

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y TURISMO**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



#### **DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA EN LAS INSTITUCIONES PUBLICAS DE LA CIUDAD DEL CUSCO -2017.**

**Tesis presentada por:**

Bach. AUCCAILLE LAYME, Belinda

Bach. HUALLPA QUISPE, Nora

**Para optar al Título Profesional de Licenciadas en  
Administración.**

**Asesor:** Dr. Hermogenes Janqui Guzmán

**CUSCO – PERÚ**

**2019**

## DEDICATORIA

---

Este trabajo dedico a mi madre Agusta, a mis padres Mauro y Alejandro.

A mis abuelos Simona y Silverio, a mi hermana Ruth.

A mis tíos y amigos que estuvieron ahí apoyándome en cada momento.

---

Belinda Auccaille Layme

## AGRADECIMIENTO

---

Agradezco a Dios por la vida que me dio, a la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco por darme esa oportunidad de estudiar y formarme como profesional.

A mi asesor de tesis DR. Hermógenes Janqui Guzmán por el apoyo y tiempo que nos brindó.

A todos los docentes de la carrera profesional de Ciencias Administrativas sin ellos no hubiera sido posible lograr mis objetivos.

A las autoridades y personas de las diferentes municipalidades que nos dieron la facilidad y el tiempo para realizar este trabajo de investigación.

---

Belinda Auccaille Layme

**DEDICATORIA**

---

Este logro se lo dedico a Dios, por ayudarme a salir adelante cada día de mi vida y sustentador por haberme dado fuerzas y la perseverancia necesaria para culminar esta etapa de mi vida.

A mi madre María y a mi Padre Alejandro, por ser fuente de vida e inspiración y por el apoyo incondicional que hicieron posible este nuevo logro.

A mi hermana Yessica, por su amor, apoyo y sus ánimos en los momentos difíciles en los que más necesitaba una palabra de aliento.

A todos los amo con todo mi corazón.

---

Nora Huallpa Quispe

## AGRADECIMIENTO

---

A nuestra querida Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco, por acogerme en sus aulas  
e inculcarme principios y valores durante los cuatro años de carrera.

Me siento tan agradecida por todo lo que tengo y lo que voy a tener, porque sé que todas las cosas son  
bendiciones de Dios.

A mí amada familia por su confianza y su apoyo incondicional.

---

Nora Huallpa Quispe

## **PRESENTACIÓN**

**SEÑORA DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO.**

### **SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:**

En cumplimiento a los dispositivos legales del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, presentamos el trabajo de tesis intitulado: **“DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA EN LAS INSTITUCIONES PUBLICAS DE LA CIUDAD DEL CUSCO - 2017”**, con la finalidad de optar al Título Profesional de Licenciadas en Administración.

El presente trabajo fue desarrollado de acuerdo al proyecto de investigación aprobado e inscrito en la Escuela Profesional, cumpliendo con las normas de investigación establecidas y tomando en consideración los elementos del proceso de investigación. El trabajo pretende determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores con discapacidad física en las instituciones públicas de la ciudad del Cusco - 2017, con la finalidad de mostrar las competencias laborales alcanzadas por los trabajadores con discapacidad física para desempeñarse en un puesto de trabajo y así dinamizar la política de recursos humanos y promover la igualdad de oportunidades. Para ello se recogió información a través de encuestas dirigidas a los jefes inmediatos superiores de estos trabajadores, así mismo plantear lineamientos para mejorar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores con discapacidad física.

**Las autoras.**

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se desarrolló debido a las limitaciones que encuentran las personas con discapacidad física en su desempeño laboral en los últimos años. Sin embargo, las personas con discapacidad física continúan experimentando barreras que dificultan su participación en actividades laborales, accesibilidad a los servicios de salud, actividades físicas, recreación y educación, finalmente pueden ocasionar un desempeño laboral no deseado.

La evaluación de desempeño es una herramienta que nos ayuda a mejorar los resultados de los trabajadores con discapacidad física. En la cual se mostrará las competencias laborales alcanzadas por los trabajadores con discapacidad física y como contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan; según las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la institución.

Por consiguiente, presentamos la Tesis, intitulado “DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA EN LAS INSTITUCIONES PUBLICAS DE LA CIUDAD DEL CUSCO - 2017”. La organización de la presente investigación está estructurada en cinco capítulos:

### CAPÍTULO I: Planteamiento del problema

Se realiza la caracterización del problema, formulación del problema de investigación, objetivos de la investigación, justificación de la investigación, hipótesis de la investigación, variable de la investigación y la operacionalización de la variable.

### CAPÍTULO II: Metodología de la investigación

Establece el tipo de investigación, nivel de investigación, enfoque de la investigación, diseño y método de la investigación, así como también la determinación de la población, muestra y por último las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

### CAPÍTULO III: Marco teórico y conceptual

Se desarrolla los antecedentes de la investigación, marco legal, marco teórico, marco referencial y el marco conceptual, en las que resumimos una cantidad de información de diferentes autores respecto a nuestro tema de investigación.

### CAPÍTULO IV: Caracterización de las instituciones públicas de la ciudad del Cusco

Se realiza la caracterización del Gobierno Regional del Cusco, la Municipalidad Provincial del Cusco, la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, la Municipalidad Distrital de San Sebastián y la Municipalidad Distrital de Wánchaq, incluyendo información sobre las actividades que realiza los trabajadores con discapacidad física en estas instituciones.

### CAPÍTULO V: Recolección, procesamiento y análisis de información

Considera la descripción, análisis e interpretación de datos con sus respectivas baremaciones de cada indicador; obtenidos a partir de la aplicación de las encuestas a los jefes inmediatos superiores del trabajador con discapacidad física.

Finalmente se da conocer las conclusiones, recomendaciones y lineamientos para mejorar el nivel de desempeño de los trabajadores con discapacidad física, la bibliografía utilizada y anexos que complementan el respectivo trabajo.

## ÍNDICE GENERAL

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA .....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	4
1.2.1. Problema general .....	4
1.2.2. Problemas específicos .....	4
1.3. OBJETIVOS .....	4
1.3.1. Objetivo general .....	4
1.3.2. Objetivos específicos .....	5
1.4. JUSTIFICACIÓN .....	5
1.4.1. Justificación teórica .....	5
1.4.2. Justificación práctica .....	6
1.5. HIPÓTESIS .....	6
1.5.1. Hipótesis general .....	6
1.5.2. Hipótesis específicas .....	6
1.6. VARIABLE DE LA INVESTIGACIÓN .....	6
1.6.1. Univariable .....	6
1.7. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE .....	6

### CAPITULO II

#### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	8
2.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	8
2.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	8
2.4. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	9
2.5. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN .....	9
2.6. FUENTES DE DATOS .....	9
2.7. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	10
2.8. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	10
2.9. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	10
2.10. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....	14
2.11. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS .....	14
2.12. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....	17

### CAPÍTULO III

#### MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

3.1. ESTADO DEL ARTE DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
3.1.1. Antecedente internacional .....	18

3.1.2. Antecedente nacional.....	20
3.1.3. Antecedente local .....	23
3.2. MARCO LEGAL .....	26
3.2.1. Convenio N ° 111 OIT .....	26
3.2.2. La convención de los derechos de la persona con discapacidad en materia de empleo .....	27
3.2.3. Leyes.....	28
3.3. MARCO TEÓRICO.....	31
3.3.1. Teoría de la burocracia .....	31
3.3.2. Desempeño laboral .....	34
3.3.3. Factores que influyen en el desempeño laboral.....	34
3.3.4. Evaluación del desempeño laboral .....	35
3.3.5. Ventajas y beneficios de la evaluación de desempeño .....	35
3.3.6. Objetivos de la evaluación.....	38
3.3.7. Procesos para la evaluación del desempeño .....	39
3.3.8. Métodos tradicionales de evaluación de desempeño.....	41
3.3.9. Ley de municipalidades .....	43
3.4. MARCO REFERENCIAL .....	56
3.4.1. Competencias .....	56
3.4.2. Competencias laborales .....	56
3.4.3. Conocimiento .....	56
3.4.4. Habilidades .....	57
3.4.5. Actitud .....	58
3.4.6. Tareas .....	59
3.4.7. Modelos de la discapacidad.....	59
3.4.8. Definición de la persona con discapacidad .....	61
3.4.9. Conceptos y terminología de la clasificación internacional de las deficiencias, discapacidades y minusvalías (CIDDM). .....	61
3.4.10. Modelo utilizado para la conceptualización de la discapacidad.....	62
3.4.11. Tipos de discapacidad.....	63
3.4.12. Discapacidad física .....	64
3.5. MARCO CONCEPTUAL .....	65

## **CAPÍTULO IV**

### **CARACTERIZACIÓN DE LAS INSTITUCIONES PUBLICAS DE LA CUIDAD DEL CUSCO**

4.1. GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO .....	69
4.1.1. Creación.....	69
4.1.2. Direccionamiento estratégico .....	69
4.1.3. Actividades en los que se desempeñan los trabajadores con discapacidad física ....	70
4.2. MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO .....	72

4.2.1. Creación.....	72
4.2.2. Direccionamiento estratégico .....	73
4.2.3. Actividades en los que se desempeñan los trabajadores con discapacidad física.....	73
4.3. MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO .....	77
4.3.1. Legado histórico .....	77
4.3.2. Direccionamiento estratégico .....	78
4.3.3. Actividades en los que se desempeñan los trabajadores con discapacidad física .....	78
4.4. MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN SEBASTIÁN .....	81
4.4.1. Legado histórico .....	81
4.4.2. Direccionamiento estratégico .....	82
4.4.3. Actividades en los que se desempeñan los trabajadores con discapacidad física .....	82
4.5. MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WÁNCHAQ .....	84
4.5.1. Historia .....	84
4.5.2. Direccionamiento estratégico .....	84
4.5.3. Actividades en los que se desempeñan los trabajadores con discapacidad física.....	85

