultades de aceptación e integración.
• Colectivo de personas sordas subcultura aceptada e integrada.
Integración con el entorno laboral