



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN  
DISCAPACIDAD EN LA PERCEPCIÓN DEL PÚBLICO INTERNO**

**PRESENTADA POR  
SHEILA JENNIFER ÁVILA VELA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN  
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**LIMA – PERÚ**

**2015**



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual**  
**CC BY-NC-SA**

El autor permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTIN DE PORRES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN  
DISCAPACIDAD EN LA PERCEPCIÓN DEL PÚBLICO  
INTERNO**

**Tesis para optar el Título de Licenciada en Ciencias de la  
Comunicación**

**Presentado por:**

**SHEILA JENNIFER AVILA VELA**

**LIMA – PERÚ**

**2015**



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN  
DISCAPACIDAD EN LA PERCEPCIÓN DEL PÚBLICO  
INTERNO**



### **AGRADECIMIENTO**

"No puede haber una empresa sana en un medio social enfermo, porque tarde o temprano los males del medio repercuten su desempeño. Por eso, el empresario responsable debe necesariamente comprometerse en la solución de los problemas sociales"

Manuel Carvajal Siniestra, 1960

Asesor:  
DRA. ANNA BERMEO TURCHI

## RESUMEN

El factor humano en las empresas se ha convertido en un capital vital para el éxito de los negocios. En la actualidad, una compañía es sostenible y perdurable en el tiempo, solo en la medida que se comprometa con su capital humano y genere vías de acceso que favorezcan la diversidad laboral. Parte esencial de ello, es la integración de personas con discapacidad en el trabajo. Un tema en el cual Perú aún se encuentra distante, si se compara con países desarrollados en los que existe una integración social y Laboral plena.

Las personas con discapacidad tienen derecho a un trabajo y a un TRATO digno en su centro laboral. Las empresas públicas y privadas no deben ser ajenas a la atención de su público interno como stakeholder clave para el desarrollo de su negocio, es así que inclusión laboral de personas con discapacidad no debe limitarse al contrato que firma la empresa y el empleado, lo que la ley te exige. Esta inclusión, debe ir más allá de lo exigido por ley, y es que bajo políticas de responsabilidad social, de manera voluntaria, se debe sensibilizar, promover y monitorear programas y/o proyectos que permitan una inclusión plena en la organización. Por tanto la responsabilidad social en discapacidad influye en la percepción del público interno, convirtiendo a la inclusión de un simple contrato a una gestión integral que permitirá el win to win de la empresa y la persona con discapacidad que labora para ellos.

La investigación se titula: características de la RESPONSABILIDAD SOCIAL EN DISCAPACIDAD EN LA PERCEPCIÓN DEL PÚBLICO INTERNO, la investigación se desarrolló con trabajadores con discapacidad motriz que laboran en EMPRESAS PÚBLICAS (10) y PRIVADAS (30): Banco de la Nación (02), Electroperu(02), CONADIS (06), Securitas (10), Atento (10), Plaza Veja (02), Tottus (02), Sodimac (02), Mc Donald's (02), Fundación Konecta (02).

Como instrumento utilizamos ENCUESTA que se aplicó una muestra de 40 personas con discapacidad motriz (Hombre y mujeres) actualmente trabajadores de empresas públicas y privadas; el instrumento estuvo compuesto por 12 PREGUNTAS, que sirvió para determinar el nivel de satisfacción de este público, así como sus actitudes y comportamientos. En relación a los indicadores de la Responsabilidad Social, que se formularon con criterios sociales de COMPROMISO (con la discapacidad) – RESPETO (al individuo) – LIDERAZGO – DISCRIMINACIÓN – INCLUSIÓN LABORAL – ACTITUDES dimensiones que fueron estudiadas en la presente Tesis para conocer el nivel de percepción del público interno (colaboradores con discapacidad de empresas públicas y privadas).

La investigación utilizó la METODOLOGÍA de la investigación científica y sus vertientes ligadas a un tipo de investigación de carácter básica, que explica las relaciones causa y efecto de las variables de Responsabilidad Social en la Percepción del Público Interno centrada en el campo de las Relaciones Públicas de diseño NO EXPERIMENTAL, CUALITATIVO EX POSFACTO, de nivel; DESCRIPTIVO-INTERPRETATIVO; en diseño CUALITATIVO enmarcado en MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN en Relaciones Públicas.

El periodo de tiempo analizado fue en Marzo 2014 a Marzo 2015 donde se culminó el trabajo, en la provincia y departamento de Lima como espacio de desarrollo del fenómeno.

La investigación evidenció que existen empresas que incluyen a personas con discapacidad en su organización, sin embargo estas lo hacen por la ley impuesta más no desarrollan planes de inclusión de las PCD con su entorno.

## SUMARIO

Resumen.....	04
Introducción.....	08

### CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. El Problema de investigación.....	11
1.1.1. Definición del Problema.....	20
1.2. Finalidad e Importancia.....	21
1.3. Viabilidad.....	21
1.4. Limitaciones.....	22
1.5. Objetivos de la Investigación.....	23
1.6. Hipótesis y variables Investigación.....	23

### CAPITULO II: MARCO TEORICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la investigación.....	25
2.2. Bases Teóricas de la Investigación.....	38

#### RESPONSABILIDAD SOCIAL

2.2.1. Antecedentes históricos de la Responsabilidad Social.....	38
2.2.1.1. Conceptualización de la Responsabilidad Social.....	40
2.2.1.2. Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial....	42
2.2.1.3. Responsabilidad social y RRPP.....	43
2.2.1.4. Marco legal de referencia.....	44
2.2.1.5. Conceptualización de la Discapacidad.....	49
2.2.1.5.1. Definición de la discapacidad.....	49
2.2.1.5.2. El origen de la palabra “discapacidad”.....	49
2.2.1.5.3. Concepto de discapacidad de la OMS.....	50
2.2.1.5.4. La discapacidad invita a la discriminación.....	51

#### PERCEPCIÓN PUBLICO INTERNO

2.2.2. La Percepción.....	51
2.2.2.1. Elementos de la Percepción.....	52
2.2.2.2. Procesos de Percepción.....	52
2.2.2.3. Percepción Positiva.....	53
2.2.2.4. Percepción Negativa.....	54
2.2.2.5. Etimología de Público.....	54
2.2.2.6. Público Interno.....	55
2.3. Definición de Términos.....	56
2.4. Operalización de las Variables.....	61



### **CAPITULO III: METODOLOGIA**

3.1. Metodología de investigación.....	62
3.2. Diseño de Investigación.....	63
3.2.1. Población muestra de estudio.....	64
3.2.2. Tipo de muestreo.....	67
3.2.3. Variables de estudio.....	68
3.2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	70
3.2.4.1. Ficha técnica – Prueba piloto.....	71
3.2.4.2. Nombre de la encuesta.....	71
3.2.4.3. Finalidad de la encuesta.....	72
3.2.4.4. Número de preguntas.....	72
3.2.5. Técnica de análisis de datos.....	72
3.2.5.1. Procedimiento.....	72
3.2.6. Consideraciones éticas.....	73
3.2.6.1. Limitaciones.....	74

### **CAPITULO IV: ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4.1. Responsabilidad Social Empresarial en discapacidad en la percepción del público interno.....	90
4.2. Responsabilidad Social Empresarial en Discapacidad en la inclusión laboral en la percepción del público interno.....	92
4.3. La Responsabilidad Social Empresarial en Discapacidad en la discriminación en la percepción del público externo.....	94
4.4. La Responsabilidad Social Empresarial en Discapacidad en prejuicios y actitudes en la percepción del público externo.....	95

### **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. Conclusiones.....	96
5.2. Recomendaciones.....	99
BIBLIOGRAFIA.....	101
ANEXOS.....	106

## INTRODUCCIÓN

Se estima que a nivel mundial el 15% de la población vive con algún tipo de discapacidad<sup>1</sup>, habiendo en nuestro país una población de 1 575 402 personas con algún tipo de discapacidad, quienes representa el 5.2%<sup>2</sup> de nuestra población total. Es entonces cuando surge la interrogante ¿Basta con la aplicación de la Ley N° 29973 “Ley General de la Persona con discapacidad”? que, dentro de muchos temas importantes, hace mención en su Artículo 49: Cuota de empleo, en las empresas públicas y privadas están obligadas a la contratación de un 5% en empresas públicas y 3% en empresas privadas dependiendo del número de trabajadores. ¿El hecho de aplicarla nos hace socialmente responsables?

En el Perú, la aplicación de la ley que beneficia a las personas con discapacidad en cuanto a su inclusión laboral, se realiza por medio de diversas iniciativas de estado; sin embargo, la sola aplicación de la norma no convence a los grupos de interés. Más bien al contrario, puede acabar generando una crisis de confianza si su stakeholder involucrado (PCD) vislumbra que la empresa no atiende sus expectativas, lo que genera una percepción negativa hacia la institución.

En el mundo globalizado de hoy en día, donde existen grandes esfuerzos académicos y prácticos a nivel mundial en beneficio de la población con algún tipo de discapacidad, la percepción se ha convertido en un valor relacional imprescindible, y en algo muy difícil de recuperar una vez que se ha perdido.

Por eso, la empresa debe responder a las expectativas que sus trabajadores han depositado en ella y cumplir con las obligaciones

---

<sup>1</sup> Organización Mundial de la Salud – OMS- (2011)

<sup>2</sup> Instituto Nacional de Estadística -INEI- (2012) Primera encuesta especializada en discapacidad.

generadas a través de dichas expectativas, que muchas veces van más allá de lo establecido por ley.

Para ello, y dentro de la concepción de empresa plural, las organizaciones deben fomentar la Responsabilidad Social y de esta forma lograr una armonización de los valores estratégicos y comunicativos.

Cuando hablamos de empresa y de RSE, deberíamos entender que estamos situados ante el marco de una empresa plural; ya que no solamente conciernen a trabajadores y a directivos (modelo dual) sino que hay muchos grupos de interés implicados. Por tanto, para conseguir que todas las partes implicadas lleguen a un acuerdo satisfactorio se debería interiorizar la RSE, y esto solamente se consigue cuando la empresa promueve y apoya políticas adecuadas para adoptar la RSE como algo innato.

La investigación se titula: Las características de LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN DISCAPACIDAD EN LA PERCEPCIÓN DEL PÚBLICO INTERNO está estructurada en V capítulos a saber:

El Capítulo I: Presenta el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, tanto general como los específicos, la justificación e importancia y por último el alcance y delimitación del estudio.

El Capítulo II: Comprende los antecedentes de la investigación y fundamentos teóricos de la investigación.

El Capítulo III: Incluye el marco metodológico que evidencia el tipo de investigación, así como las técnicas e instrumentos de recolección y procesamiento de datos, y el procedimiento de la investigación a través de sus fases.

El Capítulo IV: Contiene el análisis e interpretación del estudio.

El Capítulo V: Presenta las conclusiones y recomendaciones del trabajo.



# CAPITULO I

## PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

### 1.1. El Problema de investigación

De acuerdo con Marquina, Goñi, Rizo- Patrón y Castelo (2011), la responsabilidad social en el Perú aún está en su ETAPA BÁSICA: las empresas se limitan a cumplir las exigencias legales o a tener un papel reactivo ante alguna demanda.

Asimismo, otro estudio realizado por Jáuregui (2009) presenta los esfuerzos de responsabilidad social realizados en el Perú de acuerdo a la opinión de 144 ejecutivos entrevistados (investigación exploratoria). Según los resultados de dicho estudio, los ejecutivos consideraban que el desarrollo de la responsabilidad social en el Perú había logrado niveles de implementación mínimos (39%) y que, además, el tema era aún poco conocido en el ambiente empresarial peruano (32%).

Al respecto existen muchas definiciones sobre el concepto de Responsabilidad Social de las Empresas (RSE), pero la mayoría de ellas coinciden en que se trata de un enfoque que se basa en un conjunto integral de políticas, actuaciones y programas centrados en el respeto por la ética, las personas, los aspectos sociales y el medio ambiente. El término engloba una amplia variedad de iniciativas de orden económico, social y medioambiental tomadas por las empresas tanto en su dimensión pública como privada, que no se fundan exclusivamente en requisitos jurídicos y que en la mayoría de las veces son de naturaleza voluntaria.

La competitividad responsable surge como una nueva regla de juego, y ello ha dado lugar al desarrollo de múltiples pautas, estándares, y sistemas de gestión, en el marco de una política de igualdad de trato y oportunidades y

NO DISCRIMINACIÓN, a la vez que persigue optimizar el proceso empresarial y mejorar la competitividad y las condiciones de trabajo, contribuye y mejora indirectamente la participación de ésta en las políticas de integración social, y por tanto, contribuyen a la cohesión social.

El Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo (WBCSD), Suiza: define la responsabilidad social empresarial como:

*El compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en pleno, con el objeto de mejorar la calidad de vida (WBCSD, 2002).*

Por tanto la RSE conlleva una nueva forma de gestión de la empresa, más allá de acciones sociales o de la mera filantropía.

En materia de DISCAPACIDAD, motivo de la siguiente investigación; las organizaciones y empresas ocupan en la sociedad un espacio vital, donde la consecución de la igualdad de oportunidades resulta cuando menos compleja; de ahí que cualquier política integral de RSE debe incorporar en este campo un compromiso riguroso de superación progresiva de la desigualdad en los diferentes ámbitos de la actividad empresarial, incluyendo las actuaciones en la cadena de suministro y contrataciones de personal vinculadas a un desarrollo más sostenible y de compromiso social.

Las políticas de diversidad deben prestar una atención especial a las personas menos favorecidas, como son las personas con discapacidad, que son las que experimentan una mayor exclusión socio laboral, y que se ven afectadas, además, de forma especial en momentos de crisis. Más allá de las obligaciones jurídicas, la no discriminación y la igualdad de trato y oportunidades de las personas con discapacidad se puede convertir en una

ventaja competitiva, un valor añadido, un criterio de calidad y una oportunidad de negocio para las organizaciones, que éstas deben aprovechar.

Los derechos humanos, la lucha contra la discriminación y la RSE se ven reflejados en los perfiles de las empresas. Muchos ilustran los principios de la OIT, sobre la gestión de las discapacidades, a raíz de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Entre varias medidas, la Convención insta a no discriminar y a introducir ajustes razonables como medios para fomentar el acceso a la formación y el empleo. Sin embargo son pocas las empresas que reconocen que las personas con DISCAPACIDAD son empleados productivos y confiables capaces de aportar beneficios al lugar de trabajo.

*Las personas con discapacidad tienen los mismos derechos humanos y libertades fundamentales que otras personas, incluido el de no verse sometido a discriminación fundamentada en la discapacidad (Organización de los Estados Americanos OEA, 1999)*

Asamblea General de las Naciones Unidas, se aprobó la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad (2006), teniendo como propósito:

*Promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente. (SUMARSE, 2013)*

La Ley General de la Persona con Discapacidad (Ley N° 29973), en el artículo 45. Derecho al trabajo, menciona que:

*La persona con discapacidad tiene derecho a trabajar, en igualdad de condiciones que las demás, en un trabajo libremente elegido o aceptado, con igualdad de oportunidades y de remuneración por trabajo de igual valor, y con condiciones de trabajo justo, seguro y saludables (451)*

En nuestro país el gremio empresarial presidentes de la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (Confiep) y la Sociedad Nacional de Industrias (SNI), expresaron su descontento con la norma que obliga a las entidades privadas (con más de 50 trabajadores) a contar con un mínimo de 3% de personal con alguna discapacidad. Ello, tras la aprobación de la nueva Ley General de Personas con Discapacidad; ya que cumplir con esta cuota generará sobrecostos a las empresas y obligará a contratar a personas que no están capacitadas<sup>3</sup>.

En el caso del Perú, desde el año 2004 existe una cuota de empleo por la que todas las instituciones del Estado, quienes están obligadas a contratar personas con discapacidad en una proporción no menor al menos 3% del total de su personal. La Ley 29973, nueva Ley General de la Persona con Discapacidad, incrementa este porcentaje a 5% en el caso del sector público, y extiende la obligación del 3% al sector privado (art. 49)

El Decreto Supremo 219-2007 EF que modifica el Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta, establece que si una empresa tiene el 30% de trabajadores con discapacidad se hará una deducción del orden del 50 % en el pago del impuesto a la renta, aplicable al sueldo de los trabajadores con discapacidad. Si la empresa tiene más de 30% de trabajadores con discapacidad la deducción será del 80% en el pago del impuesto a la renta aplicable al sueldo de los trabajadores con discapacidad.

---

<sup>3</sup> DIARIO LA REPUBLICA (Martes, 01 de enero de 2013)



Según la ley por cada trabajador con discapacidad que tengan las empresas obtendrá beneficios tributarios que se traducen en menos impuestos y mayores ingresos; sin embargo no todas las empresas cumplen con el porcentaje del 3%, en las empresas privadas, y 5% en empresas públicas, a personas con discapacidad en plantilla como un logro en Responsabilidad Social. Otras, incluso plantean la moratoria para el cumplimiento del porcentaje legal exigido.

Se estima que en el Perú las personas con discapacidad (PCD) representan el 15% de la población (Organización Mundial de la Salud, 2011), habiendo en nuestro país una población de 1 575 402 personas discapacitadas que representa el 5.2% (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2013). Además, en Lima, tienen 70% más desempleo que las personas sin discapacidad. Con el 3% de empleo para las PCD, las empresas privadas cumplirían con una responsabilidad social. Esta situación ya se da en Alemania, España, Venezuela, Ecuador, Bolivia, Argentina, entre otros países.