## CAPÍTULO V

### RECOLECCIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

5.1. INTRODUCCIÓN .....	87
5.2. DATOS GENERALES .....	87
5.2.1. Puesto en el que desempeña el trabajador con discapacidad física.....	87
5.2.2. Nivel educativo.....	88
5.2.3. Grado de discapacidad.....	89
5.2.4. Sexo .....	90
5.3. INDICADORES DE DESEMPEÑO LABORAL .....	91
5.3.1. Conocimiento científico .....	91
5.3.2. Conocimiento empírico .....	95
5.3.3. Conocimiento procedimental.....	97
5.3.4. Habilidad técnica.....	101
5.3.5. Habilidad humana.....	104
5.3.6. Satisfacción laboral .....	109
5.3.7. Involucramiento laboral.....	113
5.3.8. Compromiso laboral .....	117
5.3.9. Cantidad de tareas.....	121
5.3.10. Calidad de tareas.....	123
5.3.11. Desempeño laboral .....	125
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>127</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>129</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>131</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>134</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1</b> OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE .....	7
<b>TABLA 2</b> RELACIÓN DE LOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA EVALUADOS DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO .....	11
<b>TABLA 3</b> RELACIÓN DE LOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA EVALUADOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO .....	12
<b>TABLA 4</b> RELACIÓN DE LOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA EVALUADOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WÁNCHAQ .....	13
<b>TABLA 5</b> RELACIÓN DE LOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA EVALUADOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO.....	13
<b>TABLA 6</b> RELACIÓN DE LOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA EVALUADOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN SEBASTIÁN .....	14
<b>TABLA 7</b> CONFIABILIDAD .....	15
<b>TABLA 8</b> CONFIABILIDAD POR PREGUNTA .....	16
<b>TABLA 9</b> MODELOS DE DISCAPACIDAD .....	60
<b>TABLA 10</b> VALORACIÓN PORCENTUAL DE LA DISCAPACIDAD SEGÚN CLASIFICACIÓN INTERNACIONAL DE FUNCIONAMIENTO DE LA DISCAPACIDAD Y LA SALUD (CIF).....	64
<b>TABLA 11</b> BAREMO DESCRIPTIVO DEL INDICADOR DE CONOCIMIENTO CIENTÍFICO .....	91
<b>TABLA 12</b> ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO DEL CONOCIMIENTO CIENTÍFICO.....	92
<b>TABLA 13</b> CASOS POR PREGUNTA DEL INDICADOR DE CONOCIMIENTO CIENTÍFICO .....	92
<b>TABLA 14</b> BAREMO DESCRIPTIVO DEL INDICADOR DE CONOCIMIENTO EMPÍRICO .....	95
<b>TABLA 15</b> ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO DEL INDICADOR DE CONOCIMIENTO EMPÍRICO .....	95
<b>TABLA 16</b> CASOS POR PREGUNTAS DEL INDICADOR DE CONOCIMIENTO EMPÍRICO .....	96
<b>TABLA 17</b> BAREMO DESCRIPTIVO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO PROCEDIMENTAL .....	97
<b>TABLA 18</b> ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO DEL CONOCIMIENTO PROCEDIMENTAL .....	98
<b>TABLA 19</b> CASOS POR PREGUNTA DEL INDICADOR DE CONOCIMIENTO PROCEDIMENTAL .....	98
<b>TABLA 20</b> BAREMO DESCRIPTIVO DEL INDICADOR DE HABILIDAD TÉCNICA.....	101
<b>TABLA 21</b> ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO DE HABILIDAD TÉCNICA.....	101
<b>TABLA 22</b> CASOS POR PREGUNTA DEL INDICADOR DE LA HABILIDAD TÉCNICA .....	102
<b>TABLA 23</b> BAREMO DESCRIPTIVO DEL INDICADOR DE HABILIDAD HUMANA .....	104
<b>TABLA 24</b> ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO DE HABILIDAD HUMANA .....	104

<b>TABLA 25</b>	CASOS POR PREGUNTA DEL INDICADOR DE HABILIDAD HUMANA.....	105
<b>TABLA 26</b>	BAREMO DESCRIPTIVO DEL INDICADOR DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	109
<b>TABLA 27</b>	ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO DE SATISFACCIÓN LABORAL .....	110
<b>TABLA 28</b>	CASOS POR PREGUNTA DEL INDICADOR DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	110
<b>TABLA 29</b>	BAREMO DESCRIPTIVO DEL INDICADOR DE INVOLUCRAMIENTO LABORAL .....	113
<b>TABLA 30</b>	ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO DE INVOLUCRAMIENTO LABORAL .....	114
<b>TABLA 31</b>	CASOS POR PREGUNTAS DEL INDICADOR DE INVOLUCRAMIENTO LABORAL.....	114
<b>TABLA 32</b>	BAREMO DESCRIPTIVO DEL INDICADOR DE COMPROMISO LABORAL .....	117
<b>TABLA 33</b>	ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO DE COMPROMISO LABORAL.....	118
<b>TABLA 34</b>	CASOS POR PREGUNTA DEL INDICADOR DE COMPROMISO LABORAL .....	118
<b>TABLA 35</b>	BAREMO DESCRIPTIVO DEL INDICADOR DE CANTIDAD DE TAREAS .....	121
<b>TABLA 36</b>	ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO DE CANTIDAD DE TAREAS .....	121
<b>TABLA 37</b>	CASOS POR PREGUNTAS DEL INDICADOR DE CANTIDAD DE TAREAS.....	122
<b>TABLA 38</b>	BAREMO DESCRIPTIVO DEL INDICADOR DE CALIDAD DE TAREAS.....	123
<b>TABLA 39</b>	ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO DE CALIDAD DE TAREAS .....	124
<b>TABLA 40</b>	CASOS POR PREGUNTAS DEL INDICADOR DE CALIDAD DE TAREAS .....	124
<b>TABLA 41</b>	BAREMO DESCRIPTIVO DEL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL .....	126
<b>TABLA 42</b>	ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO DEL DESEMPEÑO LABORAL .....	126

**ÍNDICE DE FIGURAS**

<b>FIGURA 1:</b> ORGANIGRAMA DE LA SUB-GERENCIA MUNICIPAL DE APOYO A LA PERSONA CON DISCAPACIDAD .....	45
<b>FIGURA 2:</b> INTERACCIÓN DE LOS COMPONENTES QUE DAN LUGAR A LA DISCAPACIDAD .....	62
<b>FIGURA 3:</b> PUESTO EN EL QUE DESEMPEÑAN LOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA .....	87
<b>FIGURA 4:</b> NIVEL EDUCATIVO DE LOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA .....	88
<b>FIGURA 5:</b> GRADO DE DISCAPACIDAD DE LOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA .....	89
<b>FIGURA 6:</b> SEXO DE LOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA .....	90
<b>FIGURA 7:</b> CONOCIMIENTO CIENTÍFICO DE LOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA .....	93
<b>FIGURA 8:</b> CONOCIMIENTO EMPÍRICO DE LOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA .....	96
<b>FIGURA 9:</b> CONOCIMIENTO PROCEDIMENTAL DE LOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA .....	99
<b>FIGURA 10:</b> HABILIDAD TÉCNICA DE LOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA .....	102
<b>FIGURA 11:</b> HABILIDAD HUMANA DE LOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA .....	105
<b>FIGURA 12:</b> SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA .....	111
<b>FIGURA 13:</b> INVOLUCRAMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA ..	115
<b>FIGURA 14:</b> COMPROMISO LABORAL DE LOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA .....	119
<b>FIGURA 15:</b> CANTIDAD DE TAREAS DE LOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA .....	122
<b>FIGURA 16:</b> CALIDAD DE TAREAS DE LOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA .....	125

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Caracterización del problema

La discapacidad forma parte de la condición humana; casi todas las personas sufrirán algún tipo de discapacidad transitoria o permanente en algún momento de su vida. De acuerdo (Chan & Zoellick, 2011), más de mil millones de personas viven en todo el mundo con algún tipo de discapacidad; alrededor del 15% de la población mundial. En los años futuros, la discapacidad será un motivo de preocupación aun mayor, pues su prevalencia está aumentando.

Las personas con discapacidad tienen más probabilidades de estar desempleadas, y generalmente ganan menos cuando trabajan. Por otro lado, la falta de accesibilidad a los edificios y sistemas de transporte es un motivo que desalienta a las personas con discapacidad a buscar trabajo o que les impide acceder a la atención de la salud.

La formulación de políticas no siempre tiene en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad, o bien no hacen cumplir las políticas y normas existentes.

La participación y normalización de las personas con discapacidad física en el mercado de trabajo depende tanto de factores externos a la organización, como el contexto legal, económico u ocupacional, como de factores relacionados con la gestión de las personas en las empresas. Según (Chan & Zoellick, 2011), las actitudes negativas (creencias y prejuicios) constituyen obstáculos para la educación, el empleo, la atención de salud y la participación social. Por otro lado, los conceptos erróneos de los empleadores de que las personas con discapacidad físicas son menos productivas que sus homólogos no discapacitados, junto con el desconocimiento de los ajustes razonables para llegar a acuerdos, limitan las oportunidades de empleo.

El desempeño laboral según (Morales, 2009, pág. 12), es donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas, en las que se integran como sistema los conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados esperados. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

La evaluación del desempeño laboral es la principal herramienta con que cuenta cualquier institución, para respaldar la mejora del desempeño de sus recursos humanos.

En el Perú, las personas con discapacidad son un poco más del 5.2% de la población total es decir 1 millón 575 mil 402, según (La Encuesta Nacional Especializada Sobre Discapacidad, 2012), los resultados señalan que el tipo de limitación presentado con mayor frecuencia en la población de las personas con discapacidad, es la física o motriz (dificultad para moverse o caminar y/o para usar brazos o piernas) representa el 59.2% de la población total.

La falta de conocimiento sobre la Ley N ° 29973, que obliga a las empresas tanto públicas como privadas a incluir en sus planillas a las personas con discapacidad, ha generado una serie de interpretaciones equivocadas.

Según cifras del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), ocho de cada diez empresas no contratan a personas con discapacidad porque estas, no cumplen con los requisitos suficientes para desempeñarse en un oficio, tal como lo haría una persona regular. Sin embargo, de acuerdo a la experiencia de empresarios que, si incorporaron en sus planillas a personas con discapacidad, tal condición ha resultado más que beneficiosa tanto para sus negocios, como para sus trabajadores. Una de las razones se sustenta en el ambiente de trabajo, donde impera la tolerancia, el respeto y la inclusión. Además, se ha demostrado por las diversas experiencias

tanto en el ámbito público como privado demuestran que los trabajadores con discapacidad pueden ser muy eficaces y eficientes en el desempeño de su trabajo. Si el proceso de búsqueda y selección de trabajadores fue adecuado, teniendo en cuenta tanto los requerimientos y exigencias del puesto como las posibilidades y limitaciones propias de la discapacidad que tiene el candidato, es muy factible que la persona cuente con mejores herramientas para desplegar todo su potencial laboral.

La región del Cusco, no es ajena a este problema según (La Encuesta Nacional Especializada Sobre Discapacidad, 2012), estima que en el Departamento del Cusco viven 45 067 personas con discapacidad, siendo el 3.5% de la población total. En tanto también se tiene que el nivel educativo alcanzado de las personas con algún tipo de discapacidad con mayor porcentaje es de 39.2% sin nivel educativo y solo un 5.6% son con superior universitaria. La Población Económicamente Inactiva es de 32 mil 348 personas con discapacidad (79.3%) y la Población Económicamente Activa es de tan solo 7 mil 772 personas con discapacidad (19.1%). Según estadísticas, la discapacidad física es la que tiene mayor número de personas (60.4%) de la población total.

La mala percepción de los empleadores y la sociedad de que las personas con discapacidad física **son menos productivas a causa de que no cuentan con los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para cumplir con sus tareas**, este es un problema causante del desempleo y discriminación laboral hacia estas personas.

En este sentido la presente investigación estudiara el desempeño laboral que tienen los trabajadores con discapacidad física en el Gobierno Regional del Cusco, la Municipalidad Provincial del Cusco, la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, la Municipalidad Distrital de

San Sebastián y la Municipalidad Distrital de Wánchaq, para lo cual se formulara las siguientes preguntas:

## **1.2. Formulación del problema de investigación**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores con discapacidad física en las instituciones públicas de la ciudad del Cusco – 2017?

### **1.2.2. Problemas específicos**

**P.E.1.** ¿Cuál es el nivel de conocimiento de los trabajadores con discapacidad física en su desempeño laboral?

**P.E.2.** ¿Cuáles son las habilidades de los trabajadores con discapacidad física en su desempeño laboral?

**P.E.3.** ¿Cuál es la actitud de los trabajadores con discapacidad física en su desempeño laboral?

**P.E.4.** ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de tareas por los trabajadores con discapacidad física en su desempeño laboral?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores con discapacidad física en las instituciones públicas de la ciudad del Cusco – 2017.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

**O.E.1.** Determinar el nivel de conocimiento de los trabajadores con discapacidad física en su desempeño laboral.

**O.E.2.** Determinar las habilidades de los trabajadores con discapacidad física en su desempeño laboral.

**O.E.3.** Determinar las actitudes de los trabajadores con discapacidad física en su desempeño laboral.

**O.E.4.** Determinar el nivel de cumplimiento de las tareas por los trabajadores con discapacidad física en su desempeño laboral.