Según la Consulta Nacional sobre Discapacidad realizada en el año 2003 por la Comisión Especial de Estudios sobre Discapacidad del Congreso de la República del Perú (CEEDIS), los derechos de esta población que menos se cumplen están referidos al acceso a un trabajo digno, a recibir una educación de calidad, a una vida independiente y digna, al acceso a la justicia y a la salud

Universia, la red de universidades presente en 23 países, evidencia que de 2.100 líderes empresariales; las compañías en las principales ciudades de Colombia, en un 55% de las empresas no contratan discapacitados. El 80% de las empresas contratantes, han reclutado menos de 10 personas en condición de discapacidad durante el último año.

Las empresas en MÉXICO que contratan a personas con discapacidad pueden deducir hasta el cien por ciento del Impuesto Sobre la Renta (ISR) de los ingresos de estos empleados, siempre y cuando el patrón asegure a sus trabajadores, pague las contribuciones al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y obtenga el certificado de discapacidad del trabajador<sup>4</sup>

En el Perú las empresas privadas están adscritas a algunos de los programas que el ESTADO promueve: como “SOY CAPAZ”, impulsado por CONADIS; y “JOVENES A LA OBRA”, impulsado por el MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DE EMPLEO, los mismos que incentivan la inclusión laboral de PCD por medio de programas de sensibilización, capacitación tanto del personal a incluir como de los empleados de la organización. El DECRETO SUPREMO N° 002-2014-MIMP, aprobó el Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, el cual consta de ciento diecisiete (117) artículos y dieciséis (16) Disposiciones Complementarias Finales, en el CAPÍTULO XIV “INFRACCIONES Y SANCIONES” Art. 95 Sanción de multa, se señala que el incumplimiento de la cuota de empleo será sancionada con el pago de 12 UIT a 15 UIT.

Según un estudio realizado por el Congreso de la República, a pesar de los incentivos existentes desde los años ochenta para la contratación de personas con discapacidad, el 94% de las personas con discapacidad consideran que el derecho a un “trabajo digno” es el que menos se cumple. Así, alrededor del 76% de las personas con discapacidad se encuentran en condición de inactivas, y aquellas que participan en el mercado laboral, tienen una tasa de desempleo 70% más alta que el de las personas sin discapacidad. En ese sentido, el objetivo de la cuota de empleo en el caso peruano es superar esta desigualdad de facto y promover la erradicación de las prácticas que la mantienen.

---

<sup>4</sup>Fundación Paralife

El estudio concluye que cerca del 45% de las personas con discapacidad se desempeñan como independientes, por la no inclusión laboral de una gran empresa; el 23% trabajan como obreros en el sector privado. Es importante notar que este porcentaje de independientes dentro de la PEA con discapacidad es más alto que el correspondiente a la PEA sin discapacidad. Lo cual suele ser un indicador de mayores niveles de informalidad de la PEA con discapacidad en relación a la PEA sin discapacidad.

Nuestra investigación característica de la RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN DISCAPACIDAD EN LA PERCEPCIÓN DEL PÚBLICO INTERNO evidenciará que no hay planes globales de acción en discapacidad dentro de las políticas de RSE de las empresas. Ya que si bien existen empresas que incluyen a personas con discapacidad en su organización, estas lo hacen por la ley impuesta más no desarrollan planes de inclusión de las PCD con su entorno, es decir no existen un adecuado relacionamiento entre su stakeholder “colaboradores”.

Sin embargo cabe resaltar que conocidas marcas como Renzo Costa tiene entre su personal a 30 personas con discapacidad auditiva; Universal Textil ha empleado a 20, y la empresa de venta de maquinaria pesada Ferreyros contrato a 6 personas con discapacidad y un analista programador principal a una persona con discapacidad visual.

La Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF) define la discapacidad como:

*Un término genérico que abarca deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones a la participación. Se entiende por discapacidad la interacción entre las personas que padecen alguna enfermedad (por ejemplo, parálisis cerebral, síndrome de Down y depresión) y factores personales y ambientales (por ejemplo, actitudes negativas,*

*transporte y edificios públicos inaccesibles y un apoyo social limitado*). (Organización Mundial de la Salud, 2014)

Se eligió el tema las características de la RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN DISCAPACIDAD EN LA PERCEPCIÓN DEL PÚBLICO INTERNO; ya que la inclusión laboral de personas con discapacidad se ha convertido en el eje temático de innumerables instituciones que a nivel mundial impulsan proyectos (teóricos y prácticos) con el fin de acabar con la discriminación laboral, barreras o limitaciones construidas dentro y por la sociedad

La discriminación contra las personas con discapacidad parte del prejuicio de que hay personas consideradas “normales” o “competentes” y otras que por su condición de discapacidad son “anormales” o “incapaces”, por lo que es de esperar que no puedan o no deban participar en la sociedad.

En consecuencia, las instituciones, la infraestructura, el transporte, la información, los medios de comunicación, la educación, el empleo, los eventos culturales, entre otras actividades de la vida social, no están pensadas para que las personas con discapacidad accedan y gocen de ellas de manera independiente, en igualdad de condiciones, como parte de sus derechos humanos.

En el ámbito estatal, existen diversos mecanismos, leyes, proyectos y programas que respaldan la mejora de la calidad de vida de personas con discapacidad, Consejo Nacional para la integración de Personas con Discapacidad (CONADIS) y Sistema Nacional para la integración de la Persona con Discapacidad (SINAPEDIS)

En cuanto a la disposición de la investigación, ante todo, se cree que la mejor manera de situar al lector es a partir de la presentación de tres grandes bloques que se reagrupan en una estructura de fácil

reconocimiento. La investigación cuenta con un primer bloque de carácter referencial, el segundo teórico-metodológico y el tercero analítico-evaluativo, sin incluir los aspectos formales del trabajo (Agradecimiento, introducción, Índice, Bibliografía y Anexos)

No existen cánones fijos para la elaboración de matrices ya que ésta es más bien una tarea de resolución de problemas creativa, aunque desde luego: sistemática. Se tratará de presentar los datos de un modo comprensible y útil para responder a las preguntas que nos surgen como investigadores.

La investigación titulada: las características de la RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN DISCAPACIDAD EN LA PERCEPCIÓN DEL PÚBLICO INTERNO utilizó la investigación científica y sus vertientes ligadas a un tipo de investigación de carácter básica; el diseño fue NO EXPERIMENTAL, CUALITATIVO EX POSTFACTO (Que estudia los fenómenos que ya se han presentado), estrategia que resulta eficaz al permitir reunir información de la situación general sobre la discapacidad y como la perciben las PCD que actualmente laboran en una empresa pública o privada.

La investigación analizó las características de la RESPONSABILIDAD SOCIAL EN DISCAPACIDAD EN LA PERCEPCIÓN DEL PÚBLICO INTERNO; como instrumento utilizamos ENCUESTA, que se aplicó a una población 40 personas; empleados con discapacidad motriz que actualmente laboran en empresas públicas (10) y privadas (30), compuesta por 12 PREGUNTAS CERRADAS, con el fin de obtener las diversas opiniones de dichos colaboradores respecto al trato que recibe actualmente en las empresas para las que laboran, el cual permitirá comprobar las hipótesis.

Las dimensiones motivo de análisis fueron; COMPROMISO, RESPETO, LIDERAZGO, DISCRIMINACIÓN, INCLUSIÓN LABORAL ACTITUDES.

La investigación se inició en Marzo del 2014 a Marzo del 2015 en la provincia y departamento de Lima como espacio de desarrollo del fenómeno.

La construcción del marco teórico dentro de la investigación estará sustentada en la explicación de los conceptos a utilizarse a lo largo del trabajo.

Esta apreciación sirvió de base para determinar las características de la RESPONSABILIDAD SOCIAL EN DISCAPACIDAD EN LA PERCEPCIÓN DEL PÚBLICO INTERNO; considerados a aquellas personas con discapacidad que actualmente están laborando.

### **1.1.1. Definición del problema**

Frente a la problemática planteada, este estudio formuló el problema de investigación con la siguiente interrogante:

¿Cuáles son las características de la Responsabilidad Social Empresarial en Discapacidad en la percepción del público interno?

Periodo de análisis: Noviembre del 2014 a Marzo del 2015

Instituciones: Banco de la Nación (02), Electroperu (02), CONADIS (06), Securitas (10), Atento (10), Plaza Vea (02), Tottus (02), Sodimac (02), McDonald's (02), Fundación Konecta (02).

Esta interrogante sirvió de base para articular el marco teórico conceptual del trabajo de investigación

## **1.2. Finalidad e Importancia**

Nuestra investigación característica de la RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN DISCAPACIDAD EN LA PERCEPCIÓN DEL PÚBLICO INTERNO es relevante en cuanto nos permitirá conocer cuál es la realidad de la empleabilidad de personas con discapacidad en las empresas, tanto públicas como privadas. Ya que a pesar de que nuestro país cuenta con el marco normativo que exige dicha empleabilidad, en el caso de las empresas privadas si su personal es mayor a 50 deben contratar a un 3%, y en el caso de las públicas a un 5% indistintamente de la cantidad de personal que posean.

La presente tesis además, será el hito para que futuras investigaciones nos permitan comparar la evolución de la aplicación de la ley y el relacionamiento de la empresa con las personas con discapacidad, que debe ir más allá de lo exigido por la norma. Lo que permitirá, en nuestro país, beneficiar al 5.2% de la población nacional.

## **1.3. Viabilidad**

La presente investigación es viable debido a la documentación expuesta por diversas fuentes: oficiales (INEI) como privadas (ONG, BID, EU, ED SKEN, ETC), que me permite contar con la información pertinente para dicha investigación. Asimismo contamos con los recursos económicos y el tiempo necesario para desarrollar la investigación.

Cabe precisar que existió una limitante para encuestar a las personas con discapacidad, por parte de sus empresas contratistas, es por ello que la

muestra se limita a un número de 40 personas con discapacidad que actualmente laboran en empresas públicas y privadas.

#### **1.4. Limitaciones**

El estudio ha analizado las características de la RESPONSABILIDAD SOCIAL EN DISCAPACIDAD en la PERCEPCIÓN DEL PÚBLICO INTERNO; por lo que sus resultados no se pueden generalizar para otro tipo de investigaciones. Otra limitación importante es que por ser una investigación de carácter cualitativo y, pese a que se trabajó con personas con discapacidad que laboran en empresas públicas y privadas, la investigación se extendió por un periodo de 12 meses, ya ante la falta de número de participantes para no sesgar la investigación y ,para fomentar la comparación que sugiere el método de grounded theory y para permitir la generalización de los resultados de la tesis su alcance es limitado.

Así, en línea con lo anterior, aun cuando se utilizó una población menor, los datos, pueden ser criticables por el hecho de que solo se consideran empresas públicas y privadas ya que los más puristas pueden cuestionar la generalización de los resultados y eso es oportuno dejarlo en claro.

Finalmente los resultados pueden cuestionarse por la interpretación realizada del fenómeno observado. No se puede criticar el hecho de interpretar, porque eso es común a toda metodología cualitativa, pero se puede criticar la calidad de la interpretación realizada. En ese sentido, a pesar de que se tomaron todas las providencias para minimizar el error de interpretación y mantener tanto la validez interna como la validez del constructo en el estudio, otro investigador pudiera tener una opinión distinta de determinadas variables analizadas.



## **1.5. Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Analizar cuáles son las características de la Responsabilidad Social Empresarial en Discapacidad en la percepción del público interno.

#### **1.5.1. Objetivos Específicos**

- Identificar cuáles son las características de la Responsabilidad Social Empresarial en Discapacidad en la INCLUSION LABORAL en la percepción del público interno
- Determinar cuáles son las características de la Responsabilidad Social Empresarial en Discapacidad en la DISCRIMINACIÓN en la percepción del público interno
- Analizar cuáles son las características de la Responsabilidad Social Empresarial en Discapacidad en PREJUICIOS Y ACTITUDES en la percepción del público interno

## **1.6. Hipótesis de la Investigación**

### **Hipótesis General**

La Responsabilidad Social Empresarial en Discapacidad influye en la percepción del público interno

#### **1.6.1. Hipótesis Específicas**

- La Responsabilidad Social Empresarial en Discapacidad en la INCLUSION LABORAL en la percepción del público interno

- La Responsabilidad Social Empresarial en Discapacidad en la DISCRIMINACIÓN en la percepción del público interno
- La Responsabilidad Social Empresarial en Discapacidad en PREJUICIOS Y ACTITUDES en la percepción del público interno.



## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

**La UNIÓN EUROPEA, LA FUNDACIÓN ONCE Y EL GRUPO FUNDOSA (1988)** - Manual denominado “Guía de Responsabilidad Social Empresarial y Discapacidad” – España

Este trabajo impulsado por la Fundación ONCE, desde su creación en 1988 contribuye a la integración social de las personas con discapacidad y busca la mejora de su calidad de vida, mediante la realización de programas de integración social, destacando preferentemente la formación y el empleo así como la accesibilidad universal, promoviendo la creación de entornos, productos y servicios globalmente accesibles.

Es así, que nace la Guía de Responsabilidad Social Empresarial y Discapacidad (RSE-D), la que cumple papel de manual para las empresas que quieran iniciar sus trabajos de Responsabilidad Social en el marco de la inclusión laboral de personas discapacitadas.

El manual incluye las experiencias de la fundación, contando con capítulos de orientación para iniciarse en este mundo de RSE-D, como también de las herramientas que permita auto diagnosticar a la empresa y su entorno.

El libro, que resume las actividades de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de diversas organizaciones, segura que en 2012 se crearon 5 565 empleos para personas con discapacidad e indica que la inversión en dicho Programa de Empleo y Formación asciende a los 57.4 millones de euros

De esta forma, la Fundación ONCE define que:

*"La inclusión laboral de las personas con discapacidad es una cuestión de justicia social, pero también de gestión eficiente de los fondos públicos" y "Desde el punto de vista de las empresas supone un nuevo reto, a menudo temido y evitado por el desconocimiento y los prejuicios sobre la realidad, las capacidades y el talento de las personas con discapacidad" (Unión Europea; Fundación ONCE; Grupo FUNDOSA)*

La Guía impulsa la implementación de políticas de inclusión laboral de personas con habilidades diferentes en el trabajo cotidiano. Permitiendo así que no existan excusas para que todas las empresas desde pymes a grandes corporaciones puedan acceder a una información estructurada que les permita implementar dichas políticas.

ORGANIZACIÓN IBEROAMERICANA DE SEGURIDAD SOCIAL  
MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES Y DE COOPERACIÓN (2014)  
titulada: *"Medidas para la promoción del empleo de personas con discapacidad en Iberoamérica"* – Madrid- España

El estudio nace en el marco del Año Iberoamericano de la Inclusión Laboral de las Personas con Discapacidad, con el objetivo de fomentar el intercambio de buenas prácticas entre gobiernos de Iberoamérica acerca de la legislación y políticas activas de inserción laboral de personas con discapacidad en la región.

Demuestra la situación actual del empleo de las personas con discapacidad y las iniciativas impulsadas en la región. Teniendo como objetivos específicos los a continuación mencionados:

- Aumentar el conocimiento acerca de las personas con discapacidad en la región y su situación con respecto al empleo.

- Identificar y recopilar las medidas para fomentar el empleo de personas con discapacidad que existen en los diversos países de la región y sus resultados.
- Analizar las buenas prácticas existentes para extraer aprendizajes que puedan ser aplicables en otros países/contextos con iguales resultados positivos.
- Viabilizar la importancia de estas medidas para favorecer la integración laboral de personas con discapacidad.

La metodología usada para esta investigación se basa en analizar los datos recogidos de un cuestionario emitido por la OISS a las instituciones responsables de las políticas de personas con discapacidad en la región y a las organizaciones representantes de personas con discapacidad y sus familias. Considerándose también fuentes secundarias, tales como: estadísticas legales y bibliografía. Se han incorporado los resultados de las diversas actividades que la OISS ha realizado en el marco de su Programa para el Empleo de las Personas con Discapacidad en Iberoamérica, especialmente del “Seminario sobre empleo de personas con discapacidad en Iberoamérica”, celebrado en el Centro de Formación de la Cooperación Española en Cartagena de Indias (Colombia) los días 7 a 10 de octubre de 2013 y del “I Encuentro Iberoamericano para el empleo de personas con discapacidad” acogido por la vicepresidencia del Gobierno de Ecuador los días 24 a 26 de octubre de 2012 en Ecuador.

Concluye que el establecimiento de una cuota obligatoria de reserva de empleo en el sector público es una medida bastante extendida (la aplica Argentina, Bolivia, Brasil, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España,

Honduras, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Uruguay y Venezuela), extendiéndose esta cuota, en algunos países que datan de esta regulación desde 1981-1982. Siendo Perú (2012) y República Dominicana (2013) los países que la han implementado últimamente.

A pesar de la existencia de las cuotas que se establecen tanto en el sector público como en el privado, se debe velar por la mejora de los mecanismos de ejecución y controles de cumplimiento.

Son bastantes los países que ofrecen incentivos directos a las empresas que incorporan trabajadores con discapacitados en sus planillas, que comprenden desde desgravaciones fiscales y bonificaciones en las cuotas a la Seguridad Social hasta subvenciones por cada persona contratada y ayudas a fondos por cada persona contratada y ayudas a fondo perdido o créditos especiales para la financiación de actuaciones de adaptación de puestos de trabajo y de eliminación de barreras en el lugar de trabajo. Entre ellos están Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, España, Honduras, México, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, el Principado de Andorra, la República Dominicana y Uruguay.

Sin embargo, para que estas medidas de estímulo de la contratación tengan éxito, es necesario contar con un sistema de intermediación laboral que facilite a las empresas la captación de candidatos idóneos y proporcione a las personas con discapacidad la orientación laboral. En todos los países Iberoamericanos los servicios públicos de empleo y orientación laboral cuentan, por lo general, con unidades o secciones especializadas para la atención a personas con discapacidad. Estos servicios facilitan a las personas con discapacidad apoyo en la búsqueda de empleo, orientación profesional, derivación hacia programas de capacitación y asesoramiento sobre acciones para la mejora de la empleabilidad. También brindan asesoramiento a los empleadores sobre las posibilidades y beneficios

derivados de la contratación de trabajadores con discapacidad, y los apoyan realizando análisis de los requerimientos de los puestos de trabajo, seleccionando postulantes adecuados.

Todos los diagnósticos sobre la situación de empleo de las personas con discapacidad subrayan la importancia de la formación y la cualificación profesional como un aspecto de especial importancia para garantizar las posibilidades de adaptación de las personas con discapacidad a un mercado de trabajo en constante cambio. Todos los países de la Comunidad Iberoamericana han incorporado a las personas con discapacidad en sus sistemas de formación profesional, y han establecido mecanismos de colaboración entre las instituciones competentes en materia de discapacidad y las instituciones de formación profesional para promover la participación de personas con discapacidad en los programas de formación profesional. Sin embargo, en muchos casos estas iniciativas están muy fragmentadas, no responden a una estrategia claramente definida y no siempre se centran en programas de formación ajustados a las demandas del mercado.

**La UNIÓN EUROPEA Y EL GOBIERNO PERUANO (2008) “La inclusión de las personas con discapacidad” - Lucha Contra la Pobreza en Lima Metropolitana –PROPOLI - Lima Perú**

La publicación es un estudio desarrollado entre los años 2003 y 2007, en diez distritos de Lima Metropolitana – ate, Comas, Lurín, Pachacamac, Puente piedra, San Juan de Lurigancho, San Juan de Miraflores, Ventanilla, Villa el Salvador y Villa María del Triunfo- seleccionados teniendo en cuenta los índices de pobreza y concentración de población en situación vulnerable. Contando con los Gobiernos locales y las organizaciones distritales como socios estratégicos para la obtención de información certera. La recolección de información se llevó a cabo en tres etapas,

teniendo como punto de partida la realización de entrevistas semi-estructuradas, talleres y grupos focales. En una segunda etapa se elaboraron cuadros y matrices a partir de los informes de evaluación. Finalizando con un análisis crítico de los procesos y resultados, identificando factores de éxito y limitaciones.

Estas dos etapas realizadas por PROPOLI, tuvieron alcances diferenciados, en la primera se vinculó a las personas discapacitadas en el desarrollo de las actividades que se gestaron en general para las poblaciones vulnerables, existiendo en este periodo solo una campaña de difusión exclusivamente para ellos, denominada “Discapacidad no es incapacidad” y la documentación y acreditación de personas con discapacidad.

Fue a partir de agosto de 2007 que gracias a recursos adicionales PROPOLI creó el Fondo “Protección Social, Rehabilitación y Educación Inclusiva en Base a la Construcción de una Red Social”, dirigido específicamente a personas con discapacidad, brindándoles atención especializada. En 2008 contó con un fondo de emergencia para el trabajo en discapacidad.

Durante esta segunda etapa, las principales líneas de acción desarrolladas fueron:

**INFORMACIÓN Y ESTUDIOS SOBRE VULNERABILIDAD Y SOBRE GRUPOS VULNERABLES PRIORIZADOS:** El programa ha producido valiosa información sobre niveles de vulnerabilidad en los distritos del ámbito de intervención.

**VISIBILIZACIÓN DE LA POBLACIÓN VULNERABLE, CAMPAÑA Y SENSIBILIZACIÓN:** Uno de los fines del programa estuvo orientado a hacer



visible a las personas con discapacidad, buscando sensibilizar a la ciudadanía sobre su existencia y desterrar prejuicios sobre la discapacidad.

**IDENTIFICACIÓN, REGISTRO Y ACREDITACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD:** Esto debido a que la causa principal de la invisibilidad de la población discapacitada, es el hecho de no contar con un Documento de Identidad que los reconozca formalmente como tales. Teniendo en este proceso aliados como OMAPED, RENIEC y CONADIS.

**INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO PARA ACCEDER A SERVICIOS Y LOCALES PÚBLICOS Y A ESPACIOS DE RECREACIÓN:** La construcción de infraestructura para hacer accesibles a los locales de los principales servicios públicos así como funcionales a las necesidades de ingreso, ha sido una línea importante en la intervención de PROPOLI.

**CREA TU NEGOCIO: CRÉDITOS, CAPACITACIÓN Y ASESORÍA:** A través del componente de capacitación para la generación de ingresos, se impulsó el Fondo de Iniciativas Empresariales (FIE), dirigido a apoyar la formación o consolidación de microempresas y pequeños negocios conducidos por personas de grupos vulnerables. Calificando en la convocatoria 35 personas con discapacidad de un total de 285 personas participantes del programa.

**FONDOS PARA INICIATIVAS Y PROYECTOS:** Los fondos concursables fueron un mecanismo muy efectivo que apoyó la implementación de iniciativas de los actores locales: municipalidades, organizaciones privadas (ONG, asociaciones) y organizaciones sociales.

**BECAS DE CAPACITACIÓN LABORAL PARA JÓVENES CON DISCAPACIDAD:** En convenio con CENFOTUR e INICTEL, instituciones de educación técnico laboral, se lanzó una convocatoria para jóvenes con

discapacidad entre 18 y 25 años, para acceder a becas de capacitación en estos institutos.

**REHABILITACIÓN BASADA EN LA COMUNIDAD:** De la mano con el instituto Nacional de Rehabilitación (INR) se realizó la propuesta, que incluyó la promoción de la participación activa de las personas con discapacidad, sus familias y la comunidad en el proceso de rehabilitación, la capacitación al personal de los establecimientos de salud y la producción de una guía y otras herramientas para orientarlos en la implementación de esta estrategia.

**EDUCACIÓN INCLUSIVA:** Con el fin de fortalecer el proceso de inclusión educativa en el nivel básico, PROPOLI firmó un convenio de colaboración con el MINISTERIO DE EDUCACIÓN (MINEDU), que involucró a los Servicios de Asesoramiento y Apoyo a Necesidades Educativas Especiales (SAANEE), 18 Centros de Educación Especial (CEBES), 30 Instituciones Educativas Inclusivas (IEI), Programa de Intervención temprana (PRIE) y a las UGEL, con una cobertura de 48 centros educativos y cinco PRIE en los diez distritos del ámbito del programa.

**FORTALECIMIENTO DE LA OMAPED:** En el año 2004 el programa contrató una consultoría para realizar un diagnóstico de las Oficinas Municipales de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED), de los distritos del ámbito de intervención. Este fue un insumo importante para detectar las áreas que requerían ser apoyadas para fortalecer a estas instituciones llamadas a cumplir un rol decisivo para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y garantizar su participación activa en la sociedad, según lo establecido en la Ley 27050, Ley General de las Personas con Discapacidad que crea estos organismos.

**FORTALECIMIENTO DE LA RED CIL PROEMPLEO:** Como parte de la capacitación de han elaborado manuales de procedimiento para la inserción laboral de las personas con discapacidad en cuya revisión participó la Unidad Técnica de la Red CIL PROEMPLEO y cuya distribución será canalizada a través de esta misma red. Adicionalmente se elaboró un tríptico dirigido al sector empresarial para promover la contratación de personas con discapacidad en el sector.

**PROMOCIÓN DE POLÍTICAS DE ATENCIÓN A POBLACIÓN VULNERABLE Y PLANES DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES:** En el año 2004 se realizó la capacitación a funcionarios municipales, técnicos responsables de programas sociales y líderes sociales, sobre la formulación de políticas de atención a la población vulnerable desde un enfoque de desarrollo humano y equidad social.

**ARTICULACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE REDES:** En este aspecto, en el año 2007 y durante el proceso de elaboración de los Planes y Agendas para la igualdad de oportunidades se crearon seis coaliciones o redes defensoras de los grupos vulnerables en los seis distritos donde se elaboraron estos instrumentos: Lurín, Comas, San Juan de Miraflores, San Juan de Lurigancho, Ate y Villa El Salvador.

**PRODUCCIÓN DE HERRAMIENTAS PARA PROMOVER LOS DERECHOS Y LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD:** En el marco de la difusión de los derechos de las personas con discapacidad, se elaboró una serie de materiales y herramientas de gestión programática sobre discapacidad, entre ellos: MANUAL DE DERECHOS DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD Y LA CAJA DE HERRAMIENTAS PARA LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN VULNERABLE.

Esta investigación ayudó en la comprensión de las limitaciones que afrontan las personas con discapacidad para tener acceso a la información, ya que teniendo en cuenta la limitación de movilidad, que muchos padecen, esta los vuelve incapaces de registrarse en las oficinas correspondientes. Por lo tanto, se recomienda combinar los canales de difusión de información, seleccionando los lugares que tienen gran afluencia de público, tales como los mercados, plazas, parroquias y centros de salud.

Instituto Nacional de Estadística –INEI (2012) “La primera encuesta nacional especializada en discapacidad” - Lima Perú (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2013)

El estudio obtuvo información estadística confiable sobre el tamaño de la población con alguna discapacidad en el país el tipo de discapacidad que los afecta y sus características socio-demográficas y económicas, así como su nivel de funcionamiento personal, familiar y socio laboral, a fin de orientar adecuadamente las políticas, planes y programas para su atención.

La población de estudio está conformada por personas residentes de viviendas del área rural y urbana del país excluyendo de estas a aquellas que residen en viviendas colectivas como cárceles, cuarteles, hospitales, claustros religiosos, etc. La muestra efectiva fue de 1858 conglomerados en los cuales se registró aproximadamente 223,000 viviendas y entrevistó 22,657 viviendas.

La encuesta realizada durante 6 meses, finalizando en julio 2013, muestra una población de 1 575 402 personas con discapacidad en el territorio nacional, lo que representa un 5.2% de la población total.

**De las limitaciones presentadas,** un 38.6% presenta una limitación, de 30.3% dos limitaciones, 17.7% tres limitaciones, 9.2% cuatro limitaciones, y

4.3% cinco o más limitaciones. Dentro de los cuales el 59.2% presenta limitaciones para moverse, 50.9% para ver, 33.8% para oír, 32.1% para entender o aprender, 18.8% para relacionarse con los demás y 16.6% para hablar o comunicarse.<sup>5</sup>

De la severidad de la limitación en las personas con movilidad limitada, el 52.6% presenta una limitación moderada, el 26.1% grave, 15.4% ligera, 4.2% (38 819 personas) completa. Teniendo como principal indicador de origen de la limitación, la edad avanzada con un 32.5% seguido de enfermedad crónica 24.4%, genético, congénito de nacimiento 9.8%, enfermedad común el 6.8%, accidente común fuera del hogar el 4.6%, accidente común dentro del hogar el 4.0% siendo estas las principales causas.

**De la educación,** El nivel educativo promedio de las personas encuestadas es la educación primaria con un 40.5%, seguido de la educación inicial con el 23.6% y la educación secundaria con 22.5%, son 1.7% recibe una educación básica especial, la educación técnica universitaria sólo ha sido alcanzada por un 11.4% y un bajísimo margen de 0.2% lograron un estudio de maestría o doctorado.

Del empleo, referida a la condición de ocupación de la población con alguna discapacidad, el 76.8% de la población representa al PEI (Población Económicamente Inactiva) y un 21.7% a la PEA (Población Económicamente Activa) dentro de la cual existe un 12.1% (38 210) de población desocupada y un 87.9% con alguna actividad económica activa/ocupada.

---

<sup>5</sup> Una persona puede presentar más de un tipo de discapacidad. INEI Julio 2013

Según la categoría de ocupación, el 58.3% es trabajador independiente, el 15.3% es empleado, el 13.1% obrero y el 6.1% empleador o patrono, 5.1% trabajador familiar no remunerado y el 1.4% trabajador del hogar.

**De la certificación y registro,** existiendo un Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad (CONADIS) que vela por el respeto de sus derechos, solo el 4.3% se encuentra registrado en él, el 89% no presenta inscripción y un 5.9% no sabe de su existencia. Así mismo a la pregunta por un certificado de discapacidad, un 92.4% responde a no contar con uno, existiendo un 7% de personas con un certificado de discapacidad.

**De la accesibilidad,** las personas con discapacidad suelen tener dificultad para ingresar a lugares públicos unos más que en otros, un 29.3% afirma que los establecimientos de salud son los que presentan mayor dificultad, paraderos un 23%, mercados 21.3%, centros de rehabilitación 18.9%, bancos 18.8%, terminales 18.6%, farmacias 17.7%, entre otros lugares públicos.

La encuesta entregó información valiosa respecto a la prevalencia real de la discapacidad y la caracterización de este grupo de personal. De ahí se infiere que el Perú cuenta con una población de 1 575 402 personas con algún tipo de discapacidad, que representa el 5.2% de la población total, siendo la discapacidad motriz la más abundante con un 59.2%. Además, es importante resaltar que la investigación demostró la falta de registro por el Consejo Nacional para la Integración de Personas con Discapacidad – CONADIS- ya que un 92.4% afirmó no estar inscrito. Así mismo, el 76.8% es Población Económicamente Inactiva –PEI-.

**DÍAZ ALVARADO, Deyanira:** Tesis para obtener el título de Magíster en Administración, Universidad Nacional de Colombia, facultad de Ciencias

Económicas, *“La inclusión laboral de personas con limitaciones físicas como práctica de responsabilidad social empresarial. El caso de la Gran Estación – centro comercial.”* Colombia, 2012.

El estudio se realizó con el fin de documentar, evaluar y consolidar el estudio de caso en Gran Estación, mediante una investigación cualitativa.

Sobre su metodología, se realizó un estudio de caso descriptivo y analítico sobre la inclusión laboral de personas con limitación física como práctica de la responsabilidad social en Gran Estación. Para lo cual, se utilizó como instrumentos de obtención de evidencia: la entrevista semi – estructurada y la observación activa, además de un análisis de información secundaria.

La exclusión laboral de personas con limitación física se identificó que es producto de una construcción social y cultural, basados en la existencia de características “anormales”, las mismas que sólo están presentes en las personas de limitación física.

El autor concluyó que el estudio del caso en Gran Estación, le permitió definir que dicha práctica es un buena práctica porque dentro de sus actividades de RS involucra a dos de sus proveedores de empleo, quienes son el outsourcing para la inclusión con limitación física permitiendo vincularlos laboralmente de forma acertada a la organización. Determinando que dicha institución posee una estructura adecuada. (Diaz Alvarado, 2012)

**BURGOS SILCA, Pedro Osmar; SANHUEZA ORTIZ, Geraldine Nicole y VARGAS ARANDA, Jacqueline Elizabeth:** Informe de Tesis para optar al Grado de Licenciado en Trabajo Social. “Opinión que tienen las personas con discapacidad física pertenecientes a la asociación comunal de y para discapacitados de concepción (ACODIC), respecto a su primera experiencia laboral”. Chile. Diciembre, 2011.

El estudio obedece a una investigación de tipo cualitativa – descriptiva, con un enfoque Fenómeno gráfico, en el cual se utiliza la entrevista como herramienta para la recolección de información. El universo del estudio estuvo compuesto por hombres y mujeres que se encuentran actualmente incorporados a la ACODIC y que hubieran realizado alguna labor remunerada alguna vez en su vida de manera dependiente.

El equipo de investigación concluyó que la opinión de su muestra de estudio está polarizada, debido principalmente a la inexistencia de entrevistas laborales continuas que midan su desarrollo de la institución.

Los investigadores concluyeron que generar proyectos de capacitación laboral dictados por profesionales, contribuiría a la necesidad laboral de las personas dentro de la institución investigada, fomentando diversas formas de trabajo.

Asimismo, refieren que la inclusión de capacitaciones iniciales en diversas áreas, les permitirá a las PCD, adquirir nuevas herramientas que les facilitará encontrar un empleo o desarrollar un emprendimiento propio. (Burgos Silca, Sanhueza Ortiz, & Vargas Aranda, 2011)

## **2.2. Bases teóricas de la Investigación**

### **RESPONSABILIDAD SOCIAL**

#### **2.2.1. Antecedentes históricos de la Responsabilidad Social**

Como padre de las Relaciones Públicas, Edward Bernays, ya reconocía entre sus conceptos la importancia de establecer un terreno común entre la organización y la comunidad, pensamiento que daría origen años más tarde a la idea de Responsabilidad Social.