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Justificación teórica**

Desde la parte teórica, se describirá el desempeño laboral desde las características de las condiciones sociales, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores (Stoner, 1994), hasta el nivel de productividad (Chiavenato, 2009, pág. 245); para la correcta toma de decisiones en el Gobierno Regional y Local a favor de los trabajadores con discapacidad física y la teoría burocrática según Weber, está relacionado con la forma de organización o estructura organizativa más eficiente por excelencia. Para lograr la eficiencia y además explica hasta los mínimos detalles como se deben hacer las cosas. (Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración, 2006)

### **1.4.2. Justificación práctica**

Con referencia a la parte práctica, con el estudio del desempeño laboral de los trabajadores con discapacidad física, se observará el valor agregado que aporta el trabajador a la institución, así como el logro de los objetivos.

De igual modo, se espera contribuir en la identificación de los aspectos que se necesitan mejorar para que el trabajador con discapacidad física pueda tener un mejor desempeño. Así también dinamizar su política de recursos humanos mediante oportunidades (ascensos, crecimiento y desarrollo personal) a los trabajadores, con el estímulo a la productividad y la mejora de las relaciones humanas en el trabajo.

Finalmente, se busca evaluar el potencial humano de los trabajadores con discapacidad física para evadir la exclusión y discriminación laboral de estos.

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis general**

No existe por ser una investigación descriptiva.

### **1.5.2. Hipótesis específicas**

No existe por ser una investigación descriptiva.

## **1.6. Variable de la investigación**

### **1.6.1. Univariable**

- Desempeño laboral

## **1.7. Operacionalización de la variable**

La tabla 1 detalla la variable que se tomara en esta investigación, es el desempeño laboral, cada uno con su sustento teórico y dimensiones con sus indicadores respectivos.

**Tabla 1**  
Operacionalización de variable

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES
Desempeño Laboral	Por su parte, (Louffat, 2011, pág. 121) señala que el desempeño laboral es el proceso técnico de la administración del potencial humano que se encarga de medir sistemática y periódicamente la eficacia y eficiencia del funcionario en el cumplimiento de sus tareas actuales. En otras palabras, se trata de evaluar al funcionario en las dimensiones de conocimientos, habilidades y actitudes, así como en los resultados o criterios de productividad obtenidos en su trabajo.	CONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento científico</li> <li>• Conocimiento empírico</li> <li>• Conocimiento procedimental</li> </ul>
		HABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad técnica</li> <li>• Habilidad humana</li> </ul>
		ACTITUD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción laboral</li> <li>• Involucramiento laboral</li> <li>• Compromiso laboral</li> </ul>
		TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de tareas</li> <li>• Calidad de tareas</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

## CAPITULO II

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. Tipo de investigación

**Básica:** Este tipo de investigación que presenta el proyecto es básica o teórica porque está orientada a producir nuevos conocimientos para ampliar y profundizar la información sobre el desempeño laboral de los trabajadores con discapacidad física. (Carrasco, 2013, pág. 49)

#### 2.2. Nivel de investigación

Existen pocos estudios sobre el tema por lo cual nos induce tener que optar por el nivel de investigación descriptivo.

**Descriptivo:** “El trabajo de investigación descriptivo busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”. (Hernández, Fernandez, & Pilar, 2014, pág. 92)

En este caso se describirá las características y rasgos importantes que tienen los trabajadores con discapacidad física en su desempeño laboral en el Gobierno Regional y Local, donde se estudiará y se realizará un análisis para su medición de los mismos.

#### 2.3. Diseño de investigación

**Investigación no experimental:** Son estudios que se realizan sin ninguna manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural, para después analizarlos. (Hernández, Fernandez, & Pilar, 2014, pág. 163).

**Investigación transversal:** Investigaciones que recopilan datos en un solo momento, en un tiempo único. (Hernández, Fernandez, & Pilar, 2014, pág. 154)

El diseño de investigación será no experimental y transversal porque no se manipulará la variable y se observara situaciones ya existentes con respecto al desempeño de los trabajadores con discapacidad física y los datos serán recolectados en un momento único.

#### **2.4. Enfoque de la investigación**

**Cuantitativa:** Se medirá la variable de la problemática de la investigación en valores numéricos. “Utiliza la estadística para la presentación de los resultados con base a la medición numérica y el análisis estadístico”. (Hernández, Fernandez, & Pilar, 2014, pág. 4)

#### **2.5. Método de la investigación**

**Deductivo:** Para el desarrollo de esta investigación se utilizó el método deductivo, porque analizaremos aspectos que van de lo general a lo específico, donde analizaremos los datos obtenidos de fuentes primarias y secundarias sobre el desempeño laboral de los trabajadores con discapacidad física. (Caballero, 2011, pág. 139)

#### **2.6. Fuentes de datos**

Se obtuvo de datos primarios y secundarios.

##### **a) Fuente de datos primarios**

Son los resultados de la aplicación de las encuestas a la unidad de estudio.

##### **b) Fuente de datos secundarios**

La información para el presente estudio está basada en fuentes bibliográficas y artículos en temas de desempeño laboral y discapacidad física, el proceso fue de generalización, análisis, síntesis e interpretación.

## 2.7. Delimitación de la investigación

### Delimitación temporal

La presente investigación tomara los datos en el periodo del 2017.

### Delimitación espacial

El ámbito de estudio se realizará en el Gobierno Regional del Cusco, la Municipalidad Provincial del Cusco, la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, la Municipalidad Distrital de San Sebastián y la Municipalidad Distrital de Wánchaq.

## 2.8. Limitación de la investigación

Las limitaciones para la presente investigación son:

- **Material bibliográfico.** - Escaso material bibliográfico para la recolección de datos para desarrollar la investigación.
- **Limitada disponibilidad de tiempo.** - Muchos de los jefes inmediatos superiores no predisponen de tiempo.

## 2.9. Población y muestra

### Población

La población está conformada por 78 instituciones públicas ubicadas en la ciudad del Cusco.

### Muestra

Para la determinación de la muestra se utilizó el **muestreo no probabilístico por conveniencia**, por ser una población finita, por lo tanto se tomó 5 instituciones públicas, los cuales se seleccionaron según las siguientes características, primero si contaban con trabajadores con discapacidad física así como también el acceso a la información, estos son el Gobierno Regional

del Cusco, la Municipalidad Provincial del Cusco, la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, la Municipalidad Distrital de San Sebastián y la Municipalidad Distrital de Wánchaq; donde se encuestó a 37 jefes inmediatos superiores para que evalúen el nivel de desempeño laboral de 44 trabajadores con discapacidad física en estas instituciones.

**Muestra no probabilística por conveniencia:** Según (Hernández, Fernandez, & Pilar, 2014, pág. 176) “Subgrupo de la población en que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación”.

**Tabla 2**

*Relación de los trabajadores con discapacidad física evaluados del Gobierno Regional del Cusco*

Gobierno Regional del Cusco		
N °	Nombre y Apellidos	Cargo
1	Sonia Rosario Zuniga Carrasco	Técnico Administrativo
2	Rosa Mendoza Quispe	Economista
3	Elvis Ticona Ojeda	Analista de Sistemas
4	Waldemar Rado Montiel	Operario
5	Cirilo Huamán Quispe	Operario
6	Francisco Cusi Rivera	Operario
7	Elías Flores Huaraka	Operario
8	Jorge Quispe Melo	Operario
9	Claudio Gonzalo Mollesaca	Operario
10	Flor De María Iturri Chávez	Jefa de Recursos Humanos
11	María Zegarra Mamani	Asistente Administrativo
12	Ramiro Rosas LLamaponca	Analista de Sistemas
13	Pascual Baca Dueñas	Área de Archivos

Fuente: Elaboración basada en la investigación

**Tabla 3**

*Relación de los trabajadores con discapacidad física evaluados de la Municipalidad Provincial del Cusco*

<b>Municipalidad Provincial del Cusco</b>		
<b>N°</b>	<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Cargo</b>
1	Juana Peña Carazas	Sub Gerente de OMAPED – Cusco
2	Elaine Luz Villena Silva	Encargada de Parques Y Jardines
3	Ana María Conza Zavala	Auxiliar en Contabilidad
4	Yosimar Huamán Cusi	Operario
5	Percy Armando Tejada Chilo	Auxiliar de Sistemas
6	Jose Andre Nina Flores	Auxiliar I Apoyo Del Subgerente
7	Alonso Echegaray Quispe	Auxiliar de Apoyo Subgerente
8	Adriana Calcina Sánchez	Apoyo de Demuna
9	Rodrigo Efrain Torre Fonseca	Auxiliar I de Área
10	Marianela Saldívar Joyas	Auxiliar I de Área
11	Antonio Ramos Rojas	Asesor Jurídico
12	Saul Huallpa Quispe	Operario
13	García Farfán Lucero	Asesor Jurídico
14	Jesús Escobar Paucar	Área de Logística

Fuente: Elaboración basada en la investigación

**Tabla 4**

*Relación de los trabajadores con discapacidad física evaluados de la Municipalidad Distrital de Wánchaq*

<b>Municipalidad Distrital de Wánchaq</b>		
<b>N °</b>	<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Cargo</b>
1	Sonia Nina Fernández	Limpieza
2	Oscar Jaime Vargas Huamán	Economista
3	Evelin Elizabeth Monterola	Limpieza
4	Eliana Pérez Cusi	Técnico Laboratorista
5	Tosi Ticona Ramos	Área de Informática
6	Remigio Cusi Atayupanqui	Limpieza
7	Milton Gonzales Binati	Red de Comunicación

Fuente: Elaboración basada en la investigación

**Tabla 5**

*Relación de los trabajadores con discapacidad física evaluados de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo*

<b>Municipalidad Distrital de San Jerónimo</b>		
<b>N °</b>	<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Cargo</b>
1	Auristela Susana Honores Calderón	Jefe de Almacén
2	Juana Adela Álvarez Quispe	Jefa de Demuna
3	Manuel Paño Mamani	Operario
4	Remigio Yupanqui Apaza	Área de parques y jardines
5	Edwin Mamani Córdoba	Asistente de la OMAPED
6	Carlos Borda Condori	Limpieza
7	Delia Serrano Ortiz	Limpieza

Fuente: Elaboración basada en la investigación

**Tabla 6**

*Relación de los trabajadores con discapacidad física evaluados de la Municipalidad Distrital de San Sebastián*

Municipalidad Distrital de San Sebastián		
N °	Nombre y Apellidos	Cargo
1	Juan Benavente García	Encargado de la OMAPED
2	Tomas Roca Galicia	Guardian de Complejo
3	Oliver Miranda Tecsi	Operario

Fuente: Elaboración basada en la investigación

### 2.10. Técnicas e instrumentos de investigación

Según (Hernández, Fernandez, & Pilar, 2014, pág. 198) “Recolectar datos consiste en elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico”.

#### Técnica

- **Encuesta.** - Utilizada para obtener información sobre el nivel de desempeño laboral de los trabajadores con discapacidad física.

#### Instrumento

- **Cuestionario.** - Instrumento empleado para los jefes inmediatos superiores de los trabajadores con discapacidad física.

### 2.11. Confiabilidad y validez de los instrumentos

Para el test se planteó 31 preguntas según las 4 dimensiones. En la escala de Likert en 5 niveles de 1 a 5 donde 1 totalmente en desacuerdo (muy mal desempeño laboral) y 5 totalmente de acuerdo (muy buen desempeño laboral).

Para la validez del instrumento se usó la técnica de validez de contenido, a través del juicio de expertos; solicitando la apreciación de expertos quienes tuvieron la amabilidad de ejecutar las revisiones y correcciones necesarias para su aplicación las cuales se pueden evidenciar en los anexos.