Asimismo, Edward Bernays, a comienzos de la década del '20, atribuía al Relacionista Público responsabilidades que hicieran estar atento a las condiciones sociales cambiantes para asesorar modificaciones precisas en las políticas organizacionales de acuerdo a las posiciones de la opinión pública. (Arabia, 2014)

Otra opinión acerca de la responsabilidad social fue enunciada en el transcurso de la década del '70 por el Comité de Investigaciones y políticas del Comité para el Desarrollo Económico (CED) titulada "Las Responsabilidades Sociales de la Corporación Comercial", mostró a los empresarios norteamericanos el sentir de la población, que afirmaba que estas empresas debían asumir mayores responsabilidades para la sociedad y los valores humanos que les permita mejorar su calidad de vida.

La responsabilidad social empresarial adquirió relevancia durante la última década del siglo XX, impulsada por tendencias económicas y sociales. En los años ochenta con la liberación del comercio y la reducción del papel del Estado, se dejó que las empresas privadas fomenten programas apartados de la intervención social.

Es así que muchas organizaciones de bienes y servicios iniciaron sus actividades en países menos desarrollados, iniciándose así la globalización de la cadena de valor en la que los gobiernos (especialmente de países Sudamericanos), pasaron de protectores y reguladores del sector empresarial, a ser promotores de inversión extranjera.

Así mismo, la globalización trajo consigo la liberación de las comunicaciones con lo que las empresas que intervenían en países en desarrollo ya no podían mantenerse sus prácticas escondidas. La rápida

transferencia de información alrededor del mundo incrementó la conciencia pública sobre aspectos sociales, ambientales y económicos.

De esta forma las exigencias tanto del consumidor como del accionista de las grandes empresas hizo que las prácticas de estas en países en desarrollo mejoren su desempeño social y ambiental, dándole especial importancia a la marca, la imagen y sobre todo a la reputación de la empresa, contribuyendo al desarrollo de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial. (Jenkins, Jeffcott, & Utting, 1999-2002)

Actualmente, se entiende como responsabilidad social empresarial a aquella gestión que desarrolla toda organización (público o privada) para mantener un buen clima con sus stakeholders, manteniendo el triple balance (social, económico y medioambiental) en una relación ganar-ganar.

#### **2.2.1.1. Conceptualización de la Responsabilidad Social**

En el tema de Responsabilidad Social existen diversas voces que dan sentido al concepto. Entre ellas es importante identificar que todas vienen de diferentes partes interesadas en el tema y que por consiguiente darán un enfoque distinto a la terminología.

Por ello, se utilizarán cuatro vertientes importantes para la definición, entre ellas: la voz de la empresa y gremios sobre sus propias prácticas, los organismos multilaterales y grandes fundaciones que impulsan en el tema y la academia. (Melo, 2014)

**Prince of Wales Business Leadership Forum (PWBLF) Inglaterra,** afirma que:

*“La responsabilidad social empresarial es el conjunto de prácticas empresariales abiertas y*

*transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente” (Universidad Santo Tomás - Colombia, 2014)*

**Business for Social Responsibility (BSR), Estados Unidos,** afirma que:

*“La responsabilidad social empresarial se define como la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa” (ACDE, 2014)*

**World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)** afirma que:

*“La RSE es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida” (WBCSD, 2014)*

**Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social,** afirma que:

*“La RSE es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales” (Instituto ETHOS, 2012)*

**Perú 2021, Lima – Perú,** afirma que:

*“Es una forma ética de gestión que implica la inclusión de las expectativas de todos los grupos*

de interés (Accionistas/Inversionistas, Colaboradores y sus familias, Comunidad, Clientes, Proveedores, Medio Ambiente y Gobierno) alrededor de la empresa, para lograr el desarrollo sostenible” (Perú 2021, 2014)

### 2.2.1.2. Dimensiones de Responsabilidad Social Empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial tiene 3 dimensiones (Triple Bottom Line) de las cuales se desglosan dos en cada una:

#### 1. Dimensión económica:

- **Interna:** Orientada a la generación y distribución del valor agregado entre colaboradores y accionistas.
- **Externa:** Es aquella que tiene como objetivo la generación y distribución de bienes y servicios para la comunidad, la aportación a la causa pública vía contribución impositiva.

#### 2. Dimensión social:

- **Interna:** Se considera así, a la responsabilidad compartida entre inversionistas, directivos, colaboradores y proveedores, para el cuidado y fomento de la calidad de vida en el trabajo.
- **Externa:** Aquella que conlleva la realización de aportaciones y acciones a fin de contribuir con recursos y tiempo a la generación de condiciones que favorezcan la expansión del espíritu empresarial y la intervención social.

#### 3. Dimensión ambiental:

- **Interna:** Desarrollándose en este punto la mejora del desempeño ambiental de la empresa basada en un enfoque eco eficiente.

- **Externa:** Es la promoción de la protección y restauración del patrimonio ambiental, la promoción de los principios y valores correspondientes a la cadena de valor en la que participa la empresa, remediando los daños ambientales que ocasionen sus procesos. (ALIARSE, 2014)

### 2.2.1.3. Responsabilidad Social y RRPP

Rex Harlow, fundador de la Public Relations Society of America, recopiló más de 500 definiciones de relaciones públicas, pudiéndose resumir en:

*“Las relaciones públicas son una función directiva independiente, que permite establecer y mantener líneas de comunicación, comprensión, aceptación y cooperación mutuas entre una organización y sus públicos. Implica la resolución de problemas, ayuda a los directivos a estar informados y poder reaccionar ante la opinión pública. Define y destaca la responsabilidad de los directivos que deben servir el interés público. Ayuda a anticipar tendencias, utilizando la investigación y las técnicas de comunicación ética como principales herramientas”* (Arabia, 2014)

Asimismo, se relaciona que la ética de las RRPP está directamente ligada a los valores personales y consecuentemente al bienestar de la sociedad.

Es así que se infiere que existe una íntima relación entre ambos conceptos, pues sin lugar a dudas los dos gestionan una adecuada relación con sus stakeholders para el bienestar de la organización.

Edward Bernays y Harwood Childs, en la década del '20 y del '30 ya habían pronosticado la importancia de las relaciones públicas en la responsabilidad social empresarial. Donde Bernays atribuía al profesional de Relaciones Públicas la responsabilidad de estar siempre atento a las condiciones sociales cambiantes y a estar

atento de asesorar modificaciones en las políticas de las empresas teniendo en cuenta los cambios en la opinión pública, mientras Childs, aseguraba que era sumamente importante estudiar continuamente los efectos sociales de la conducta personal y corporativa para comprender a la sociedad desde el punto de vista político, económico, cultural y sociológico, ratificando que el desconocimiento de las tendencias sociales afectaba directamente a las organizaciones. Es así que definió al relacionista público como el “científico social capaz de aconsejar a la administración acerca del medio ambiente en el cual opera” (Arabia, 2014)

#### **2.2.1.4. Marco legal de referencia**

Pese a todo este marco legal, que respaldan el trabajo como un derecho para las personas con discapacidad, y que establecen las reglas para aplicar estas leyes, en la calle hay una realidad con un índice de desempleo que ronda entre un 60% a un 90% para las personas en condición de discapacidad.

➤ **DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS, EN SU ARTÍCULO 23:**

*“Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo”.*

➤ **CONVENCIÓN DE LA ONU SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

El propósito de la presente Convención es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente.

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.

*f) Reconociendo la importancia que revisten los principios y las directrices de política que figuran en el Programa de Acción Mundial para los Impedidos y en las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad como factor en la promoción, la formulación y la evaluación de normas, planes, programas y medidas a nivel nacional, regional e internacional destinados a dar una mayor igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad,*

*v) Reconociendo la importancia de la accesibilidad al entorno físico, social, económico y cultural, a la salud y la educación y a la información y las comunicaciones, para que las personas con discapacidad puedan gozar plenamente de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales*

➤ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ – 1993.**

**Artículo 7.- Derecho a la salud. Protección al discapacitado.**

*Todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad así como el deber de contribuir a su promoción y defensa. La persona incapacitada para velar por sí misma a causa de una deficiencia física o mental tiene derecho al respeto de su dignidad y a un régimen legal de protección, atención, readaptación y seguridad. Rearmando la obligación y tutela del Estado*

**Artículo 23º- El Estado y el Trabajo:..**

*” El trabajo, en sus diversas modalidades, es objeto de atención prioritaria del estado, el cual protege especialmente a la madre, al menor y al impedido que trabajan”*

*Consagra el derecho a la igualdad ante la ley y se proscribe la discriminación por motivo de origen, raza, sexo, religión, opinión, condición económica*

- “Convención Internacional de los Derechos de las Personas en Condición de Discapacidad”, en su artículo 27:

*“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”.*



- Resolución Legislativa N° 29127 de 31 de octubre de 2007 y ratificados por el Decreto Supremo N° 073-2007/RE de 31 de diciembre de 2007, en su artículo 1:

*“El propósito de la presente Convención es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente. 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.”*

- Resolución Legislativa N° 27484 de 15 de junio de 2001, y la ratificó por Decreto Supremo N° 052-2001/RE de 2 de julio de 2001, menciona que:

*“Que, al ejercer el CONADIS la rectoría en materia de discapacidad; toda acción realizada por las Municipalidades en la temática de discapacidad deberá ser acorde a lo dispuesto por el referido organismo público rector; en concordancia del artículo 8 de la Ley N° 27050, el cual establece las funciones del CONADIS, dentro de las cuales se puede mencionar la formulación y aprobación de las políticas para la prevención, atención e integración social de las personas con discapacidad; y la supervisión del funcionamiento de todos los organismos que tienen que ver con las personas con discapacidad.”*

➤ **Ley General de la Persona con Discapacidad – Ley N° 29973**

**Artículo 45. Derecho al trabajo**

*La persona con discapacidad tiene derecho a trabajar, en igualdad de condiciones que las demás, en un trabajo libremente elegido o aceptado, con igualdad de oportunidades y de remuneración por trabajo de igual valor, y con condiciones de trabajo justo, seguro y saludables (451)*

**Artículo 46. Servicios de empleo**

*46.1 El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, los gobiernos regionales y las municipalidades incorporan a la persona con discapacidad en sus programas de formación laboral y actualización, así como en sus programas de colocación y de empleo.*

*46.2 Los servicios de empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo garantizan a la persona con discapacidad orientación técnica y vocacional, e información sobre oportunidades de formación laboral y de empleo. Para tal fin, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo cuenta con una estructura orgánica especializada para la promoción laboral de las personas con discapacidad.*

*46.3 El Estado reserva el 10% del presupuesto destinado a los programas de fomento al empleo temporal para la formulación de proyectos que promuevan el empleo de la persona con discapacidad*

**Artículo 49. Cuota de empleo**

*49.1 Las entidades públicas están obligadas a contratar personas con discapacidad en una proporción no inferior al 5% de la totalidad de su*

*personal, y los empleadores privados con más de cincuenta trabajadores en una proporción no inferior al 3%.*

## **2.2.1.5. Conceptualización de la Discapacidad**

### **2.2.1.5.1. Definición de la discapacidad**

El Real Patronato del Programa de Prevención de Atención a Personas con Discapacidad (PAPD, 1997) define, desde el punto de vista médico, a la discapacidad como una “enfermedad”, sustentada en la patología y el diagnóstico, dentro de un cuadro clínico determinado, acorde con los signos que presente el caso. Así, se entiende desde la manifestación física o mental, sin relacionarla con la realidad de las personas que afrontan la problemática ni con la sociedad en la que viven.

### **2.2.1.5.2. El origen de la palabra “discapacidad” en castellano: Factores de influencia**

El origen de la palabra “discapacidad”, en nuestra lengua, como término oficial, se dio por primera vez en el año 1983 luego de la publicación “Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías”, conocida como CIDDM. Cabe resaltar que esta clasificación fue publicada originalmente en inglés como “International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps” (Wood, 1981), que fue traducida y publicada dos años después por el Instituto Nacional de Servicios Sociales, INSERSO, con la respectiva autorización de la OMS.

Luego de esta publicación, a fines de los años 80, cuando el Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía de España, tradujo y publicó el “Programa de acción mundial para personas con discapacidad”, dio oportunidad para que la Academia de la lengua española terminara de traducir el término “discapacidad” como vocablo de la lengua española.

### **2.2.1.5.3. Concepto de discapacidad de la OMS**

La OMS<sup>6</sup> en la Clasificación Internacional de Deficiencias y Discapacidades (2001), menciona tres definiciones diferenciadas:

1. La deficiencia: *“es la pérdida, o anormalidad, de una estructura y función, tanto psicológica como fisiológica, que trae como consecuencia a desviación de alguna norma estadística en el funcionamiento físico y mental”.*
2. La discapacidad: *“es toda restricción o ausencia de la capacidad para realizar una actividad considerada normal para un ser humano”;* limitación que impide el desempeño normal de un individuo en sus actividades cotidianas.
3. La minusvalía: *“situación que limita el desempeño de un rol que se considera normal en el contexto sociocultural y generacional del individuo”;* conocida también como “desventaja social” que produce deficiencias y discapacidades cuando el individuo enfrenta las barreras sociales, impidiendo el acceso a diferentes actividades limitando su participación en la vida comunitaria. (CIDEM, Centro de Innovación y Desarrollo Empresarial, 2001)

### **2.2.1.5.4. La discapacidad invita a la discriminación**

---

<sup>6</sup> Organización Mundial de la Salud

La Sección de la Ley de Rehabilitación de 1973 (EE.UU) “Ley para los americanos con discapacidad” en inglés, American Disability Act - ADA, reconoció a las personas con discapacidad como una clase de persona sujetas a una discriminación muy extendida. Desde entonces se ha reconocido más que nunca a la discapacidad, al igual que la raza, la etnicidad, el género o la vejez, como una característica o condición de los individuos que invita a la discriminación (Umeres, 2007).

Teniendo en cuenta que la definición “derechos de la discapacidad” es un concepto bastante nuevo, que por tanto aún no es entendido por el común de la gente, aún suele pasar desapercibida.

Sin embargo, las acciones paternalistas hacia las personas con discapacidad siguen siendo aceptadas y hasta esperados, cuando éstas deberían ser rechazadas pues muestran el reflejo de discriminación.

### **2.2.2. La Percepción**

La percepción se puede considerar como la capacidad de los organismos para obtener información sobre su ambiente a partir de los efectos que los estímulos producen sobre los sistemas sensoriales, lo cual les permite interaccionar adecuadamente con su ambiente.

“La percepción se define como el proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta los estímulos para formarse una imagen del mundo que lo rodea. Sin embargo, dos personas expuestas a los mismo estímulos pueden formarse una imagen distinta, debido a que cada uno reconoce, selecciona, organiza e interpreta por medio de un proceso muy

individual, basado en sus experiencia, valores y expectativas.” (G, Schiffman, & Kanuk, 2005)

### 2.2.2.1. Elementos de la Percepción

En toda percepción se presentan una serie de eventos y datos dispares que necesitan ser estructurados para poder obtener una información del mundo exterior.

Al percibir un estímulo por parte del entorno, se debe tener en cuenta que lo percibiremos a través de 3 elementos:

- **Recepción sensorial:** la recepción proveniente de los sentidos es la base de la percepción, ya que son las sensaciones que llegadas a través de cualquiera de nuestros sentidos se convierten en el primer estímulo del ambiente.
- **Estructuración simbólica:** La percepción está siempre ligada a la representación, a un significado que se le da al estímulo que se ha percibido.
- **Elementos emocionales:** En el proceso de interpretación de los estímulos esos suelen estar llenos de elemento emocionales que están ligados a procesos emocionales (sentimientos, emociones, experiencias, etc) propios de cada individuo.

### 2.2.2.2. Proceso de Percepción

No todos los estímulos son percibidos, existe un proceso de tres fases que se encarga de seleccionar, organizar e interpretar los estímulos con el fin de comprenderlos. (Tesis.uson.mx, 2015)

a. **Fase de selección:** Durante esta primera parte del proceso, el individuo elige una porción de la realidad a la cual atender, esta dependerá principalmente de 2 factores:

- Factores externos:

Son todas aquellas características que influyen para considerar a los estímulos, entre ellos: tamaño, intensidad, contraste, movimiento, repetición, novedad y familiaridad.

- Factores internos:

Son aquellos aspectos que propios del receptor que influirán en la selección de lo percibido. Siendo los más relevantes: la personalidad, el aprendizaje y la motivación.

b. **Fase de organización**

Proceso en el cual las personas suelen agrupar aquellos estímulos del ambiente en patrones que pueden reconocer, convirtiendo dichos estímulos en un patrón significativo sea por continuidad, cierre, proximidad o similitud.

c. **Fase de interpretación**

Esta última fase depende de la experiencia previa que tenga el individuo, conjuntamente con sus motivaciones, intereses personales y su interacción con lo que lo rodea. Es aquí que nacen los estereotipos.

### 2.2.2.3. Percepción Positiva

Las distorsiones cognitivas son propias de toda personas y que al estar relacionadas a la forma, afectan a nuestras expectativas.

Las personas están inmersas en un océano de informaciones (sugestiones) diarias que invaden y provocan distorsión, y el cerebro para proteger siempre va hacia la lectura negativa.

Después de la valoración y el significado de la palabra percepción, sus elementos y el proceso en el que está involucrado, se define percepción positiva a aquella que luego de ser percibida como un estímulo y sumada a las experiencias previas personales, tiene como resultado una respuesta positiva hacia lo percibido en el entorno.