Para la evaluación de confiabilidad del instrumento se hará uso el indicador alfa de Cron Bach, el cual mide la confiabilidad del instrumento planteado donde valores cercanos a 1 indican una gran confiabilidad y valores cercanos a 0 indican muy poca confiabilidad del instrumento.

**Tabla 7**  
*Confiabilidad*

<b>Estadístico de confiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cron Bach</b>	<b>N ° de Ítems</b>
0.91	31

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

El resultado obtenido es de 0.91 lo cual indica alta confiabilidad del instrumento.

Se plantea la remoción de una pregunta para verificar si la confiabilidad puede mejorar al remover alguna pregunta, se encontró que la pregunta número 19 de satisfacción no afecta directamente a la confiabilidad del estudio por lo cual se sugiere que para estudios posteriores no se plantee esta pregunta de estudio.

**Tabla 8**  
*Confiabilidad por pregunta*

<b>PREGUNTA</b>	<b>ALFA DE CRON BACH AL ELIMINAR PREGUNTA</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>ALFA DE CRON BACH AL ELIMINAR PREGUNTA</b>
Pregunta 19	0.92085627	Pregunta 1	0.9071318
Pregunta 12	0.91055654	Pregunta 27	0.90660189
Pregunta 11	0.91032987	Pregunta 15	0.90647005
Pregunta 29	0.90967322	Pregunta 7	0.90625204
Pregunta 31	0.90884651	Pregunta 28	0.90601709
Pregunta 24	0.90879885	Pregunta 23	0.90559469
Pregunta 10	0.90870101	Pregunta 16	0.9055289
Pregunta 2	0.90863452	Pregunta 6	0.90548907
Pregunta 9	0.90854829	Pregunta 20	0.90528593
Pregunta 4	0.90853075	Pregunta 5	0.90500855
Pregunta 8	0.90835847	Pregunta 13	0.90475951
Pregunta 14	0.90817037	Pregunta 22	0.90472953
Pregunta 18	0.9077247	Pregunta 17	0.90440623
Pregunta 3	0.90735444	Pregunta 21	0.90430349
Pregunta 25	0.90734919	Pregunta 30	0.90369905
Pregunta 26	0.90731625		

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

## **2.12. Procesamiento y análisis de datos**

Para el procesamiento de los datos y su posterior análisis e interpretación se usó los métodos estadísticos que miden el nivel de desempeño laboral; para tal hecho se contó con la asistencia del software estadístico SPSS - 23, para realizar la tabulación respectiva y la baremación de los indicadores. Así como también se utilizó la aplicación de Microsoft Office Excel - 2010 para el rediseño de las tablas y figuras correspondientes.

Éstos valieron para dar solución a la realidad problemática del presente estudio, planteando así las conclusiones y recomendaciones a las que se ha llegado.

## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

#### 3.1. Estado del arte de la investigación

##### 3.1.1. Antecedente internacional

**Evaluación del desempeño en organizaciones públicas y privadas**, presentado por los bachilleres Rosa Carmona Pizarro, Enrique S. Miranda Barrientos y Cristián A. Santa Cruz Henríquez para obtener el título de Ingeniero en Información y Control de Gestión en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Chile, el año 2003. Obteniendo las siguientes conclusiones:

- El cincuenta por ciento de las empresas seleccionadas utilizan un sistema de recompensas individual asociado al logro de metas y objetivos. Estas empresas corresponden en su mayoría al sector privado.
- Todas las organizaciones utilizan el mismo método de evaluación denominado Lista de Verificación, diferenciándose solamente en el tipo de versión de dicho método.
- La evaluación del desempeño valida los procesos de reclutamiento y selección de personal, sólo para el sector privado. La inexistencia de descripciones de cargo y el posible sesgo político asociado al reclutamiento de personal para el sector público, explicarían el no cumplimiento del rol validador de la Evaluación del Desempeño para este sector.
- Las organizaciones públicas seleccionadas evalúan en promedio al cien por ciento de sus empleados en los niveles más altos de desempeño, mientras que las privadas unos sesenta y tres comas seis por ciento. Esta diferencia no podría ser explicada por la utilización de diferentes métodos de evaluación, presencia de sesgo en los evaluadores o que efectivamente los empleados de las instituciones públicas

seleccionadas desempeñan bien su trabajo, dado que no existe evidencia de que este último ocurra. Por lo tanto, se debe llegar a un consenso entre dos posibilidades que lograrían explicar las diferencias encontradas: la evaluación del desempeño es percibida como una mera formalidad dentro del sector público y los estándares, bajo los cuales se evalúa poseen grandes diferencias según el sector del cual se trate.

- De acuerdo al presente trabajo, la evaluación del desempeño se constituye como un mecanismo importante dentro del control de gestión. Así lo demuestran las organizaciones seleccionadas, ya que todas cuentan con el proceso de evaluación, para lo cual poseen procedimientos formalizados y altamente específicos. De la misma forma, no se puede pensar en los recursos humanos alineados a la estrategia de los negocios sin contar con el apoyo de una buena herramienta de evaluación, ya que ésta posee directa relación con otros sistemas igualmente importantes: remuneraciones, desarrollo de carreras, capacitación y entrenamiento.
- Así, un sistema eficaz de evaluación del desempeño, que establezca y dé seguimiento a metas para la organización, para los procesos del negocio, pero sobre todo para el desempeño individual de ejecutivos y empleados de la empresa, ayuda a motivar permanentemente el mejoramiento continuo.
- La evaluación del desempeño es mucho más que una metodología, informes, formularios, entrevistas, etcétera, sino más bien implica una tarea diaria entre directivos y empleados, entre jefes y supervisados, entrevistas de análisis y la retroalimentación cotidiana, derivada de una buena y fructífera relación laboral.
- Por último, es importante resaltar que el sistema de evaluación del desempeño que puede ser apropiado para una compañía, puede no serlo para otra, ya que los

procesos de evaluación se relacionan con los objetivos corporativos y la cultura organizacional y por ende son definidos de manera individual para cada empresa.

**Relación en el desempeño laboral entre colaboradores con discapacidad auditiva y colaboradores sin discapacidad, en una entidad financiera de la ciudad de Guatemala**, presentado por la bachiller Karen Abigail Gonzales Carpio para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología Industrial/ Organizacional en la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala, el año 2014. Obteniendo las siguientes conclusiones:

- No existe relación entre el desempeño laboral y la discapacidad auditiva, ya que la correlación fue baja.
- Así también se encontró que tampoco existe relación entre sexo y desempeño laboral, ya que la correlación obtenida fue negativa muy baja.
- Por otra parte, se encontró una correlación moderada positiva entre antigüedad o años de laborar en la empresa y desempeño laboral. Ya que el 25% de los sujetos evaluados mostro un mejor desempeño al tener mayor tiempo de laborar en la empresa.
- Como conclusión final se determina que la discapacidad auditiva no tiene impacto significativo en el desempeño laboral de los colaboradores dentro de la empresa, aunque cabe mencionar que sí puede haber otros factores que influyan en el desempeño de los colaboradores, ajenos a la discapacidad como tal.

### **3.1.2. Antecedente nacional**

**Creación y adaptación de puestos de trabajo para personas con discapacidad en hoteles 5 estrellas de Lima Metropolitana**, presentado por el bachiller Andrés Martin Arriola Ramsay para obtener el título de Licenciado en Administración en la Facultad de

Administración, Turismo y Gastronomía de la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, el año 2016. Obteniendo las siguientes conclusiones:

- De la muestra investigada de doce hoteles cinco estrellas de Lima Metropolitana solo cinco cuentan con PCD laborando en sus establecimientos. Teniendo en cuenta que para cubrir la cuota establecida por la ley estos hoteles deben contratar aproximadamente 109 PCD y solo cuentan con aproximadamente 25 PCD (22.82%), demostrando lo mencionado por Barletti & Yllescas (2014), donde menciona que la participación laboral de PCD en el mercado laboral es baja.
- Los resultados de la ENEDIS del año 2012, mencionan que en su mayoría las PCD en la zona urbana, tienen discapacidad física y sensorial. Dato que se puede confirmar con los resultados de la investigación ya que estos arrojan que un 43% de los hoteles de preferencia contrata este tipo de PCD para cubrir los puestos operativos.
- El 100% de puestos de trabajo para PCD son en áreas operativas: Meseros de Banquetes, Almaceneros, Camareros de habitación, Stewards y Recepcionistas.
- El 75% de los hoteles cinco estrellas que cuentan con PCD, han tenido que adaptar los puestos de trabajo, mientras que un 25% no ha realizado modificaciones para la contratación de PCD.
- En las entrevistas realizadas a los entes reguladores se obtiene que desde la promulgación de la Ley N ° 29973 el incremento de solicitudes para la contratación de PCD ha incrementado significativamente. Además, mencionan que los puestos más requeridos son los administrativos, pero en nuestra investigación para el rubro de hospedaje menciona que el 100% de PCD están laborando en áreas operativas.

- Luego de obtener la entrevista con la Dra. Herrera Matencio, encargada del área de Orientación Legal de la CONADIS, menciona que como trabajadora con discapacidad agradece las nuevas disposiciones adoptadas por el gobierno, y recomienda crear más centros de capacitación para PCD, ya que la mayoría no cuenta con los estudios requeridos para la inserción laboral.
- Como experiencia de vida de una PCD la Dra. Herrera Matencio, menciona que las PCD son muy agradecidas con las empresas que le ofrecen una oportunidad laboral, y más aún cuando le ofrecen oportunidades de mejora profesional, brindándoles capacitaciones.

**Turismo para discapacitados en el Perú**, presentado por el Licenciado Felipe Bravo Pinto Hilario, para obtener el grado académico de Magister en Administración de Negocios de la Universidad Pontificia Católica del Perú, el año 2000. Obteniendo las siguientes conclusiones:

- El país posee una diversidad de lugares turísticos que no son incorporados al circuito turístico comercial y en especial al turismo para discapacitados.
- A pesar de la existencia de la Ley para el Discapacitado, su divulgación es lenta y no permite tener una apreciación única del significado y alcance de la persona con discapacidad.
- El turismo para discapacitados es un segmento importante y en crecimiento al que se debe otorgar especial atención en su desarrollo, no solo por los altos ingresos que se pueden generar, sino por alto reconocimiento al sentimiento humano con respecto a la persona discapacitada.
- Nuestra capacidad hotelera tiene limitaciones para atender adecuadamente este mercado.

- No existe una difusión en el uso de simbología que facilitaría la accesibilidad a los servicios en todos los establecimientos comerciales que son de gran ayuda al turista y en especial al discapacitado. El turista discapacitado se encuentra entre los que exigen mayor atención de los servicios y productos en el sector.
- La atención que se le otorga al turista discapacitado es igual a la otorgada al turista en general.
- La promoción del turismo para discapacitados por parte de la presencia de turistas en este segmento sigue creciendo. Los discapacitados no son considerados en la planificación de proyectos, instalaciones recreativas, infraestructura de uso público y transporte público, entre otros, salvo ciertas excepciones.