#### **2.2.2.4. Percepción Negativa**

Caso contrario es lo que sucede, cuando al estímulo se suman experiencias que no favorecerán la respuesta del individuo, a esto llamaremos percepción negativa. Resaltando los siguientes factores determinantes:

- **Los Estímulos Camuflados:** Aquellos estímulos que llegan a ser difíciles de entender, pues llegan confusos.
- **Las Percepciones Confusas:** Semejante a las interferencia en la radio, sucede cuando los estímulos son muy débiles y suele ser difícil diferenciarlos.
- **La brevedad del estímulo:** Esta depende de las características especiales que presentan los estímulos o cuando nuestro órgano sensorial presenta limitaciones.

#### **2.2.2.5. Etimología de Público**

El DRAE define *público* en su sexta acepción: “Conjunto de las personas que participan de unas mismas aficiones o con preferencia



concurrer a determinado lugar” y, a su vez, en la acepción siete: “Conjunto de las personas reunidas en determinado lugar para asistir a un espectáculo o con otro fin semejante.”

Asimismo (Dewey, 1927) define el público como un grupo de personas que a) comparten un problema similar, b) reconocen que el problema existe y c) se organizan para hacer algo al respecto.

Organizacionalmente, la clasificación general suele ser según la proximidad del público a una empresa, está dividido en público interno y público externo, aunque no todos los autores suelen dividirlos de este modo.

#### **2.2.2.6. Público Interno**

Para (Moore & Canfield, 1980) sólo pueden considerarse públicos internos aquellos que pertenecen directamente a una organización, específicamente, empleados, mientras que el resto de público que se relaciona con la empresa será considerado público externo.

Asimismo, para (Cabrero Barquero, 2001) el público interno está compuesto por aquellos equipos directivos, jefes, mandos intermedios, administrativos, representantes, transportista y todos los empleados que forman parte de una organización.

### 2.3. Definición de términos

**ACCESIBILIDAD:** Práctica inclusiva de diseñar para todos, a fin de eliminar las barreras que impiden que las personas con discapacidad y, en general todos los usuarios, accedan a los productos y servicios.

**ACCIÓN SOCIAL DE LA EMPRESA:** es la estrategia sostenida de inversión en la comunidad que trata de alinear los objetivos empresariales con las necesidades sociales, ambientales y económicas de la comunidad en la que opera la empresa, con la finalidad de promover los intereses a largo plazo de la empresa y reforzar su reputación.

**BALANCE SOCIAL:** instrumento de gestión para planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar en términos cuantitativos y cualitativos la política social de una empresa en un período determinado frente a las metas preestablecidas

**CERTIFICACIÓN RSE:** proceso por el cual un tercer agente independiente asegura que los sistemas, procedimientos, indicadores o cualquier otro aspecto relacionado con la RSE de la organización cumple con los requisitos exigidos en una norma determinada, permitiéndole obtener el sello o certificado que lo testifique.

**CIUDADANÍA CORPORATIVA:** hace referencia a la relación de la empresa con la sociedad como la de una ciudadana o de un ciudadano más. Propone un comportamiento proactivo e integralmente responsable de la empresa.

**CULTURA ORGANIZACIONAL:** conjunto de valores, creencias, expectativas y asunciones arraigadas en el colectivo humano que forma la empresa y que se traducen en normas implícitas de actuación.

**DESARROLLO SOCIAL:** Se denomina desarrollo social a la circunstancia en donde una sociedad adquiere mejores condiciones de vida de forma sustentable. El desarrollo social está íntimamente relacionado con el desarrollo económico en la medida en que una mejor circunstancia de vida implica necesariamente un mejor acceso a bienes y servicios por parte de la población.

**DISCAPACIDAD MOTORA:** Deficiencia que provoca en el individuo que la padece alguna disfunción en el aparato locomotor. Como consecuencia se pueden producir limitaciones posturales, de desplazamiento o de coordinación del movimiento.

**DISCRIMINACION:** Hostigar, maltratar, aislar, agredir, segregar, excluir y/o marginar a cualquier miembro de un grupo humano del tipo que fuere por su carácter de miembro de dicho grupo.

**LA DISCAPACIDAD MOTRIZ (DM):** Es una condición de vida que afecta el control y movimiento del cuerpo, generando alteraciones en el desplazamiento, equilibrio, manipulación, habla y respiración de las personas que la padecen, limitando su desarrollo personal y social.

Esta discapacidad se presenta cuando existen alteraciones en los músculos, huesos, articulaciones o medula espinal, así como por alguna afectación del cerebro en el área motriz impactando en la movilidad de la persona.

**ESTÁNDAR TÉCNICO DE COMPETENCIA LABORAL:** Documento aprobado por una autoridad competente, que consigna los estándares reconocidos como satisfactorios y aplicables a todas las organizaciones

productivas, en términos de los resultados y de calidad de los mismos, que un trabajador debe lograr en el desempeño laboral de su función.

**ÉTICA DE LA EMPRESA:** Normas y principios éticos que se utilizan para resolver los diversos problemas morales o éticos dentro del contexto empresarial.

**EVALUACIÓN RSE:** supone estimar, apreciar o valorar cualquier aspecto relacionado con la RSE de la organización, con el objetivo de obtener una imagen fiel de su situación y poder compararla con otros períodos y organizaciones similares.

**FILANTROPÍA CORPORATIVA:** Acciones caritativas que realizan una empresa o corporación. Esto se refiere a las donaciones, sean económicas, de tiempo, de personal (trabajo voluntario) o de conocimiento, para mejorar la calidad humana y el ambiente a los alrededores del lugar donde está situada la compañía.

**GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:** Es una gestión voluntaria y transversal a la empresa que aborda la responsabilidad de los impactos económicos, sociales y ambientales de sus operaciones comerciales y expectativas de sus stakeholders. Se refiere específicamente a la relación con sus grupos de interés.

**IGUALDAD DE OPORTUNIDADES:** Principio general cuyos dos aspectos son la igualdad de trato entre las personas y la igualdad entre mujeres y hombres.

**INCLUSIÓN LABORAL:** Oportunidad que las empresas le brindan a las personas con discapacidad, para ser competentes en el medio laboral.

**MOVILIDAD PERSONAL** : Medidas efectivas para asegurar que las personas con discapacidad gocen de movilidad personal con la mayor independencia posible, entre ellas: a) Facilitar la movilidad personal de las personas con discapacidad en la forma y en el momento que deseen a un costo asequible; b) Facilitar el acceso de las personas con discapacidad a formas de asistencia humana o animal e intermediarios, tecnologías de apoyo, dispositivos técnicos y ayudas para la movilidad de calidad, incluso poniéndolos a su disposición a un costo asequible; c) Ofrecer a las personas con discapacidad y al personal especializado que trabaje con estas personas capacitación en habilidades relacionadas con la movilidad; d) Alentar a las entidades que fabrican ayudas para la movilidad, dispositivos y tecnologías de apoyo a que tengan en cuenta todos los aspectos de la movilidad de las personas con discapacidad.

**PACTO MUNDIAL (GLOBAL COMPACT)**: El Pacto Mundial es una iniciativa voluntaria, en la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción.

**STAKEHOLDER**: Cualquier grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por el logro de los propósitos de una corporación. Stakeholders incluye a empleados, clientes, proveedores, accionistas, bancos, ambientalistas, gobiernos u otros grupos que puedan ayudar o dañar a la corporación.

**TRANSPARENCIA**: La transparencia es una necesidad constante de la sociedad por conocer las reglas, normas y procedimientos de los funcionarios en sus diferentes cargos, así como también de las actividades de las empresas que son parte de su entorno.

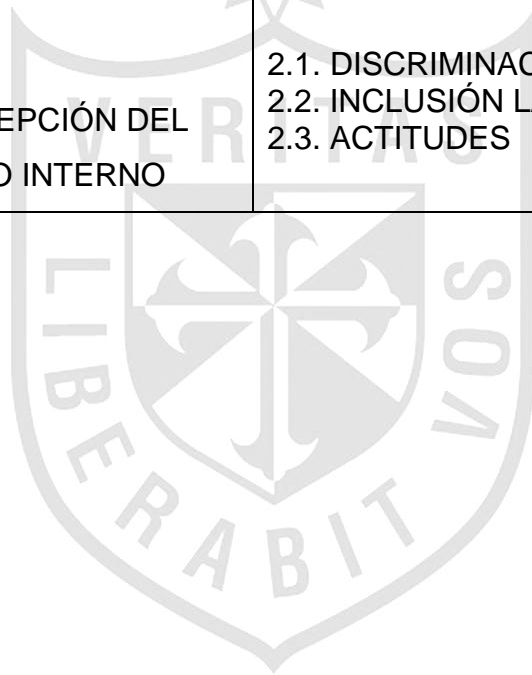
**TRIPLE BALANCE:** Actividades que minimizan impactos negativos y aspiran generar beneficios sociales, ambientales y económicos.

**VISIÓN:** Lo que una compañía trata de hacer en la actualidad por sus clientes a menudo se califica como la misión de la compañía. Una exposición de la misma a menudo es útil para ponderar el negocio en el cual se encuentra la compañía y las necesidades de los clientes a quienes trata de servir



## 2.4. Operalización de las variables

NOMINACIÓN DE LA VARIABLE FACTICA	INDICADORES DE LA VARIABLE
V1. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	1.1. COMPROMISO 1.2. RESPETO 1.3. LIDERAZGO
V2. PERCEPCIÓN DEL PÚBLICO INTERNO	2.1. DISCRIMINACIÓN 2.2. INCLUSIÓN LABORAL 2.3. ACTITUDES



## CAPITULO III

### DISEÑO METODOLOGICO

#### 3.1. Metodología de investigación

De una manera sencilla, clara y concisa, como recomienda Kerlinger (Kerlinger, 2002), el problema se planteó mediante la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son las características de la RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL en Discapacidad en la PERCEPCIÓN DEL PÚBLICO INTERNO? Debido a que en esta pregunta de investigación no se plantea una relación entre variables independientes y dependientes para comprobar la supuesta relación entre ellas, sino que se trabajó con objetivos específicos para determinar qué es y cómo se manifiesta un fenómeno.

El objetivo de éste capítulo es describir la metodología que sustenta el estudio. Se definió el problema de estudio para poder establecer el NIVEL DE INVESTIGACIÓN que se llevará a cabo y así poder configurar el diseño de la misma.

El siguiente paso fue definir la MUESTRA de estudio realizando la recolección y el análisis de datos que se obtuvieron en el proceso de investigación.

El estudio se realizó en la ciudad de Lima, Provincia y departamento de Lima con las personas con discapacidad motora que laboran en las empresas: BANCO DE LA NACIÓN, ELECTROPERU, CONADIS, SECURITAS, ATENTO, PLAZA VEA, TOTTUS, SODIMAC, MC DONALD'S Y FUNDACIÓN KONECTA. Se utilizó como muestra de estudio de 40 personas.



La Tesis de investigación utilizó la METODOLOGÍA de Investigación Científica y sus vertientes ligadas a un tipo de investigación de carácter básico, de DISEÑO NO EXPERIMENTAL- enfocado en el paradigma CUALITATIVO, orientando sus bases hacia la combinación de datos y teorías, de NIVEL: EXPLORATORIO DESCRIPTIVO, el cual nos permite comprender cómo es y de qué forma se manifiesta algún fenómeno, además de conocer cuáles son las propiedades específicas más importantes de éste.

Para analizar medir la Responsabilidad Social Empresarial y la se realizó un estudio CUALITATIVO FENOMENOLÓGICO de tipo EXPLORATORIO-DESCRIPTIVO-. El estudio busca determinar cuáles son las características de la RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL en Discapacidad en la PERCEPCIÓN DEL PÚBLICO INTERNO; a quien denominaremos en el estudio como personas con discapacidad motriz; a quienes se les realizara como instrumento una encuesta; que se presentará tal como relataron los informantes, pretendiendo proporcionar una imagen “fiel” de lo que dijeron. Luego, buscó interpretar sus palabras y explicar las percepciones y valoraciones distintas.

### **3.2. Diseño**

La presente investigación se caracteriza por tener un enfoque EMIC. El principal motivo de esto radica en conocer el punto de vista de los encuestados en relación a la RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL en la PERCEPCIÓN DEL PÚBLICO INTERNO a quienes denominamos personas con discapacidad motora.

Los estudios EMIC frecuentemente operan con personas del lugar como informantes claves y construyen test locales en un intento de captar elementos de la cultura de ámbitos de su interés (Cotini, 2010). Sin embargo para fines de investigación la población muestra estudio que se tomó fue de las personas con discapacidad MOTORA que laboran en empresas públicas y privadas, entre 30 a 55 años que viven diariamente la relación discapacidad-organización, a los cuales se les aplicó las herramientas metodológicas elegidas, para obtener los resultados necesarios y poder realizar las conclusiones correspondientes a partir de estas.

Nos centraremos así en el estudio y análisis de las experiencias y prácticas de inclusión laboral llevadas a cabo por las empresas como parte de la responsabilidad social; con la finalidad de fomentar y profundizar en el análisis y valoración de estas prácticas y medidas de empleo.

En este marco se sitúa esta investigación que pretende conocer y analizar las acciones y medidas de RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL que se están desarrollando relacionadas con la discapacidad.

### **3.2.1. Población muestra de estudio**

Para la realización de este estudio descriptivo se ha procedido a la identificación de la población y elección de la muestra. Para ello se va a recoger toda la información disponible de 40 personas con discapacidad que laboran en empresas públicas y privadas, entre 30 a 55 años. Se ha elaborado un listado y, dado el número de entidades PUBLICAS Y PRIVADAS que cuentan con empleados con discapacidad; que componen la población de estudio, decidimos incluir

a 40 de ellos en la muestra con lo cual la muestra ha sido parte de la población.

Debe recordarse que una población es el total de elementos que se desea generalizar los resultados (Hernández, 2010).

- Población: Hombres y mujeres con discapacidad, empleados en empresas públicas y privadas en la ciudad de Lima.

- Muestra: 40 personas con discapacidad motriz, 25 empleados en empresas públicas y 15 de empresas privadas (empresas como CONADIS, ELECTROPERU, BANCO DE LA NACIÓN, SECURITAS, ATENTO, PLAZA VEA, TOTTUS, SODIMAC, MC DONALD'S Y FUNDACIÓN KONECTA) en la ciudad de Lima entre 30 – 55 años que actualmente estén laborando.

**Tabla 1**  
**DISTRIBUCIÓN DE LOS PARTICIPANTES según:**

<b>DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR EDADES</b>	
Edad de 30 - 55	
<b>DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR SEXO</b>	
Hombres20 Mujeres20	
<b>DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR EMPRESA PUBLICA Y PRIVADA</b>	
PÚBLICAS	10
PRIVADAS	30
<b>DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR DISTRITO</b>	
CONADIS	06
BANCO DE LA NACIÓN	02
ELECTROPERU	02
SECURITAS	10
ATENTO	10
PLAZA VEA	02
TOTTUS	02
SODIMAC	02
MC DONALD'S	02
FUNDACIÓN KONECTA	02

**Criterios de inclusión y exclusión para selección de la muestra**

- **Criterios de inclusión:** Los/las personas con DISCAPACIDAD MOTRIZ entre 30 -55 años trabajadores de empresas públicas y privadas, como CONADIS, BANCO DE LA NACIÓN, ELECTROPERU, SECURITAS,

ATENTO, PLAZA VEA, TOTTUS, SODIMAC, MC DONALD'S Y FUNDACIÓN KONECTA.

- **Criterios de exclusión:** Los/las personas con otro tipo de discapacidad.

### 3.2.2. Tipo de muestreo

En los ESTUDIOS CUALITATIVOS casi siempre se emplean muestras pequeñas no aleatorias, lo cual no significa que los investigadores naturalistas no se interesen por la calidad de su muestra, sino que aplican criterios distintos para seleccionar a los participantes.

En este tipo de investigación se debe decidir cuándo y dónde observar, con quien conversar, así como qué información registrar y cómo hacerlo. Con este proceso estamos decidiendo no sólo que es lo relevante o no, sino también estamos extrayendo varias muestras de la información disponible.

El tipo de muestreo es NO PROBABILÍSTICO, POR JUICIO. (Hernández, et al. 2010), acota que es el “subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación” (p.306)

Elegimos a 40 personas con discapacidad motriz que actualmente se encuentran laborando en empresas públicas y privadas

### 3.2.3. Variables de estudio

Es variable RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL pero a su vez este se desagrega en: COMPROMISO (CON DISCAPACIDAD) - RESPETO (AL INDIVIDUO) -LIDERAZGO

Es variable PERCEPCIÓN DEL PÚBLICO INTERNO pero a su vez este se desagrega en: DISCRIMINACIÓN – INCLUSION LABORAL – ACTITUDES

<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>COMPROMISO</b>	<p>El compromiso es la capacidad del individuo para tomar conciencia de la importancia que tiene el cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del plazo que se le ha estipulado. Dicho trabajo debe ser asumido con profesionalidad, responsabilidad y lealtad, poniendo el mayor esfuerzo para lograr un producto con un alto estándar de calidad que satisfaga y supere las expectativas de los clientes.</p> <p><i>Autor: Universidad de Cádiz-España</i></p>
	<b>RESPETO</b>	<p>Se denomina respeto a una actitud de valoración que se mantiene hacia una cosa o persona. Así, es posible hablar</p>

		<p>del respeto a las instituciones, a la memoria, a la familia, etc. El respeto guarda estrecha vinculación con una actitud de reconocimiento hacia lo que ese algo o persona representan.</p> <p><i>Autor: Definición.mx</i></p>
	<p><b>LIDERAZGO</b></p>	<p>Es la capacidad de comunicarse con un grupo de personas, influir en sus emociones para que se dejen dirigir, compartan las ideas del grupo, permanezcan en el mismo, y ejecuten las acciones o actividades necesarias para el cumplimiento de uno o varios objetivos.</p>

<p><b>PERCEPCIÓN PÚBLICO INTERNO</b></p>	<p><b>DISCRIMINACIÓN</b></p>	<p>La discriminación es una práctica cotidiana que consiste en dar un trato desfavorable o de desprecio inmerecido a determinada persona o grupo, que a veces no percibimos, pero que en algún momento la hemos causado o recibido.</p> <p><i>Autor: Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación - México</i></p>
	<p><b>INCLUSIÓN LABORAL</b></p>	<p>Empleo integrado en empresas normalizadas, es decir, empleo exactamente igual y en las mismas condiciones de tareas, sueldos y horarios que el de cualquier otro trabajador sin discapacidad, en empresas donde la proporción</p>

		<p>mayoritaria de empleados no tenga discapacidad alguna.</p> <p><i>Autor: Ministerio de Trabajo Empleo y Previsión Social - Bolivia</i></p>
	<b>ACTITUDES</b>	<p>Estado de la disposición nerviosa y mental, que se organiza a partir de las vivencias y que orienta o dirige la respuesta de un sujeto ante determinados acontecimientos.</p> <p><i>Autor: Real Academia de la Lengua Española - España</i></p>

#### 3.2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En cuanto al instrumento de recogida de datos para el estudio, la estructura general es la siguiente: una primera parte o bloque de información que recogerá cuestiones acerca de los datos identificativos de las entidades y de los participantes. Datos sobre el colectivo de personas con discapacidad (número, género, edad, tipo de empresa y perfiles ocupacionales, etc.)

Otro bloque de información en el que se recaban información sobre el proceso y metodología a seguir según el punto 1.1. Otro bloque sobre las barreras y dificultades o necesidades más destacables y de acceso al mercado de trabajo



Con fines de obtener datos de tipo numérico así como opciones y/o reflexiones sobre la Responsabilidad Social Empresarial en el marco de la discapacidad, se desarrolló un plan metodológico de que se recurrió al siguiente instrumento que se recabaron empleando procedimiento: LA ENCUESTA.

En relación a las técnicas e instrumentos según Velez S (2001) y Sabino (1992) son:

*“aspectos específicos y concretos del método que se usan en casa investigación”. Vélez S (2001), amplía esta definición al sugerir que la técnica es la “habilidad para hacer alguna cosa y que implica el conocimiento empírico de cómo hacerlas. El técnico provee a la ciencia de instrumentos y comprobaciones y no cesa de formular preguntas al científico” (Sabino, 1992)*

#### **3.2.4.1. Ficha técnica-Prueba piloto**

Compuesta por 12 PREGUNTAS que consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Existen dos tipos de preguntas: abiertas y cerradas; las preguntas cerradas son aquellas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas, por otro lado las preguntas abiertas no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, por lo cual el número de categorías de respuesta es muy elevado (Sampieri, 2010). Elegimos preguntas cerradas.

#### **3.2.4.2. Nombre la encuesta**

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN DISCAPACIDAD en la PERCEPCIÓN DEL PÚBLICO INTERNO

#### **3.2.4.3. Finalidad de la encuesta**

La finalidad de realizar las encuestas, es identificar los niveles de RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL de las empresas en relación a la DISCAPACIDAD en la PERCEPCIÓN DEL PÚBLICO INTERNOY DISCRIMINACIÓN SOBRE DISCAPACIDAD de los las PCD que actualmente son trabajadores.

#### **3.2.4.4. Número de preguntas**

Para el presente trabajo se realizó un número de 12 PREGUNTAS cerradas. Cada pregunta responderá al Objetivo General o a los Objetivos específicos.

#### **3.2.5. Técnica de análisis de datos**

Las entrevistas fueron transcritas usando MS Word. El análisis se realizará según la METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE CONTENIDO CUALITATIVO descrito por Vázquez y Ferreira da Silva. Este proceso consiste en varios pasos, que no son lineales, sino que hay un proceso constante de retroalimentación desde la selección de participantes hasta los últimos pasos de análisis.

##### **3.2.5.1. Procedimiento**

- Se tomaron en cuenta las variables dimensiones e indicadores de estudio para la realización de las preguntas.
- Para el diseño de las encuestas se emplearon palabras frecuentes y sencillas sin planteamientos ambiguos.
- Las preguntas realizadas abordan el tema de la RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN

DISCAPACIDAD EN LA PERCEPCIÓN DEL PÚBLICO INTERNO en relación a la actitudes recibidas de parte de la organización para la que laboran, mas no en temas personales y por eso se cree que se respetó la intimidad del encuestado.

- Se utilizará tabla de porcentajes

### ALTERNATIVAS PARA LA MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN

<p><b>MÉTODO ENCUESTA</b></p>	<p>Se puede abarcar a un gran número de personas.</p> <p>Exige una reflexión sobre los temas a tratar en la encuesta</p> <p>La confidencialidad de la encuesta permite una mayor sinceridad de las personas</p> <p>Exige una buena segmentación de la encuesta.</p>	<p>Hay que garantizar la confidencialidad.</p> <p>Requiere de una buena comunicación para el éxito de participación</p>
-------------------------------	---	---

#### 3.2.6. Consideraciones Éticas

Como INVESTIGACIÓN CUALITATIVA busca recoger datos relacionados con las percepciones, opiniones y creencias de las personas, es importante tomar algunas medidas para asegurar que la participación en el estudio no tenga efectos adversos en la vida privada, social. En el presente estudio, se utilizó consentimiento informado escrito que concluyó en dos partes:

- **Datos básicos de estudio:**

Se explicó al participante (personas con discapacidad de 30 a 55 años empleadas por una empresa pública o privada) el nombre del estudio, la calidad de tesis de la investigadora y una explicación breve del tema a tratar.

- **Anonimato y confidencialidad:**

Se explicó a participante (personas con discapacidad de 30 a 55 años que actualmente estén trabajando) que su nombre no sería usado sin su autorización, pero que otros datos (tales como edad y género) si serán usados, y que sus palabras pueden ser reproducidas textualmente si fuere necesario para la investigación.

Finalmente, se entregó al participante (personas con discapacidad de 30 a 55 años que actualmente estén trabajando) los datos de contacto de la investigadora.

### **3.2.6.1. Limitaciones**

El estudio presenta limitaciones en cuanto a la medición y a la generalidad de los resultados. En cuanto a la medición es la primera vez que se mide y por tanto los cuestionarios y las escalas pueden perfeccionarse en futuros estudios. En cuanto a la generabilidad de los resultados, el estudio se ha centrado en personas con discapacidad de 30 a 55 años que actualmente estén trabajando, personas que efectivamente

cumplieron en llenar el cuestionario, por lo que puede haber sesgo en los resultados.

Esta investigación pretende ser la primera de una serie de estudios en capacidades abriendo la posibilidad a nuevos casos de instituciones y nuevas medidas que ayuden, precisamente, a la medición y generabilidad de los resultados.

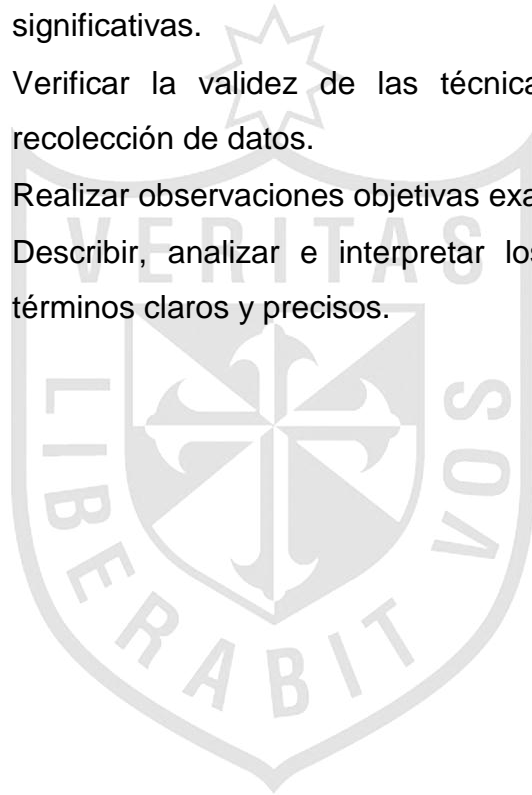
A partir del estudio podemos medir las capacidades, pero para tener un modelo de proyección de capacidades, será necesario disponer de una base de proyectos y programas de RSE más amplia y mejorar, a la vez la metodología aplicada.

Finalmente los modelos y los resultados pueden cuestionarse por la interpretación realizada del fenómeno observado. No se puede criticar el hecho de interpretar, porque eso es común toda la metodología cualitativa, pero se puede criticar la calidad de interpretación realizada. En este sentido, a pesar de que se tomaron todas las precauciones para minimizar el error e interpretación y mantener tanto la validez del contexto en el estudio y que se fueron revisadas todas las etapas de investigación, otro investigador puede tener una interpretación distinta de las determinadas variables analizadas.

#### **Las etapas del proceso fueron:**

- Determinar las características del problema escogido.
- Definir y formular las conjeturas o hipótesis

- Enunciar los supuestos en que se basan las conjeturas y los procesos adoptados.
- Elección de los temas y las fuentes apropiadas.
- Selección o elaboración de técnicas para la elaboración de datos.
- Establecer, y clasificar datos, categorías precisas, que se adecuen al propósito de estudio y permitan poner de manifiesto las semejanzas, diferencias y relaciones significativas.
- Verificar la validez de las técnicas empleadas para la recolección de datos.
- Realizar observaciones objetivas exactas.
- Describir, analizar e interpretar los datos obtenidos, en términos claros y precisos.



## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Una vez aplicado los instrumentos de recolección de información, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente para el análisis de los mismos. Por cuanto a la información que arrojará, será la que indique las conclusiones a las cuales llega la investigación por cuanto mostrará las características de la RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN DISCAPACIDAD en la PERCEPCIÓN DEL PÚBLICO INTERNO.

#### CUADRO 1 - COMPROMISO

¿Usted goza de BENEFICIOS en la empresa en la que trabaja?  
Considerar los beneficios detallados

VARIABLES	RESPUESTAS		
	SI	NO	NS/NO
%	39%	53%	8%
N	79	105	16
SEXO			
Masculino			
%	23%	20%	7%
N	47	39	14
Femenino			
%	16%	33%	1%
N	32	66	2

#### DETALLE DE LA RESPUESTA:

1. Tiene vacaciones pagadas
2. Recibe aguinaldo
3. Recibe reparto de utilidades
4. Le dan un servicio médico ESSALUD u otro
5. Tiene acceso a capacitación del personal
6. Recibe pago por horas extras

La investigación en la DIMENSIÓN COMPROMISO, relacionado a los beneficios laborales evidencia que el 53% la muestra de estudio no recibe beneficios según el detalle. El 39% indica que sí; sin embargo es menester indicar que los beneficiarios en gran medida son aquellos que trabajan para el estado, donde son reconocidos todos sus beneficios y el 8% prefirió no pronunciarse al respecto.

**CONCLUSIÓN:** La inclusión laboral de personas con discapacidad les brinda a estos trabajadores, la posibilidad de mejorar su calidad de vida, desarrollarse, el 39% de la población de estudio recibe beneficios primordial para una adecuada relación empresa-trabajador. Sin embargo un 53% superior no recibe beneficios laborales. Lo que influye NEGATIVAMENTE

## CUADRO 2 - LIDERAZGO

¿Qué tipo de actividad realiza en la organización?

VARIABLES	RESPUESTAS		
	Alto mando	Mando medio	Técnico
%	0%	35%	65%
N	0	14	26
SEXO			
Masculino			
%	0%	15%	35%
N	0	6	14
Femenino			
%	0%	20%	30%
N	0	8	12



En relación al tipo de actividad que realizan en la organización podemos evidenciar que el 65% de la muestra de estudio desarrolla una actividad TÉCNICA, el 35% indica que tiene MANDO MEDIO y el 3% ALTO MANDO en la organización. Lo que evidencia que en gran medida el trabajo desarrollado por las PCD en las organizaciones es de nivel técnico. Sin embargo no es su totalidad.

**CONCLUSIÓN:** El 65% de la población de estudio desarrolla en la empresa actividades de NIVEL TÉCNICO. Por lo tanto se puede concluir que en gran medida las PCD se desempeñan en actividades técnico-operativas en las organizaciones, sin descartar actividades otros niveles de trabajo; lo que INFLUYE NEGATIVAMENTE.

### CUADRO 3 - COMPROMISO

En su incorporación a la institución en la que labora ¿Ha recibido ENTRENAMIENTO en sus funciones para su puesto de trabajo?

VARIABLES	RESPUESTAS		
	SI	NO	No sabe/No opina
%	50%	45%	5%
N	20	18	2
SEXO			
Masculino			
%	30%	15%	5%
N	12	6	2
Femenino			
%	20%	30%	0%
N	8	12	0

En relación a la DIMENSION COMPROMISO en relación a la etapa de inducción o capacitación de inducciones, se evidencia que el 50% de la muestra de estudio recibió capacitación, el 45% respondió negativamente el 5% abstuvo de contestar. Lo que evidencia que existe un gran porcentaje que desarrolla sus actividades basadas en la capacitación, INFLUYE REGULARMENTE

**CONCLUSIÓN:** En relación a la inducción que recibe el personal en la organización un 50% recibe entrenamiento en el trabajo. Teniendo en cuenta que la inducción es la etapa inicial de relacionamiento trabajador-empresa. INFLUYE REGULARMENTE.

**CUADRO 4 - RESPETO**

**¿Qué tan incluido se siente en la organización que labora actualmente?**

VARIABLES	RESPUESTAS				
	Muy incluido	Medianamente incluido	Poco incluido	Nada incluido	No sabe / No opina
%	15%	35%	15%	35%	0%
N	6	14	6	14	0
<b>SEXO</b>					
<b>Masculino</b>					
%	15%	25%	0%	10%	0%
N	6	10	0	4	0
<b>Femenino</b>					
%	0%	10%	15%	25%	0%
N	0	4	6	10	0

En relación a la DIMENSION RESPETO, relacionada a las SATISFACCIÓN EN LA ORGANIZACIÓN el 50% NO SE SIENTE INCLUIDO en la empresa, 20% “MEDIANAMENTE incluido”,15% que manifestó estar “POCO INCLUIDO “y 15% que indicó sentirse “MUY

INCLUIDO Lo que evidencia que en gran medida las PCD se sienten marginadas en las organizaciones para las que prestan sus servicios.  
INFLUYE REGULARMENTE

**CONCLUSIÓN:** En mayor medida 50% indica se SIENTE EXCLUIDO, al margen de toda actividad laboral competitiva y, por extensión, de otros muchos otros ámbitos en la organización donde labora INFLUYE REGULARMENTE.

CUADRO 5

¿Siente que su centro laboral cuenta con la infraestructura necesaria para su fácil desplazamiento?

VARIABLES	RESPUESTAS		
	SI	NO	No sabe/No opina
%	35%	65%	0%
N	14	26	0
SEXO			
Masculino			
%	15%	35%	0%
N	6	14	0
Femenino			
%	20%	30%	0%
N	8	12	0

En relación a la DIMENSION INFRAESTRUCTURA, para un fácil desplazamiento en el centro laboral, el 65% de la muestra de estudio considera que la empresa no cuenta con la infraestructura adecuada, el 35% contestó afirmativamente. Lo que evidencia una INFRAESTRUCTURA INADECUADA para su fácil desplazamiento en INFLUYE REGULARMENTE.

**CONCLUSIÓN:** En mayor medida 65% evidencia una inadecuada y notoriamente ineficiencia, impidiendo así su fácil desplazamiento provocando que no se sientan incluidos. . INFLUYE REGULARMENTE.

**CUADRO 6 - COMPROMISO**

**¿La empresa suele reconocer sus logros con incentivos similares a los de sus compañeros de trabajo?**

VARIABLES	RESPUESTAS				
	Siempre	Casi siempre	Regularmente	A veces	Nada
%	5%	0%	5%	30%	60%
N	2	0	2	12	24
<b>SEXO</b>					
<b>Masculino</b>					
%	0%	0%	0%	20%	30%
N	0	0	0	8	12
<b>Femenino</b>					
%	5%	0%			
N	2	0	2	4	12

En relación a la DIMENSION COMPROMISO relacionada Al reconocimiento de logros con incentivos el 60% de la muestra de estudio manifiesta “NUNCA” recibe incentivos laborales, el 3% indica “AVECES” y el 5% “SIEMPRE” Y “REGULARMENTE”. Lo que evidencia que la organización no suele reconocer sus logros por incentivos a sus empleados. INFLUYE NEGATIVAMENTE

**CONCLUSIÓN:** En un 60% las empresas no reconocen LOGROS CON INCENTIVOS, teniendo en cuenta que este proceso es parte fundamental para la inclusión en una organización. Por lo tanto se concluye que las PCD que actualmente laboran en empresas públicas o

privadas consideran que no reciben un reconocimiento por sus logros.  
**INFLUYE NEGATIVAMENTE**

**CUADRO 7 - ACTITUDES**

**¿Qué tan de acuerdo está usted con las situaciones detalladas?**

VARIABLES	RESPUESTAS				
	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Muy en desacuerdo
%	43%	16%	12%	12%	17%
N	86	32	24	24	34
<b>SEXO</b>					
<b>Masculino</b>					
%	22%	8%	6%	8%	6%
N	44	16	12	16	12
<b>Femenino</b>					
%	21%	8%	6%	4%	11%
N	42	16	12	8	22

**DETALLE DE LA RESPUESTA:**

1. En el Perú las EMPRESAS no respetan los derechos de las personas con discapacidad.
2. La sociedad no ayuda a las personas con discapacidad porque no conoce sus capacidades.
3. Las empresas están interesadas en incluir cada vez más a personas con discapacidad en sus labores.
4. Es más complicado para una persona con discapacidad conseguir empleo
5. La ciudad tiene una infraestructura inclusiva que permite que las personas con discapacidad nos desplazemos sin inconvenientes.