### **3.1.3. Antecedente local**

**Análisis económico de la situación laboral de las personas con discapacidad física: caso de la asociación APDIS de la Provincia del Cusco**, presentado por el bachiller Jaime Víctor Vargas Human, para obtener el título profesional de Licenciado en Economía en la Escuela Profesional de Economía de la Universidad Nacional De San Antonio Abad del Cusco, Perú, el año 2014. Obteniendo las siguientes conclusiones:

- Dentro de la asociación de las personas con discapacidad física de la provincia del Cusco (APDIS - CUSCO), las personas con discapacidad física presentan altos índices de inactividad, con una Población Económicamente Inactiva (PEI) de 65 que representan el 41% de los socios en edad de trabajar de los cuales 27 personas pertenecen al PEI PLENA, mientras que forman parte del PEI OCULTO, 12 socios que reciben una pensión, 5 tiene la condición de estudiante y 21 personas se encuentran desempleadas en busca de trabajo. La población económicamente inactiva (PEI) de las personas con discapacidad física del APDIS-CUSCO contempla un 42% que no trabaja debido a su discapacidad no le permite trabajar,

mientras que el 18% percibe una pensión y el 8% tiene la condición de estudiante, y el 32% se encuentra desempleada en busca de un trabajo.

- Entre tanto la Población Económicamente Activa Ocupada (PEAO) está compuesta por 95 socios que representan el 59% de los socios en edad de trabajar de los cuales:
  - a) Se ha podido comprobar que están empleadas adecuadamente un reducido número de las personas con discapacidad física del APDIS- CUSCO, y que trabajan dependientemente por un salario que representa el 3.2% de la población asalariada, aparentemente 3 personas por los menos trabajan en condición de obreros asalariados en el sector público (1.1%) y privado (2.1%) y con ingresos superiores al salario Mínimo Referencial (750.00) y que están considerados sus derechos laborales.
  - b) Se ha podido confirmar que solamente que un reducido número de socios con discapacidad física de APDIS-CUSCO trabajan formalmente y están registrados en planilla, de los 12 socios asalariados tres socios trabajan adecuadamente que representan el 3.2% de total del total de personas ocupadas, de los cuales tan solo trabaja en el sector público y dos laboran en el sector privado que representa tan solo el 1.1% y el 2.1% respectivamente.
  - c) De la misma forma es de comprobar que un limitado número de las personas con discapacidad física del APDIS-CUSCO trabajan como asalariado y en condiciones de subempleado, un total de nueve socios trabajan en condiciones precarios, bajo contratos temporales sin beneficios de ley, tres trabajan en el sector público con contratos administrativos (CAS) y seis trabajan en empresas privadas bajo contrato sujetos a

modalidad (CSM) llamados también servicios no personales estando entre esta modalidad cinco socios, incluyendo los trabajos por comisión y destajo que alcanza a cuatro personas, en ambos casos representa tan solamente el 5.2% y 4.2% respectivamente del total de empleados. Además, sus remuneraciones son inferiores al Ingreso Mínimo Referencial.

- d) Asimismo, es de verificar, que el autoempleo formal o trabajo independiente de las personas con discapacidad física de APDIS-CUSCO es mínimo tal es así que en promedio solo nueve socios tienen registrado una microempresa o negocio principalmente en sectores de confección y servicios de abarrotos y restaurantes que representa el 11% de los autoempleos. Donde sus ingresos son superiores a la Remuneración Básica de setecientos cincuenta nuevos soles.
- e) Mientras que se comprueba que el autoempleo informal es bastante amplio en la que se concentra el mayor número de personas con discapacidad física, donde 83 socios son trabajadores informales que representan el 89% de los autoempleados socios del APDIS-CUSCO que trabajan en diversas actividades económicas con predominio del rubro de manualidades, artesanía que suman 21 socios y el comercio ambulatorio que representa el 31% de empleos informales, donde sus ingresos son inferiores a cuatrocientos nuevos soles. Mientras que el 26.5% se dedican a labores domésticas y son ayudantes de algún familiar.
- f) En general se puede decir que, acceder a un empleo asalariado no necesariamente es una cuestión de derechos sino más bien es una cuestión de oportunidades que se debería dar a una persona con discapacidad y si

esa oportunidad no es aprovechada satisfactoriamente entonces se tendrá que conformarse en ser un autoempleado independiente.

**Inserción laboral de personas con discapacidad en las instituciones públicas del distrito de Sicuani en el año 2016**, presentado por el bachiller Williams Florentino Álvarez Muñoz, para obtener el título de Abogado en la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Andina del Cusco, Perú, el año 2017. Obteniendo las siguientes conclusiones:

- Las Instituciones Públicas locales no les dan la apertura de incluirse en el campo laboral y no brinda el apoyo necesario que deben tener hacia los discapacitados; esto es que, todavía no confían en seres que por algún motivo tuvieron que vivir con su imposibilidad de realizar labores personales.
- Además, estas Instituciones que prestan atención al cliente no se encuentran aptas de infraestructura, es decir que no cuentan con herramientas especializadas para que se les pueda facilitar sus hábitos al momento de incorporarse a las distintas entidades laborales.
- Las personas discapacitadas aún no se sienten seguras de poder expresar sus habilidades y destrezas que poseen, poniéndose en el plano de vivir en limitaciones, obstáculos y barreras que existen dentro de su entorno social.

### **3.2. Marco legal**

#### **3.2.1. Convenio N ° 111 OIT**

Convenio relativo a la discriminación en materia de empleo y ocupación. Para el Perú: Aprobado por Decreto Ley N ° 17687, publicada en el diario oficial “El Peruano” el 07 de Junio de 1969. Cuando era presidente Fernando Belaúnde Terry.

A los efectos de este Convenio, los términos “empleo” y “ocupación” incluyen tanto el acceso a los medios de formación profesional y la admisión en el empleo y en las diversas ocupaciones, como también las condiciones de trabajo.

### **3.2.2. La convención de los derechos de la persona con discapacidad en materia de empleo**

Para la (Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, 2016), en su artículo 27 reconoce 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 entorno laboral que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad. Los estados partes salvaguardarán y promoverán el ejercicio del derecho al trabajo, incluso para las personas que adquieran una discapacidad durante el empleo, entre ellas:

- Prohibir la discriminación por motivos de discapacidad con respecto a todas las cuestiones relativas a cualquier forma de empleo, incluidas las condiciones de selección, contratación y empleo, la continuidad en el empleo, la promoción profesional y unas condiciones de trabajo segura y saludable.
- Proteger los derechos de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, a condiciones de trabajo justas y favorables; y en particular a igualdad de oportunidades y de remuneración por trabajo de igual valor, a condiciones de trabajo seguras y saludables, incluida la protección contra el acoso, y a la reparación por agravios sufridos.
- Asegurar que las personas con discapacidad, puedan ejercer sus derechos laborales y sindicales, en igualdad de condiciones con los demás.

- Permitir que las personas con discapacidad tengan acceso efectivo a programas generales de orientación técnica y vocacional, servicios de colocación y formación profesional y continua.
- Alentar las oportunidades de empleo y la promoción profesional de las personas con discapacidad en mercado laboral, y apoyarlas para la búsqueda, obtención, mantenimiento del empleo y retorno al mismo.
- Emplear a personas con discapacidad en el sector público.
- Promover el empleo de personas con discapacidad en el sector privado mediante políticas y medidas pertinentes, que pueden incluir programas de acción afirmativa, incentivos y otras medidas.
- Velar por que se realicen ajustes razonables para las personas con discapacidad en el lugar de trabajo.
- Promover programas de rehabilitación vocacional y profesional, mantenimiento del empleo y reincorporación al trabajo dirigidos a personas con discapacidad.

### **3.2.3. Leyes**

**Ley N ° 26772** - Disponen que las ofertas de empleo y acceso a medios de formación educativa no podrán contener requisitos que constituyan discriminación, anulación o alteración de igualdad de oportunidades de trato. Promulgada el 26 de Marzo de 1997, publicada en el diario oficial “El Peruano”. Cuando era presidente Alberto Fujimori Fujimori.

**Ley N ° 27751** - Ley que elimina la discriminación de las personas con discapacidad por deficiencia intelectual y/o física en programas de salud y alimentación a cargo del estado. Promulgada el 07 de Marzo de 2002, publicada en el diario oficial “El Peruano”. Cuando era presidente Alejandro Celestino Toledo Manrique.

**Ley N ° 27920** - Ley que establece sanciones por el incumplimiento de Normas Técnicas de Edificaciones NTE U. 190 y NTE A. 060, sobre adecuación urbanística y arquitectónica para las personas con discapacidad. Promulgada el 13 de Enero de 2003, publicada en el diario oficial “El Peruano”. Cuando era presidente Alejandro Celestino Toledo Manrique.

**Ley N ° 24759** - Declaran de interés social la protección, atención y readaptación laboral del impedido. Promulgada el 10 de Diciembre de 1987, publicada en el diario oficial “El Peruano”. Cuando era presidente Alan García Pérez.

**Ley N ° 29973** - Ley General De La Persona Con Discapacidad. Promulgada el 24 de Diciembre de 2012, publicada en el diario oficial “El Peruano”. Cuando era presidente Ollanta Humala Tasso. Desarrollaremos las partes más importantes de la Ley N ° 29973, que a continuación se describen:

✓ **Artículo 15. Derecho a la accesibilidad**

15.1 La persona con discapacidad tiene derecho a acceder, en igualdad de condiciones que las demás, al entorno físico, los medios de transporte, los servicios, la información y las comunicaciones, de la manera más autónoma y segura posible. El Estado, a través de los distintos niveles de gobierno, establece las condiciones necesarias para garantizar este derecho sobre la base del principio de diseño universal. Asimismo, tiene derecho a gozar de ambientes sin ruidos y de entornos adecuados.

✓ **Artículo 45. Derecho al trabajo**

45.1 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 justas, seguras y saludables.

✓ **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.

46.3 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 48. Bonificación en los concursos públicos de méritos**

48.1 En los concursos públicos de méritos convocados por las entidades públicas, independientemente del régimen laboral, la persona con discapacidad que cumpla con los requisitos para el cargo y alcance un puntaje aprobatorio obtiene una bonificación del 15% sobre el puntaje final obtenido en la etapa de evaluación, que incluye la entrevista final. Las bases de los concursos consignan la aplicación de este beneficio bajo sanción de nulidad.

48.2 Las entidades públicas realizan ajustes en los procedimientos de selección y evaluación para garantizar la participación de la persona con discapacidad en igualdad de condiciones que las demás personas.

✓ **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%.

✓ **Artículo 50. Ajustes razonables para personas con discapacidad**

50.1 La persona con discapacidad tiene derecho a ajustes razonables en el lugar de trabajo. Estas medidas comprenden la adaptación de las herramientas de trabajo, las maquinarias y el entorno de trabajo, así como la introducción de ajustes en la organización del trabajo y los horarios, en función de las necesidades del trabajador con discapacidad.

✓ **Artículo 52. Conservación del empleo**

52.1 Los programas de readaptación y rehabilitación profesional del Seguro Social de Salud (EsSalud) y del Ministerio de Salud promueven y garantizan la reintegración al trabajo de la persona que adquiere una discapacidad por accidente o enfermedad.

### **3.3. Marco teórico**

#### **3.3.1. Teoría de la burocracia**

Para (Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración, 2006) la teoría de la burocracia en la administración se desarrolló alrededor de la década de 1940, el sistema tiene connotaciones más positivas. La burocracia es una forma de organización humana y administración más racionalidad, es decir, en adecuar los medios a los objetivos (fines) pretendidos con el propósito de garantizar la máxima eficiencia posible para alcanzar esos objetivos.

La burocracia se presenta como una empresa u organización en donde el papeleo se multiplica y crece, impidiendo soluciones rápidas o eficientes. El termino se emplea

para designar de los funcionarios a los reglamentos y rutinas, se produce ineficiencias en la organización.

Weber distingue tres tipos de sociedad:

- a) **Sociedad tradicional**, en la cual predominan las características patriarcales y patrimonialistas, como la familia, el clan, la sociedad medieval, etcétera.
- b) **La sociedad carismática**, en la cual predominan las características místicas, arbitrarias y personalistas, como en los grupos revolucionarios, en los partidos políticos, en las naciones en revolución, etcétera.
- c) **La sociedad legal, racional o burocrática**, en la cual priman las normas impersonales y la racionalidad en las selecciones de los medios y de los fines, como en las grandes empresas, los estados modernos, los ejércitos, etcétera.

### **Características de la teoría de la burocracia**

Según Max Weber, la burocracia tiene las siguientes características:

1. Carácter legal de las normas y los reglamentos
2. Carácter formal de las comunicaciones
3. Carácter racional y división del trabajo
4. Impersonalidad en las relaciones
5. Jerarquía de autoridad
6. Rutinas y procedimientos estandarizados
7. Competencias técnicas y meritocracia
8. Especialización de la administración
9. Profesionalización de los participantes

10. Total, posibilidad de prever su funcionamiento

### **Ventajas de la teoría burocracia**

Las siguientes ventajas:

1. Racionalidad en relación con el alcance de los objetivos organizacionales.
2. Precisión para definir los puestos y la operación, en razón de que los deberes se conocen con exactitud.
3. Rapidez para tomar decisiones, porque cada quien sabe lo que tiene que hacer y quien debe hacerlo, y porque las órdenes y papeleo se tramitan por canales previamente establecidos.
4. Univocidad de interpretación garantizada por reglamentos específicos por escritos.
5. Uniformidad de rutinas y procedimientos, favorecen la estandarización, la reducción de costos y de errores.
6. Continuidad de la organización en razón de que las personas que la abandonan, voluntariamente o no, son sustituidas por otras.
7. Menor fricción entre las personas porque cada empleado sabe lo que se exige de él y conoce los límites entre sus responsabilidades y las de otras.
8. Constancia, porque, ante las mismas circunstancias, se deben tomar los mismos tipos de decisiones.
9. Confiabilidad, porque la empresa es dirigida con base en reglas conocidas y porque los casos similares son tratados de la misma forma metódica y sistemática.
10. Beneficios para las personas de la organización, porque existe una jerarquía formal, el trabajo es dividido entre las personas de forma ordenada.

### **3.3.2. Desempeño laboral**

Para, (Morales, 2009, pág. 12) menciona que el desempeño laboral es donde el individuo manifiesta sus competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada. (Robbins S. P., 2014)

El desempeño individual afecta el del grupo y éste condiciona el de la organización. Un desempeño excelente facilita el éxito de la organización, mientras que uno mediocre no agrega valor. El desempeño de los individuos, los grupos y la organización tienen una enorme influencia en el comportamiento organizacional.

### **3.3.3. Factores que influyen en el desempeño laboral**

Según la revisión realizada a la literatura correspondiente al desempeño laboral existen diversos autores que hacen referencia a elementos que influyen en el desempeño laboral, entre estos se definen diferentes variables para evaluar el desempeño de las personas en sus trabajos, tal es el caso de (Chiavenato, Administración de recursos

humano, 2011), quien afirma al respecto que el desempeño se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, entre ellos:

- a. **Factores Actitudinales:** Hace referencia a aquellos factores actitudinales como la disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización.
- b. **Factores Operativos:** Hace referencia a aquellos factores concernientes al trabajo como el conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

### **3.3.4. Evaluación del desempeño laboral**

#### **Definición**

Por su parte, (Louffat, 2011, pág. 121), señala que es el proceso técnico de la administración del potencial humano que se encarga de medir sistemática y periódicamente la eficacia y eficiencia del funcionario en el cumplimiento de sus tareas actuales. Los criterios, factores o variables a evaluar estarán constituidos por las competencias previamente definidas por la institución. En otras palabras, se trata de evaluar al funcionario en las dimensiones de conocimientos, habilidades y actitudes, así como en los resultados o criterios de productividad obtenidas en su trabajo.

Por otro lado, según (Chiavenato, 2009, pág. 245), menciona que es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial desarrollo y toda evaluación es un proceso para estimar o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona.

### **3.3.5. Ventajas y beneficios de la evaluación de desempeño**

Las ventajas de la evaluación del desempeño según (Davis & Guzmán, 2015) son:

1. **Mejora el desempeño:** Mediante la retroalimentación sobre el trabajo que se realiza, el gerente y el especialista de personal llevan a cabo acciones adecuadas para mejorar el rendimiento de cada integrante de la organización.
2. **Políticas de compensación:** Las evaluaciones de desempeño ayudan a los ejecutivos a determinar quiénes deben recibir aumentos salariales y a cuanto ascenderán.
3. **Decisiones de ubicación:** Por lo general, las promociones, transferencias y despidos se basan en el desempeño anterior o en el previsto.
4. **Necesidades de capacitación y desarrollo:** El desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de capacitar al empleado. Por su parte, un desempeño adecuado o superior puede indicar la presencia de un potencial talento, que todavía no se ha aprovechado.
5. **Planeación y desarrollo de la carrera profesional:** La realimentación del desempeño guía las decisiones sobre las posibilidades profesionales específicas.
6. **Imprecisión de información:** El desempeño insuficiente puede indicar que existen errores en la información sobre el análisis de puestos, planes de capital humano. Si se confía en información que no es precisa se pueden tomar decisiones inadecuadas de contratación, capacitación o asesoría.
7. **Errores en el diseño de puestos:** El desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción de puestos las evaluaciones ayudan a identificarlos.
8. **Desafíos externos:** En ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos, como la familia, la salud, las finanzas, etc. Si estos factores

aparecen en la evaluación de desempeño es factible que el departamento pueda prestar ayuda.

Cualquier sistema de evaluación debe ser válido y confiable, eficaz y aceptado y además deben adaptarse a las necesidades específicas de la empresa. La periodicidad de las evaluaciones debe realizarse en plazos fijos.

En tanto (Chiavenato, 2011, pág. 207), clasifica y menciona los beneficios que trae consigo la evaluación del desempeño de la siguiente manera.

**Beneficios para el gerente como administrador de personas:**

- Evaluar el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en factores de evaluación y, sobre todo, contar con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.
- Proporcionar medidas para mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados.
- Comunicarse con sus subordinados para hacerles comprender que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo, el cual les permite saber cómo está su desempeño.

**Beneficios para la persona:**

- Conocer las reglas del juego, es decir, los aspectos del comportamiento y desempeño de los trabajadores que la empresa valora.
- Conocer las expectativas de su líder en cuanto a su desempeño y, según su evaluación, sus puntos fuertes y débiles.
- Conocer las medidas que el líder toma para mejorar su desempeño (programas de capacitación, de desarrollo, etc.) y las que el propio subordinado debe realizar por

cuenta propia (aprendizaje, corrección de errores, calidad, atención en el trabajo, cursos, etc.)

- Hacer una autoevaluación y una crítica personal en cuanto a su desarrollo y control de personal.

#### **Beneficios para la organización:**

- Evaluar su potencial humano de corto, mediano y largo plazo, y definir la contribución de cada empleado.
- Identificar a los empleados que necesitan rotar y/o perfeccionarse en determinadas áreas de actividad, y selección a quienes están listos para una ascenso o transferencia.
- Dinamizar su política de recursos humanos mediante oportunidades a los empleados (ascensos, crecimiento y desarrollo personal), con el estímulo a la productividad y la mejora de las relaciones humanas en el trabajo.

#### **Responsabilidad de la evaluación de desempeño**

La responsabilidad del desempeño se le atribuye al gerente, al propio individuo y a su gerente, al equipo de trabajo, al área encargada de la administración de recursos humanos o a una comisión de evaluación del desempeño.

#### **3.3.6. Objetivos de la evaluación**

La evaluación de desempeño no es un fin en sí, sino un instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización.

Objetivos intermedios que busca alcanzar la evaluación de desempeño:

- Adecuación del individuo al puesto
- Capacitación

- Promoción
- Incentivo salarial por un buen desempeño
- Mejora de las relaciones humanas entre superiores y subordinados
- Auto perfeccionamiento del empleado
- Información básica para la investigación de recursos humanos
- Estimación del potencial de desarrollo de los empleados
- Estímulo para una mayor productividad
- Conocimiento de los indicadores de desempeño de la organización
- Realimentación (feedback) de la información al individuo evaluado

Los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño se pueden presentar en tres fases:

- Permitir condiciones de medición del potencial humano para determinar su plena utilización.
- Permitir que los recursos humanos se traten como una importante ventaja competitiva de la organización, cuya productividad puede desarrollarse, obviamente, según la forma de administración.
- Ofrecer oportunidades de crecimiento y condiciones de participación efectiva a todos los miembros de la organización, sin olvidar tanto los objetivos organizacionales como los objetivos de los individuos.

### **3.3.7. Procesos para la evaluación del desempeño**

Según (Loufat, 2013, pág. 132), las etapas básicas de un proceso de evaluación del desempeño son las siguientes:

**Etapas 1.** Establecer y definir indicadores ideales de desempeño.

Consiste en definir cuáles serán los factores, criterios o competencias a tener en cuenta para evaluar a todos los funcionarios de la empresa.

## **Etapa 2.** Medir el desempeño real del colaborador.

Para operacionalizar estas etapas se deben considerar los siguientes aspectos:

- Local de evaluación: Es importante definir el lugar de evaluación porque permite un mecanismo de recolección de información, así como respectivo análisis y reflexión sobre dicha información del comportamiento laboral del evaluado.
- Principales lugares posibles para poder aplicar una evaluación son:
  - a) Oficinas: Se trata de un gabinete privado donde el evaluador individualmente procede a la confección de su informe de evaluación o al llenado del cuestionario respectivo.
  - b) Lugar de trabajo: Se trata de acercarse al teatro de operaciones del trabajador y verlo en acción, anotando o realizando check list sobre los factores a evaluar
  - c) Ambiente virtual: Basado en el empleo de medios informáticos y redes de cómputo, con llenados virtuales de cuestionarios.
  - d) Centros de evaluación: Son reuniones ad hoc en un local acondicionado para la ocasión donde se invita a un grupo de funcionarios a ser evaluados para verlos interactuar en dinámicas simuladas para medir sus comportamientos individuales y/o sociales, por parte de sus evaluadores.
  - e) Momentos para la evaluación de desempeño: El número de ocasiones, así como la(s) fecha(s) donde se realiza.

## **Etapa 3.** Comparar los indicadores planteados con el desempeño real del funcionario.

Se procede a comparar las notas obtenidas factor por factor y el total respectivo por parte de cada trabajador en relación a las notas mínimas aceptables establecidas para cada factor de evaluación y luego el total.

**Etapa 4.** Disponer las medidas correctivas y/o de premiación por el mérito en el desempeño de las funciones.

Una vez determinado el puntaje obtenido por cada evaluado también se procede a complementarle con un análisis cualitativo de los resultados obtenidos.

### **3.3.8. Métodos tradicionales de evaluación de desempeño**

Según Idalberto Chiavenato son:

- I. Método de escalas graficas:** El método de las escalas graficas mide el desempeño de las personas con factores ya definidos y graduados. Así, utiliza un cuestionario de doble entrada, en el cual las líneas horizontales representan los factores de evaluación del desempeño, y las columnas verticales, los grados de variación de esos factores.
- II. Método de elección forzada:** Consiste en evaluar el desempeño personal por medio de frases alternativas que describen el tipo de desempeño individual. Cada bloque está compuesto por dos, cuatro o más frases, y el evaluador debe escoger solo una o dos de las que explican mejor el desempeño del evaluado.
- III. Método de investigación de campo:** Se basa en entrevista de un especialista en evaluación con el superior inmediato de los subordinados, con el cual se evalúa el desempeño de estos, y se registran las causas, orígenes y motivos de tal desempeño con base en el análisis de hechos y situaciones.