En relación a la DIMENSION ACTITUDES, referida a las situaciones comunes descritas en la encuesta, podemos evidenciar que el 43% de la muestra de estudio ESTÁ “MUY DE ACUERDO” en que las empresas no respetan los derechos de las personas con discapacidad, ante el desconocimiento de sus capacidades, sin embargo las incluyen en las empresas, siendo complicado conseguir empleo y la falta de

infraestructura inconveniente; el 17% indica que está “MUY EN DESACUERDO”, el 16% manifestó que está “DE ACUERDO” y un 12% indicó estar “INDIFERENTE” Y “DESACUERDO”. Lo que INFLUYE NEGATIVAMENTE.

**CONCLUSIÓN:** La integración de personas con discapacidad a las empresas se ve obstaculizada por barreras de diversa índole, principalmente culturales. La discriminación se funda en prejuicios que se han heredado a lo largo de la historia, sobre las capacidades y conductas que supuestamente tienen las personas con discapacidad. Estos prejuicios finalmente determinan las expectativas que se generan sobre ellas. Por lo tanto INFLUYE NEGATIVAMENTE

**CUADRO 8 - ACTITUDES**

**¿Cuáles de los siguientes prejuicios considera que es el más usual en las organizaciones?**

VARIABLES	RESPUESTAS			
	Las PCD no son capaces de utilizar ciertas herramientas o maquinarias "normales", por lo que necesito invertir en dispositivos especiales que son muy caros.	El entorno del trabajo en mi empresa es demasiado peligroso, lo que puede agravar la condición de las personas.	Faltarán mucho al trabajo por enfermedad	Mis trabajadores pueden tener problemas de comunicación con ellos.
%	48%	0%	20%	12%
N	24	0	10	6
<b>SEXO</b>				
<b>Masculino</b>				
%	24%	0%	16%	0%
N	12	0	8	0
<b>Femenino</b>				
%	24%	0%	4%	12%
N	12	0	2	6

En relación a la DIMENSION PREJUICIOS se evidencia que el 48% de la muestra de estudio considera que “Las PCD no son capaces de utilizar ciertas herramientas o maquinarias "normales", por lo que necesito invertir en dispositivos especiales que son muy caros” el prejuicio más usual, el 20% indica “Faltarán mucho al trabajo por enfermedad”, el 12% manifestó que “los trabajadores pueden tener problemas de comunicación.

**CONCLUSIÓN:** En gran medida, el 48% manifestó que “Las PCD no son capaces de utilizar ciertas herramientas o maquinarias "normales” es el prejuicio más usual por el que las organizaciones suelen no contratar a personas con discapacidad.

**CUADRO 9 - RESPETO**

**¿Usted ha vivido alguna situación o experiencia que lo problematizó con respecto a la discapacidad en su centro de labores?**

VARIABLES	RESPUESTAS		
	SI	NO	No sabe/No opina
%	50%	50%	0%
N	20	20	0
<b>SEXO</b>			
<b>Masculino</b>			
%	20%	30%	0%
N	8	12	0
<b>Femenino</b>			
%	30%	20%	0%
N	12	8	0

En relación a la DIMENSIÓN RESPETO en relación a las experiencias propias de los encuestados en sus centros de labores podemos evidenciar que existe un 50% que ha tenido una mala experiencia y en la misma medida un 50% que no la ha tenido.

**CONCLUSIÓN:** En la misma medida 50% sostuvieron “que han” y “que no han tenido” experiencias negativas en sus centros laborales. Entonces se puede concluir que, considerando los cuadros anteriores 4, 5 y 6 guardan estrecha relación con este resultado. INFLUYE REGULARMENTE.

**CUADRO 10 – PREJUICIOS Y ACTITUDES**

**Y me podría decir dos ideas que asocie con "discriminación hacia las personas con discapacidad".**

**Según variables  
(En porcentajes)**

VARIABLES	RESPUESTAS							
	Trato especial	Ignorar a las personas con discapacidad	Desigualdad	Negar derechos a las personas con discapacidad	Pobreza	Falta de atención	Ser excluido de trabajos por ser discapacitado	Recibir menos sueldo por tener una discapacidad
%	9%	3%	21%	16%	8%	5%	30%	9%
N	7	2	17	13	6	4	24	7
SEXO								
Masculino								
%	9%	3%	8%	8%	5%	3%	11%	5%
N	7	2	6	6	4	2	9	4
Femenino								
%	0%	0%	14%	9%	3%	3%	19%	4%
N	0	0	11	7	2	2	15	3

En relación a la DIMENSION PREJUICIOS Y ACTITUDES y su relación a ideas que se asocian con la discriminación, el 30% de la muestra de estudio considera que “*Ser excluido de trabajos por ser discapacitado*” representa la idea más asociada a prejuicios con la discapacidad, el 21% indica “Desigualdad”, el 16% “*Negar derechos a las personas con discapacidad*”, un 9% “Trato especial” y “Recibir menos sueldo por tener una discapacidad”, 8% pobreza, 5% falta de atención y 3% “Ignorar a las



personas con discapacidad”. Lo que evidencia que en gran medida todos los enunciados descritos son comunes para las personas con discapacidad.

**CONCLUSIÓN:** En mayor medida 30% se siente “Ser excluido, 21% menciona que es la “desigualdad” que se supone tiene la persona con discapacidad frente a uno que no lo es cuando se trata de desarrollar una tarea laboral. La exclusión por condición de discapacidad es una situación desigual frente al resto de personas.

#### CUADRO 11 - DISCRIMINACION

De los comportamientos detallados ¿Considera que son actos discriminatorios? Puede marcar más de uno

VARIABLES	RESPUESTAS	
	SI	NO
%	61%	39%
N	98	62
SEXO		
Masculino		
%	31%	19%
N	50	30
Femenino		
%	30%	20%
N	48	32

#### DETALLE DE LA RESPUESTA:

1. Que las personas con discapacidad deban jubilarse a edad más temprana que el resto de las personas (55 años con un mínimo de 20 años de aportación)
2. Que den menos empleo a personas con discapacidad porque las empresas consideran que puede bajar su productividad
3. Que el resto de las personas ganen más dinero que las personas con discapacidad por un mismo trabajo
4. Que las empresas no contraten a personas con discapacidad en un proceso de reclutamiento regular, sino que lo hagan por la ley impuesta

En relación a la DIMENSION DISCRIMINACION en relación a enunciados sobre EMPLEABILIDAD el 61% considera que la edad de jubilación para los discapacitados está en relación a las edades de 55 años, además de la baja productividad que se relaciona con los mismos; y el proceso de reclutamiento tiene conexión directa con lo que impone la ley. 39% indica lo CONTRARIO Lo que evidencia gran estado de discriminación.

**CONCLUSIÓN:** En mayor medida 61% manifestaron que las situaciones descritas representan un alto grado de discriminación en su accionar donde las empresas reclutan a sus trabajadores por la noma regular beneficios a la empresa. INFLUYE NEGATIVAMENTE.

**CUADRO 12 - RESPETO**

**¿Cómo diría que es en general el trato que recibe dentro de la empresa donde labora?**

VARIABLES	RESPUESTAS							
	Cortés	Descortés	De rechazo	Respetuoso	De aceptación	Irrespetuoso	Considerado	Caritativo
%	20%	10%	10%	15%	35%	0%	5%	5%
N	8	4	4	6	14	0	2	2
SEXO								
Masculino								
%	10%	0%	10%	15%	5%	0%	5%	5%
N	4	0	4	6	2	0	2	2
Femenino								
%	10%	10%	0%	0%	30%	0%	0%	0%
N	4	4	0	0	12	0	0	0

En relación al trato que recibe de la organización, directamente de sus compañeros de labores, el 35% menciona que es “de ACEPTACIÓN”, 20% “CORTÉS”, 10% “DESCORTÉS” y “de rechazo”, mientras que un 5% “CONSIDERADO” Y “CARITATIVO”, Lo que evidencia que en gran

medida la población muestra de estudio PERCIBE QUE EL TRATO RECIBIDO POR LA EMPRESA es caritativo, descortés, y de rechazo.

**CONCLUSIÓN:** El 35% considera que el trato recibido por la empresa es de ACEPTACIÓN”, y el 10% DESCORTES INFLUYE REGULARMENTE.



#### **4.1. RELACIÓN: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN DISCAPACIDAD EN LA PERCEPCIÓN DEL PÚBLICO INTERNO**

La Responsabilidad Social Empresarial se ha convertido en uno de los ejes principales en la gestión de todo tipo de organizaciones es así, que actualmente el Global Reporting Initiative junto a la Fundación ONCE han publicado una herramienta útil que permite incluir los temas de discapacidad en la memorias de sostenibilidad, con el que se suma el rol que toda empresa interesada en emitir un reporte de sostenibilidad deberá tener en cuenta indicadores como “participación de personas con discapacidad en la alta gerencia, políticas y medidas adoptadas por la organización a fin de evitar la discriminación, descripción de casos en los que la empresa fue multada por transgredir las normas vigentes sobre discapacidad”, las mismas que proponen incluir temas de discapacidad en la agenda empresarial.

De ello surge la importancia de determinar las particularidades de la práctica de RS en relación a la discapacidad en nuestro país, con una gestión que va más allá de lo exigido por la ley, es decir, es más que el hecho de contratar e porcentaje que la ley exige 3% (empresas privadas) y 5% (empresas públicas). Sin embargo, de acuerdo a la herramienta aplicada para la investigación de las personas con discapacidad que actualmente laboran, la investigación evidencia que los encuestados NO CUENTAN CON UN ADECUADO CLIMA LABORAL EN SUS INSTITUCIONES, lo que conlleva a que exista poca preocupación por tener un ambiente adecuado: infraestructura, clima laboral, trato digno de parte de la organización para con sus colaboradores. Percepción que dependerá de las medidas que la empresa pueda tomar dentro de sus políticas de RSE.

En tanto de acuerdo a la investigación queda corroborada la hipótesis parcialmente LA RESPONSABILIDAD SOCIAL INSTITUCIONAL EN DISCAPACIDAD INFLUYE en la PERCEPCIÓN DEL PÚBLICO INTERNO, por NO existir suficiente evidencia.



#### **4.2. RELACIÓN: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN DISCAPACIDAD EN LA INCLUSION LABORAL EN LA PERCEPCIÓN DEL PÚBLICO INTERNO**

Para comprender la relación Responsabilidad Social Empresarial – discapacidad es importante hacer referencia que organismos mundialmente aceptados como la Global Reporting Initiative , para reportes de sostenibilidad, ya lo están adaptando a las memorias en las que los indicadores de gestión en el tema de INCLUSIÓN LABORAL no se centran en el mero contrato empleado-empleador, estos indicadores que medirán la gestión de una empresa socialmente responsable en el ámbito de la discapacidad se centrará en incorporación de programas que no están incluidos en la ley, pero que permitirán una adecuada relación PCD empleada – organización.

Ante ello, la investigación desarrollada evidencia que las empresas actualmente limitan a la inclusión laboral de “contrato”, es decir a incluir en su planilla a una PCD, más no a incluirla laboralmente en todo el sentido de la palabra, identificando sus expectativas y desarrollando políticas y/o programas que les permitan INCLUIR a las PCD en un ambiente grato y con igualdad de oportunidades que al resto de la organización.

La investigación realizada evidencia resultados ajenos a la gestión de la Responsabilidad Social, ya que si bien las organizaciones brindan trabajo a las PCD, no se preocupan por su inclusión plena en la organización.

Por ello, se acepta parcialmente la hipótesis postulada (1) LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN DISCAPACIDAD EN LA INCLUSION LABORAL influye EN LA PERCEPCIÓN DEL PÚBLICO INTERNO, por NO existir suficiente evidencia.



#### **4.3. RELACIÓN: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN DISCAPACIDAD EN LA DISCRIMINACIÓN EN LA PERCEPCIÓN DEL PÚBLICO INTERNO**

Es necesario comprender que en un ambiente incluyente no existe la discriminación, por tanto la investigación al reflejar que existe un alto nivel de discriminación percibido a través de la percepción del público interno (personas con discapacidad que actualmente están laborando en empresas públicas y privadas) se asocia que no están desarrollando una gestión socialmente responsable sobre discriminación para mejorar la percepción de sus colaboradores con discapacidad.

Sin embargo cabe resaltar que toda la población de estudio refirió no estar identificado con su organización o ser discriminado. Aunque en menor medida, existe un público que está gestando el tema adecuadamente.

**Se acepta la hipótesis específica (2) LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN DISCAPACIDAD INFLUYE EN LA DISCRIMINACIÓN EN LA PERCEPCIÓN DEL PÚBLICO INTERNO, por existir suficiente evidencia.**



#### **4.4. RELACIÓN: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN DISCAPACIDAD INFLUYE EN PREJUICIOS Y ACTITUDES EN LA PERCEPCIÓN DEL PÚBLICO INTERNO**

Una adecuada gestión de Responsabilidad Social Empresarial en discapacidad, permite minimizar los prejuicios y las actitudes del personal que labora en la organización, ya que desde el inicio en la etapa de sensibilización, se desarrollan principios básicos de convivencia que permiten un adecuado interactuar entre las PCD empleadas y sus pares. Transformando el concepto de prejuicio en oportunidad.

De manera que la creación de una cultura de respeto en el stakeholder colaboradores, independientemente de sus capacidades, permitirá combatir todos esos prejuicios que la población muestra estudio puso en evidencia en las encuestas desarrolladas. Cabe resaltar que este es un trabajo a largo plazo, ya que se trata de un proceso de concientización hacia los colaboradores.

Por lo tanto se acepta la hipótesis específica (3) LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN DISCAPACIDAD EN PREJUICIOS Y ACTITUDES EN LA PERCEPCIÓN DEL PÚBLICO INTERNO, por existir suficiente evidencia.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

Considerando de base la encuesta realizada a las personas con discapacidad que actualmente laboran en empresas públicas y privadas, en la cual, se logró obtener los puntos de vista de LOS EMPLEADOS, podemos afirmar que el resultado más importante de la investigación según los indicadores de aplicados a nuestro estudio: características de LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN DISCAPACIDAD EN LA PERCEPCIÓN DEL PÚBLICO INTERNO se concluye:

- La investigación evidencia en relación a la DIMENSIÓN COMPROMISO, relacionado a los beneficios laborales el 53% la muestra de estudio no recibe beneficios sociales. El 39% indica que sí; es menester indicar que los beneficiarios en gran medida son trabajan del estado, primordial para una adecuada relación empresa-trabajador. Influye NEGATIVAMENTE
  
- La investigación evidencia en relación a la DIMENSIÓN LIDERAZGO, relacionado a la actividad que realizan dentro de las organizaciones el 65% de la población de estudio desarrolla una actividad TÉCNICA, el 35% MANDO MEDIO y el 3% ALTO MANDO. Lo que evidencia que en gran medida el trabajo desarrollado por las PCD en las organizaciones es de nivel técnico. Influye NEGATIVAMENTE.

- La investigación evidencia en relación a la DIMENSIÓN COMPROMISO en relación a capacitación el 50% de la muestra de estudio recibió capacitación de parte de la empresa, el 45% no recibió capacitación. INFLUYE REGULARMENTE
  
- La investigación evidencia en relación a la DIMENSIÓN RESPETO, relacionada a las SATISFACCIÓN EN LA ORGANIZACIÓN el 50% NO SE SIENTE INCLUIDO en la empresa, 20% “MEDIANAMENTE incluido”,15% “POCO INCLUIDO “y solo un 15% “MUY INCLUIDO. Lo que evidencia que en gran medida las PCD se sienten marginadas. INFLUYE REGULARMENTE.
  
- La investigación evidencia en relación a la DIMENSION INFRAESTRUCTURA, el 65% la considera inadecuada, el 35% positiva. INFLUYE REGULARMENTE.
  
- La investigación evidencia en relación a la DIMENSION COMPROMISO relacionada Al reconocimiento de logros con incentivos el 60% “NUNCA” recibe incentivos laborales, el 3% indica “A VECES. Lo que evidencia falta de reconocimiento de sus logros por incentivos. INFLUYE NEGATIVAMENTE
  
- La investigación evidencia en relación a la DIMENSION ACTITUDES, en la integración de personas con discapacidad referida a las situaciones comunes se evidencia que el 43% está “MUY ACUERDO” en que las empresas no respetan los derechos de las personas con discapacidad, ante el desconocimiento de sus capacidades, sin embargo las incluyen en las empresas, y evidencia falta de infraestructura.