- IV. Método de incidentes críticos:** Este método se basa en el comportamiento humano y tiene características extremas capaces de generar resultados positivos (éxito) o negativos (fracaso). Permite al líder observar y registrar los hechos excepcionalmente positivos y negativos del desempeño del evaluado.
- V. Método de comparación por pares:** Este método compara a los empleados de dos en dos: en la columna de la brecha se anota a quien se considera mejor en relación con el desempeño.
- VI. Métodos de frases descriptivas:** Este método solo se difiere del método de elección forzada en la que no es obligatorio escoger las frases. El evaluador señala las frases que caracterizan el desempeño del subordinado (con “+” o “s”) y las que muestran el desempeño contrario (“-” o “n”).
- VII. Evaluación 360 grados:** Según, (Loufat, 2013, pág. 132), indica que otorga mayor coherencia y consistencia a la evaluación de un trabajador ya que hay diversas perspectivas o usuarios que pueden dar con mayor amplitud una apreciación más real del desempeño de un funcionario dado que interactúan permanentemente con él.

Por lo general los evaluadores que dan su apreciación están constituidos como mínimo, por:

- El superior jerárquico del candidato evaluado.
- Una autoevaluación por parte del propio trabajador.
- Subordinados jerárquicos del trabajador evaluado.
- Colegas del trabajador evaluado.
- Clientes externos del trabajador evaluado.

### **VIII. Nuevas tendencias en la evaluación del desempeño**

- Autoadministración del plan de carrera: La empresa ayuda a los administradores a manejar su propia carrera con la creación de centros virtuales de desarrollo de la carrera, en los cuales se aprende las técnicas que necesitan para ser candidatos a fines a su puesto actual o a uno futuro en la organización. Esta infraestructura garantiza el aprendizaje y reeducación continuos.
- La entrevista de evaluación del desempeño: Consiste en brindar al evaluado las condiciones necesarias para que mejore su trabajo y comunicar en forma clara e inequívoca cuál es su patrón de desempeño. También dar de forma clara de cómo es su desempeño, destacar sus puntos fuertes y débiles y compararlos con los estándares esperados.

La evaluación de desempeño es una apreciación sistemática del comportamiento del personal en los puestos que ocupan.

#### **3.3.9. Ley de municipalidades**

Ley N ° 27972.- Ley Orgánica de Municipalidades. Promulgada el 27 de Mayo del año 2003 en el Diario Oficial el Peruano cuando era Presidente el Economista Alejandro Celestino Toledo Manrique.

#### **Conceptualización del municipio**

Es la institución del estado, con personería jurídica, facultada para ejercer el gobierno de un distrito o provincia, promoviendo la satisfacción de las necesidades de la población y el desarrollo de su ámbito.

## **Misión de la Municipalidad**

Está contenida en la ley orgánica de municipalidades, que establece que su finalidad está definida por tres elementos:

### **Ser una instancia de representación.**

Son los ciudadanos y ciudadanas, quienes democráticamente deciden otorgar un mandato para que tanto alcaldes como regidores asuman su representación en la conducción del gobierno local, dicho mandato, está sujeto a un conjunto de reglas, que, si no son cumplidas pueden generar el retiro de la confianza ciudadana y por tanto el resquebrajamiento de la legitimidad para ejercer dicha representación.

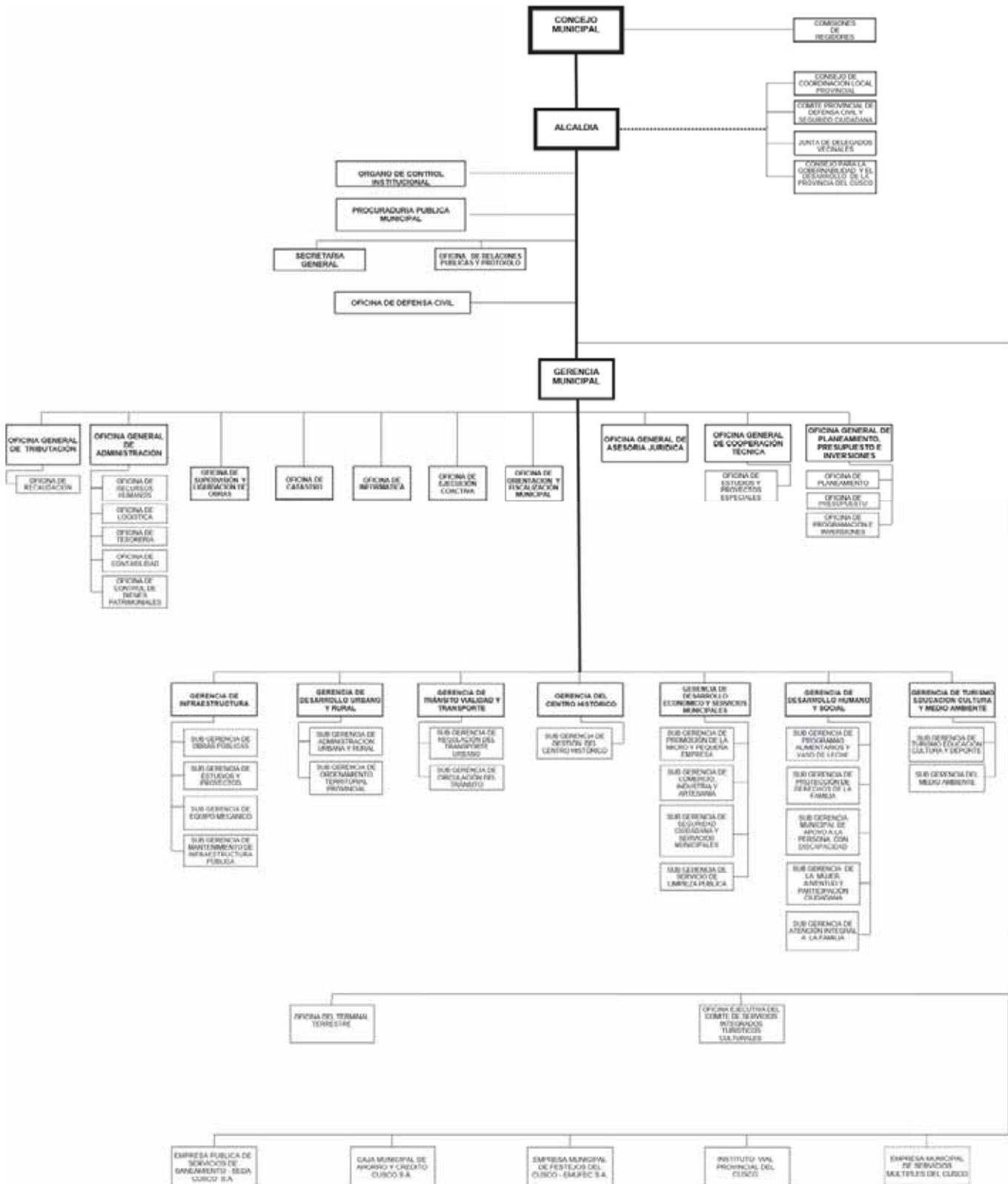
### **Ser una instancia promotora del desarrollo integral sostenible**

La Municipalidad, en tanto, órgano de gobierno local es la entidad llamada y facultada para liderar la gestión del desarrollo integral de su ámbito, ya sea distrital o provincial. Entendiendo por desarrollo integral sostenible un proceso de mejora de la calidad de vida de la población, en donde la persona, especialmente aquella en condiciones de pobreza y exclusión, se convierta en el centro de atención de todos los esfuerzos siempre y cuando ello no comprometa la calidad de vida de las poblaciones futuras.

### **Ser una instancia prestadora de servicios públicos**

Entendidos como aquellos servicios brindados por la municipalidad, que permitan a los ciudadanos, individual o colectivamente ser atendidos en determinadas necesidades que tengan carácter de interés público y sirvan al bienestar de todos.

**Figura 1:** Organigrama de la Sub-Gerencia Municipal de apoyo a la persona con discapacidad



Fuente: Según la ordenanza Municipal N° 044 – 2011-MPC

**Funciones de la municipalidad**

- Les corresponde organizar el funcionamiento adecuado de la comunidad, supervisando y ejecutando labores relacionadas con el servicio público, tales como limpieza, tránsito, salubridad, cultura, seguridad ciudadana, registros civiles, deporte, entre otros.
- También se encargan de velar por el crecimiento ordenado de los centros poblados o ciudades y de la conservación y protección del medio ambiente.

**Ley de bases de la carrera administrativa y de remuneraciones del sector público****D. L. N ° 276****Concepto:**

Carrera Administrativa es el conjunto de principios, normas y procesos que regulan el ingreso, los derechos y los deberes que corresponden a los servidores públicos que con carácter estable prestan servicios de naturaleza permanente en la Administración Pública.

**Objetivos:**

Tiene por objeto permitir la incorporación de personal idóneo, garantizar su permanencia, asegurar su desarrollo y promover su realización personal en el desempeño del servicio público.

Quienes no están comprendidos en la Carrera Administrativa:

- Los servidores públicos contratados ni los funcionarios que desempeñan cargos políticos o de confianza.

- También no comprenden los miembros de las fuerzas armadas y fuerzas policiales, etc.

#### Principios de la Carrera Administrativa

La Carrera Administrativa es permanente y se rige por los principios de:

- a) Igualdad de oportunidades
- b) Estabilidad
- c) Garantía del nivel adquirido
- d) Retribución justa y equitativa, regulada por un sistema único homologado

#### Principios del Sistema Único de Remuneraciones

El Sistema Único de Remuneraciones se rige por los principios de:

- Universal
- Base técnica
- Relación directa con la Carrera Administrativa
- Adecuada compensación económica.

La Carrera Pública y el Sistema Único de Remuneraciones son una sola institución: Unicidad institucional.

Para los efectos de la Carrera Administrativa y el Sistema Único de Remuneraciones, la Administración Pública constituye una sola Institución. Los servidores trasladados de una entidad a otra conservarán el nivel de carrera alcanzado.

Ningún servidor público puede desempeñar más de un empleo o cargo público remunerado, inclusive en las Empresas de propiedad directa o indirecta del Estado o de

Economía Mixta. Es incompatible asimismo la percepción simultánea de remuneraciones y pensión por servicios prestados al Estado. La única excepción a ambos principios está constituida por la función educativa en la cual es compatible la percepción de pensión y remuneración excepcional.

### **Grupos y Niveles:**

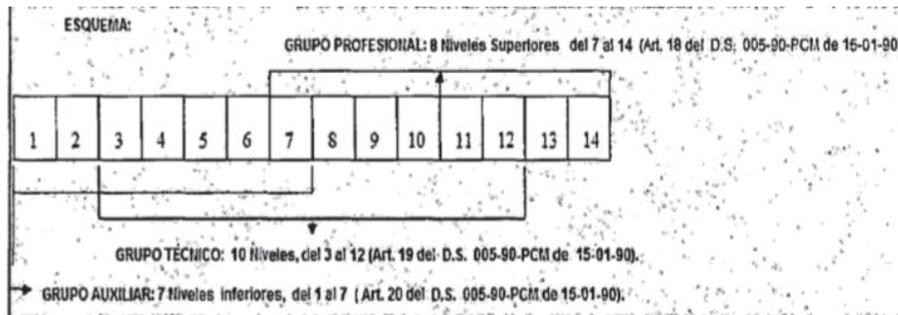
Clasificación General: Los grupos ocupacionales de la Carrera Administrativa son Profesional, Técnico y Auxiliar:

- a) El Grupo Profesional está constituido por servidores con título profesional o grado académico reconocido por la Ley Universitaria.
- b) El Grupo Técnico está constituido por servidores con formación superior o universitaria incompleta o capacitación tecnológica o experiencia técnica reconocida.
- c) El Grupo Auxiliar está constituido por servidores que tienen instrucción secundaria y experiencia o calificación para realizar labores de apoyo.
- d) La sola tenencia de título, diploma, capacitación o experiencia no implica pertenencia al Grupo Profesional o Técnico, sino se ha postulado expresamente para ingresar en él.