La integración de personas con discapacidad a las empresas se ve obstaculizada por barreras de diversa índole, principalmente culturales. La discriminación se funda en prejuicios que se han heredado a lo largo de la historia, sobre las capacidades y conductas que supuestamente tienen las personas con discapacidad. Estos prejuicios determinan las expectativas que se generan sobre ellas. Por lo tanto INFLUYE NEGATIVAMENTE

- La investigación evidencia en relación a la DIMENSIÓN RESPETO en relación a las experiencias propias de los encuestados en sus centros de labores el 50% tuvieron experiencias negativas. INFLUYE REGULARMENTE.
- La investigación evidencia en relación a la DIMENSION PREJUICIOS Y ACTITUDES asociados a la discriminación, el 30% se considera excluido, representa la idea más asociada a prejuicios con la discapacidad, el 21% “Desigualdad”, el 16% considera que se *“Niegan los derechos a las personas con discapacidad”*, un considera que reciben 9% “Trato especial” y perciben menos remuneración. La exclusión por condición de discapacidad es una situación desigual frente al resto de personas.
- La investigación evidencia en relación a la DISCRIMINACION en relación a enunciados sobre EMPLEABILIDAD el 61% considera que la edad de jubilación para los discapacitados está en relación a las edades de 55 años, además de la baja productividad que se relaciona con los mismos; y el proceso de reclutamiento tiene conexión directa con lo que impone la

ley. 39% indica lo CONTRARIO Lo que evidencia gran estado de discriminación. INFLUYE NEGATIVAMENTE.

- La investigación evidencia en relación a la DIMENSION ACEPTACIÓN en relación al trato percibido por la empresa y compañeros el 35% considera que es “ACEPTADO”, el 20% “CORTÉS”, 10% “DESCORTÉS” y “de RECHAZO”, mientras que un 5% “CONSIDERADO” Y “CARITATIVO”, Lo que evidencia que la percepción sobre el TRATO RECIBIDO es caritativo, descortés, y de rechazo. INFLUYE REGULARMENTE.

CONCLUSIÓN GENERAL - Se concluye que las personas con discapacidad tienen derecho a un trabajo y a un TRATO digno en su centro laboral. Las empresas no deben ser ajenas a la atención de su público interno como stakeholder clave para el desarrollo de su negocio, es así que la inclusión laboral de personas con discapacidad no debe limitarse al contrato que firma la empresa y el empleado, lo que la ley te exige. Esta inclusión, debe ir más allá de lo exigido por ley, y es que bajo políticas de responsabilidad social, de manera voluntaria, se debe sensibilizar, promover y monitorear programas y/o proyectos que permitan una inclusión plena en la organización.

## **5.2. Recomendaciones**

- Evaluar consistencia entre los valores de la organización y la iniciativa de integrar personas con discapacidad.
- Generar perfiles de responsabilidad que incluyan la equidad de condiciones necesarias para ejecutar adecuadamente el puesto de trabajo

- Las empresas tanto públicas como privadas deben ir más allá de lo exigido por la ley, tal como se aplica la RSE en la gestión transversal de la organización.
- Deben emplear a personas con discapacidad, teniendo en cuenta sus expectativas como stakeholder, pues su accionar influye en la imagen y la reputación de la empresa
- Finalmente es de suma importancia que las organizaciones públicas y privadas desarrollen programas y proyectos de sensibilización, promoción y monitoreo, que permita evolucionar el tema de la responsabilidad social empresarial en discapacidad en las organizaciones, centrándose en las capacidades de las PCD. Este periodo de sensibilización inicial debe desarrollarse con el involucramiento de la alta gerencia hasta el menor plantel de la organización, ya que crear un ambiente propicio depende del compromiso de todos.

# BIBLIOGRAFÍA

## LIBROS

- Babbie, E. (2004). *Diseño de la investigación: los métodos cualitativos, cuantitativos y enfoques mixtos* (2a. ed.). Thousand Oaks, CA, EE. UU: Sage.
- Bernays, E. (s.f.). *Relaciones Públicas. Teoría y Práctica. La Responsabilidad Social y El Interés Público*. México: Editorial Limusa SA de CV.
- Burgos Silca, P., Sanhueza Ortiz, G., & Vargas Aranda, J. (2011). *Opinión que tienen las personas con discapacidad física pertenecientes a la asociación comunal de y para discapacitados de concepción (ACODIC), respecto a su primera experiencia laboral*. Chile.
- Cabrero Barquero, J. (2001). *Comunicación y Relaciones Públicas: de los orígenes históricos al nuevo enfoque de Planificación Estratégica*. Madrid: Mc Graw Hill.
- CIDEM, Centro de Innovación y Desarrollo Empresarial. (2001).
- Davis, K., & Blomstrom, R. L. (1966). *Business and its environment*. New York: McGraw- Hill.
- Dewey, J. (1927). *The public and its problems*.
- Díaz Alvarado, D. (2012). *La inclusión laboral de personas con limitaciones físicas como práctica de responsabilidad social empresarial. El caso de la Gran Estación – centro comercial*. Bogotá, Colombia.
- Freeman, & Reed, D. (1983). *A New Perspective on Corporate Governance. Stockholders and Stakeholders*, 88-106.
- Friedman, M. (1970). *The New York Magazine*.
- G, L., Schiffman, & Kanuk, L. L. (2005). *Comportamiento del consumidor*. México: PEARSON Prentice Hall.
- García-Marzá. (2011). *Comunicación y Responsabilidad Social: elementos indisociables*. Barcelona.
- Hernández, F.-C. C. (2010). *Metodología de la Investigación – 5° Edición*. México.

- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2013). *Primera encuesta especializada en discapacidad*. Lima.
- Jauregui, K. (2009). *Responsabilidad Social. Un acercamiento a la perspectiva de los ejecutivos peruanos*. Lima: ESAN.
- Jenkins, Jeffcott, & Utting. (1999-2002). Medio Ambiente y desarrollo. *CEPAL-SERIE*, 85-17.
- Kerlinger, F. (2002). *Investigación del comportamiento: técnicas y comportamiento* - p. 10.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de Trabajo de Investigación*. Caracas: Alfa.
- López, F., & Fuentes, A. (1999). *Para comprender la sexualidad*. Navarra: EVD.
- Marquina, P., Goñi, N., Rizo-Patrón, C., & Castelo, L. (2011). *Diagnóstico de la Responsabilidad Social en organizaciones peruanas. Una aproximación interinstitucional y multidisciplinaria*. Lima: Centrum Católica.
- Moore, F., & Canfield, B. (1980). *Relaciones públicas: Principios, casos y problemas*. México D.F.: CECOSA.
- Organización de los Estados Americanos OEA. (1999). *Convención latinoamericana*.
- Organización Mundial de la Salud. (2011). *Informe mundial sobre la discapacidad*. Malta.
- ORGAZ Agüera, F., & Cruz, E. (2013). Importancia del Psicólogo en pacientes infectados con VIH/SIDA. Estudio del caso de Dajabón, República Dominicana. *Global Education Magazine*, 86-90.
- PAPD. (1997). *Informe de clasificación de deficiencias, actividades y participación*. Madrid: CONADES.
- Peterson, R. A., & Ferrell, O. (2004). Business Ethics. En *Ethical Leadership and Creating for Stakeholders* (págs. 82-97). London.
- Pittman. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*.
- Prentice-Hall, D. G., & Cliffs, E. (1988). *Corporate Strategy and the search for ethics*.
- Rodríguez, A. (1993). *Psicología social*. México D. F: Trillas.



- Sabino, C. (1992). *El proceso de la investigación*. Panapo, Caracas.
- Sampieri, R. H. (2010). *Metodología de la Investigación* .
- Smith, E. R., & Mackie, D. M. (1997). *Psicología social*. Madrid: Editorial Médica Panamericana.
- SUMARSE. (2013). *Guía para la inclusión laboral de personas con discapacidad*. Panamá.
- WBCSD. (2002). *Responsabilidad Social Empresarial: Dándole buen sentido empresarial*. Ginebra.
- WBCSD. (23 de Marzo de 2014). *World Business Council for Sustainable Development* . Obtenido de <http://www.wbcsd.org/home.aspx>
- Wood, P. (1981). *International Classification of Impairments, Disxabilities and Handicaps*. Geneva: Worls Health Organization (WHO).

## TESIS

- Umeres, L. M. (Setiembre de 2007). Para la obtención del título: Licenciado en filosofía. *Tesis: El concepto de la discapacidad y su importancia filosófica*. Concepción, Chile: Universidad Católica de la Santísima Concepción
- Burgos, S. P. (Diciembre 2011). Para la obtención del título: Licenciado en Trabajo Social. *Tesis: Opinión que tienen las personas con discapacidad física pertenecientes a la asociación comunal de y para discapacitados de concepción (ACODIC), respecto a su primera experiencia laboral*. Chile: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Díaz, A. D. (2012). Para la obtención del título: Magíster en Administración. *Tesis: La inclusión laboral de personas con limitaciones físicas como práctica de responsabilidad social empresarial. El caso de la Gran Estación – centro comercial*. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia

## PÁGINAS WEB

ACDE. Obtenido de Noticias 2013: Conferencia de Julissa Reynoso, Embajadora de EEUU en Uruguay: [http://www.acde.org.uy/noticia.php?id\\_noticia=145](http://www.acde.org.uy/noticia.php?id_noticia=145) (26/04/2014)

ALIARSE. Obtenido de Entorno de Responsabilidad Social: <http://www.aliarse.org.mx/QueRse.htm> (01/05/2014)

Arabia, C. *Google docs*. Obtenido de El Rol de las relaciones públicas en la responsabilidad social empresarial: [https://docs.google.com/document/d/1NMS7xZ\\_g9X\\_IEQ6zMI2FA7lnkkFAJ2atqaiHOAusYao/edit?hl=es&pli=1](https://docs.google.com/document/d/1NMS7xZ_g9X_IEQ6zMI2FA7lnkkFAJ2atqaiHOAusYao/edit?hl=es&pli=1) (15/03/2014)

Instituto ETHOS. (2012). *Conceptos*. Obtenido de Instituto ETHOS: <http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/Default.aspx> (08/03/2014)

Informe CEEDIS, CONGRESO DE LA REPUBLICA, Trabajo y discapacidad en el Perú. Mercado laboral, políticas públicas e inclusión social de las personas con discapacidad <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/areas-estudio/Estudio-Trabajo-final.pdf> (11/02/15)

Melo, J. *5 Consejos para estudiantes interesados en Negocios Inclusivos*. Obtenido de La buena empresa: <http://labuenaempresa.com/2013/12/03/5-consejos-para-estudiantes-interesados-en-los-negocios-inclusivos/> (01/04/2014)

Organización Mundial de la Salud. *Centro de prensa: Discapacidad y salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs352/es/> (13/03/2014)

Perú 2021. *Perú 2021*. Obtenido de Sobre RSE: Conceptos de Responsabilidad Social: <http://www.peru2021.org/principal/categoria/conceptos-de-responsabilidad-social/9/c-9> (26/04/2014)

Rocha, P. *Inclusión laboral para personas con discapacidad*. Obtenido de Next billion: <http://nextbillion.net/spanish/blogpost.aspx?blogid=171> (08/03/2014)

Sellés, J. F. (2003). *La sindéresis o razón natural* . Obtenido de Encuentra.com:  
[http://encuentra.com/revista/wpcontent/uploads/2012/11/sinderesis la sinderesis o razon natural como la apertura cognoscitiva.pdf](http://encuentra.com/revista/wpcontent/uploads/2012/11/sinderesis_la_sinderesis_o_razon_natural_como_la_apertura_cognoscitiva.pdf) (10/03/2014)

Tesis.uson.mx. *CAPITULO III. PROCESO DE PERCEPCIÓN*. Obtenido, de  
<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/12015/Capitulo3.pdf> (07/02/2015)

Unión Europea; Fundación ONCE; Grupo FUNDOSA. (s.f.). *RSE-D*. Obtenido de Fundación ONCE:  
<http://rsed.fundaciononce.es/accionSocial.html> (07/02/2015)

Universidad Santo Tomás - Colombia. *¿Qué es la Responsabilidad Social?*  
Obtenido de  
[http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/2momento\\_planeacion/qu es la responsabilidad social.html](http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/2momento_planeacion/qu_es_la_responsabilidad_social.html) (26/04/2014)

## MARCO LEGAL

Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948)

Congreso peruano. Constitución del Perú (1993)

Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006)

Congreso peruano. Ley N° 29973 “ Ley General de la Persona con Discapacidad” (2012)

Convención Internacional de los Derechos de las Personas en Condición de Discapacidad (2006)

Congreso peruano. Resolución Legislativa N° 29127 de 31 de octubre de 2007 y ratificados por el Decreto Supremo N° 073-2007/RE de 31 de diciembre de 2007. (2007)

Congreso peruano. Resolución Legislativa N° 27484 de 15 de junio de 2001, y la ratificó por Decreto Supremo N° 052-2001/RE de 2 de julio de 2001.(2001).

# ANEXOS

## Anexo 1

### ENCUESTA

Mi nombre es Sheila Jennifer Avila Vela, bachiller de la facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Martín de Porres. Solicito tenga a bien responder las siguientes preguntas a fin de recabar información para la investigación de tesis denominada: "RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA PERCEPCIÓN DEL PÚBLICO EXTERNO- ÁMBITO DE LA DISCAPACIDAD" LOS DATOS QUE ME PROPORCIONE SON TOTALMENTE CONFIDENCIALES Y SE USAN SÓLO PARA ESTUDIOS ESTADÍSTICOS. AGRADECERÍAMOS MUCHO SU COLABORACIÓN.

Datos generales, marque con una X

SEXO	FEMENINO	MASCULINO
EDAD		
USTED LABORA EN UNA EMPRESA	PÚBLICA	PRIVADA

#### INCLUSIÓN LABORAL

1. ¿Usted goza de beneficios en la empresa en la que trabaja? Considerar los beneficios detallados:

	SI	NO	NS/NO
¿Tiene vacaciones pagadas?			
¿Recibe aguinaldo?			
¿Recibe reparto de utilidades?			
¿Le dan un servicio médico ESSALUD u otro?			
¿Tiene acceso a capacitación del personal?			
¿Recibe pago por horas extras?			

2. ¿Qué tipo de actividad realiza en la organización?

	Alto mando
	Mando medio
	Técnico

3. En su incorporación a la institución para la que labora ¿Ha recibido entrenamiento en sus funciones básicas para su puesto de trabajo?

	Si
	No
	NS/NO

4. ¿Qué tan incluido se siente en la organización que trabaja actualmente?

	Muy incluido
	Medianamente incluido
	Poco incluido
	Nada incluido

NS/NO
-------

5. ¿Siente que su centro laboral cuenta con la infraestructura necesaria para su fácil desplazamiento?

Sí
No

6. ¿La empresa suele reconocer sus logros con incentivos similares a los de sus compañeros de trabajo?

Siempre
Casi siempre
Regularmente
Poco
Nada

### DISCRIMINACIÓN

7. ¿Qué tan de acuerdo está usted con las situaciones detalladas?

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Muy en desacuerdo
En el Perú las EMPRESAS no respetan los derechos de las personas con discapacidad.					
La sociedad no ayuda a las personas con discapacidad porque no conoce sus capacidades.					
Las empresas están interesadas en incluir cada vez más a personas con discapacidad en sus labores.					
Es más complicado para una persona con discapacidad conseguir empleo					
La ciudad tiene una infraestructura inclusiva que permite que las personas con discapacidad nos desplazemos sin inconvenientes.					

### PREJUICIOS Y ACTITUDES

8. ¿Cuáles de los siguientes prejuicios considera que es el más usual en las organizaciones?

Las PCD no son capaces de utilizar ciertas herramientas o maquinaria “normales”, por lo que necesito invertir en dispositivos especiales que son muy caros.
El entorno del trabajo en mi empresa es demasiado peligroso, lo que puede agravar la condición de la persona
Faltarán mucho al trabajo por enfermedad
Mis trabajadores pueden tener problemas de comunicación con ellos

9. ¿Usted ha vivido alguna situación o experiencia que lo problematizó con respecto a la discapacidad en su centro de labores?

	Sí
	No

10. Y me podría decir dos ideas que asocie con "discriminación hacia las personas con discapacidad"

	Trato especial
	Ignorar a las personas discapacitadas
	Desigualdad
	Negar derechos a las personas discapacitadas
	Pobreza
	Falta de atención
	Ser excluido de trabajos por ser discapacitado
	Recibir menos sueldo por ser discapacitado

11. De los comportamientos detallados ¿Considera que son actos discriminatorios? Puede marcar más de uno

OPCIONES	SI	NO
Que las personas con discapacidad deban jubilarse a edad más temprana que el resto de las personas		
Que den menos empleo a personas con discapacidad porque las empresas consideran que puede bajar su productividad		
Que el resto de las personas ganen más dinero que las personas con discapacidad por un mismo trabajo		
Que las empresas no contraten a personas con discapacidad en un proceso de reclutamiento regular, sino que lo hagan por la ley impuesta		

12. ¿Cómo diría que es, en general, el trato que recibe dentro de la empresa donde labora?

	Cortés
	Descortés
	De rechazo
	Respetuoso
	De aceptación
	Irrespetuoso
	Considerado
	Caritativo

Gracias por su participación