### **Niveles por Grupo:**

La Carrera comprende catorce (14) niveles; al Grupo Profesional le corresponde los ocho (8) niveles superiores; al Grupo Técnico diez (10) niveles comprendidos entre el tercero y el decimosegundo al Grupo.

Auxiliar los siete (7) niveles inferiores.



### Carrera Administrativa: Niveles de la carrera

Factores en progresión sucesiva:

- Estudios de formación general y de capacitación específica o experiencia reconocida.
- Méritos individuales, adecuadamente evaluados.
- Tiempo de permanencia en el nivel.

### Requisitos Legales y Prácticos:

- Ser ciudadano peruano en ejercicio
- Acreditar buena conducta y salud comprobada
- Reunir los atributos propios del respectivo grupo ocupacional
- Presentarse y ser aprobado en el concurso de admisión
- Los demás que señale la Ley

**Acceso por Escalón Inicial:** El ingreso a la Carrera Administrativa será por el nivel inicial de cada grupo ocupacional. Las vacantes se establecen en el presupuesto de cada entidad.

**Ascenso de la carrera:** El ascenso del servidor en la Carrera Administrativa se produce mediante promoción a nivel inmediato superior de su respectivo grupo ocupacional, previo concurso de méritos.

**Planificación de las necesidades de personal:** Las entidades públicas planificarán sus necesidades de personal en función del servicio y sus posibilidades presupuestables.

**Competencia por ascensos:** Anualmente, cada entidad podrá realizar hasta dos concursos para ascenso, siempre que existan las respectivas plazas vacantes.

**Programas de capacitación para mejorar servicios:** Es deber de cada entidad establecer programas de capacitación para cada nivel de carrera y de acuerdo con las especialidades, como medio de mejorar el servicio público e impulsar el ascenso del servidor.

Evaluación periódica de méritos individuales:

Periódicamente a través de métodos técnicos, deberán evaluarse los méritos individuales y el desempeño en el cargo, como factores determinantes de las calificaciones para el concurso.

**Consentimiento expreso para descenso:** El cambio de grupo ocupacional, previo el cumplimiento de los requisitos correspondientes, no pueden producirse a un nivel inferior al alcanzado, salvo consentimiento expreso del servidor.

### **Derechos De Los Servidores Públicos**

Son derechos de los servidores públicos de carrera:

- a) Hacer carrera pública en base al mérito, sin discriminación política, religiosa, económica, de raza o de sexo, ni de ninguna otra índole.
- b) Gozar de estabilidad, ningún servidor puede ser cesado ni destituido sino por causa prevista en la Ley de acuerdo al procedimiento establecido.
- c) Percibir la remuneración que corresponde a su nivel, incluyendo las bonificaciones y beneficios que procedan conforme a ley.
- d) Gozar anualmente de treinta días de vacaciones remuneradas salvo acumulación convencional hasta de 2 períodos.
- e) Hacer uso de permiso o licencias por causas justificadas o motivos personales, en la forma que determine el Reglamento.
- f) Obtener préstamos administrativos de acuerdo a las normas pertinentes.
- g) Reincorporarse a la carrera pública al término del desempeño de cargos electivos en los casos que la ley indique.
- h) Ejercer docencia universitaria, sin ausentarse del servicio más de seis horas semanales.
- i) Recibir menciones, distinciones y condecoraciones de acuerdo a los méritos personales. La Orden del Servicio Civil del Estado constituye la máxima distinción.
- j) Reclamar ante las instancias y organismos correspondientes de las decisiones que afecten sus derechos.
- k) Acumular a su tiempo de servicios hasta cuatro años de estudios universitarios a los profesionales con título reconocido por la Ley Universitaria, después de quince años de servicios efectivos siempre que no sean simultáneos.
- l) No ser trasladado a entidad distinta sin su consentimiento.

- m) Constituir sindicatos con arreglo a ley.
- n) Hacer uso de la huelga en la forma que la ley determine.
- o) Gozar, al término de la carrera, de pensión dentro del régimen que le corresponde.
- p) Los demás que señalen las leyes o el reglamento.

### **Régimen disciplinario**

Responsabilidad civil, penal y administrativa:

Los servidores Públicos son responsables civil, penal y administrativamente por el cumplimiento de las normas legales y administrativas en el ejercicio del servicio público sin perjuicio de las sanciones de carácter disciplinario por las faltas que cometan.

Sanciones por Faltas Disciplinarias

Las sanciones por falta disciplinarias pueden ser:

- Amonestación verbal o escrita
- Suspensión sin goce de remuneraciones hasta por treinta días
- Cese temporal sin goce de remuneraciones hasta por doce meses
- Destitución.

### **Grados de Sanción:**

Los grados de sanción corresponden a la magnitud de las faltas según su menor o mayor gravedad; sin embargo, su aplicación no será necesariamente correlativa ni automática, debiendo contemplarse en cada caso, no sólo la naturaleza de la infracción sino también los antecedentes del servidor, constituyendo la reincidencia serio agravante.

Los descuentos por tardanza e inasistencia no tienen naturaleza disciplinaria, por lo que no eximen de la aplicación de la debida sanción. Una falta será tanto más grave cuanto más elevado sea el nivel del servidor que la ha cometido.

### **Término de la carrera**

#### **Causales extintivas:**

La Carrera Administrativa termina por:

- a. Fallecimiento
- b. Renuncia
- c. Cese definitivo
- d. Destitución

### **Causas Justificadas Para Cese: Separación Definitiva**

Son causas justificadas para cese definitivo de un servidor:

- ✓ Límite de setenta años de edad
- ✓ Pérdida de nacionalidad
- ✓ Incapacidad permanente física o mental
- ✓ Ineficiencia o ineptitud comprobada para el desempeño del cargo

### **Sistema Único de Remuneraciones**

#### **Bases del sistema**

Decreto Legislativo No 884 7 de 24-09-96 ("El Peruano", de 25-09-96): Dispone que las Escalas Remunerativas y Reajustes de Remuneraciones, Bonificaciones, Beneficios y Pensiones del Sector Público se aprueben en montos de dinero.

Decreto de Urgencia N ° 073-97 de 31-07-97 ("El Peruano", 03-08-97): A partir del 01-08-97, los trabajadores de la Administración Pública percibirán una Bonificación Especial de 16%. Conformantes de la remuneración:

La remuneración de los funcionarios y servidores públicos estará constituida por el haber básico, las bonificaciones y los beneficios.

#### **Fijación del haber básico:**

El haber básico se fija, para los funcionarios, de acuerdo a cada cargo y para los servidores, de acuerdo a cada nivel de Carrera. En uno y otro caso el haber básico es el mismo para cada cargo y para cada nivel, según corresponda.

#### **Bonificaciones:**

Las bonificaciones son: La personal, que corresponde a la antigüedad en el servicio computadas por quinquenios; la familiar, que corresponde a las cargas familiares; y la diferencial, que no podrá ser superior al porcentaje que con carácter único y uniforme para todo el Sector Público se regulará anualmente.

##### **a) Bonificación Familiar**

La bonificación familiar es fijada anualmente por Decreto Supremo, con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros; en relación con las cargas familiares. La bonificación corresponde a la madre, si ella y el padre prestan servicios al Estado.

##### **b) Bonificación Diferencial**

La bonificación diferencial tiene por objeto:

Compensar a un servidor de carrera por el desempeño de un cargo que implique responsabilidad directa.

- a. Compensar condiciones de trabajo excepcionales respecto del servicio común.

### **Beneficios**

Son beneficios de los funcionarios y servidores públicos:

- a) Asignación por cumplir 25 o 30 años de servicios. Se otorga por un monto equivalente a dos remuneraciones mensuales totales, al cumplir 25 años de servicios, y tres remuneraciones mensuales al cumplir 30 años de servicios. Se otorga por única vez en cada caso.
- b) Aguinaldos: Se otorgan en Fiestas Patrias y Navidad por el monto que se fije por Decreto Supremo cada año.
- c) Compensación por Tiempo de Servicios: Se otorga al personal nombrado al momento del cese por el importe del 50% de su remuneración principal para los servidores con menos de 20 años de servicio o de una remuneración principal para los servidores con 20 o más años de servicios por cada año completo o fracción mayor de 6 meses y hasta por un máximo de 30 años de servicios

Pago proporcional por jornada extraordinaria:

Los trabajos que realice un servidor público en exceso sobre su jornada ordinaria de trabajo serán remunerados en forma proporcional a su haber básico.

### **3.4. Marco referencial**

#### **3.4.1. Competencias**

El termino competencia definido por, (Alles, 2005, pág. 26) menciona que, “Es una característica subyacente en un individuo que esta causalmente relacionada a un estándar de efectividad y/o una performance superior en un trabajo o situación”.

#### **3.4.2. Competencias laborales**

Por su parte, (Tobar, 2010), señala como el conjunto de conocimientos, habilidades, y actitudes que, aplicadas o demostradas en situaciones de ámbito productivo, tanto en su empleo como en una unidad para la generación de ingreso por cuenta propia, se traduce en resultados efectivos que contribuyan al objetivo de la organización o negocio.

A continuación, se define cada una de las dimensiones.

#### **3.4.3. Conocimiento**

Conjunto de información ordenada y sistematizada; almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje. Es la capacidad del hombre para comprender por medio de la razón la naturaleza, cualidades y relaciones de las cosas. Es un activo tangible y el recurso más importante de la era de la información.

A continuación, la siguiente clasificación es la propuesta por (Escalante, 2015), en la que hace referencia que existen tres tipos de conocimientos:

- a) **Conocimiento científico.** - Es un saber con fundamentos, metódico, verificable, sistemático, unificado, ordenado, universal, objetivo, racional, provisorio y que explica los sucesos a partir de leyes. Cabe indicar que para esto se utiliza también el método científico que aparte de otras cosas muchas veces empieza trabajando en base a algo empírico que necesita ser probado.

- b) **Conocimiento empírico.** - Se define como el conocimiento basado en la experiencia y en la percepción, que todo hombre adquiere debido a las diversas necesidades que se le presenta en la vida, adquirido muchas veces por instinto y no pensamiento fundamentado; todo conocimiento que se genera no implica a la ciencia o leyes. Es así que existen personas con gran dominio de un determinado aspecto sin haber recibida educación alguna.
- c) **Conocimiento procedimental.** - Implica saber cómo hacer algo, se desarrolló de las destrezas y no depende del conocimiento declarativo. Abarca las competencias para saber actuar en una determinada situación.

#### 3.4.4. Habilidades

Por su parte, (Prada & Rucci, 2016, pág. 4), señala que las habilidades son el conjunto de capacidades, competencias, atributos, talento, que caracterizan a los individuos. En el contexto de la fuerza de trabajo se hace énfasis en el conjunto o las dimensiones de habilidades que permiten a los individuos desempeñarse exitosamente en el mercado laboral.

Por otra parte, (Chiavenato, 2006, pág. 3), menciona que existen tipos de habilidades importantes para el desempeño administrativo exitoso:

- a) **Habilidades técnicas.** - Se relacionan con el saber utilizar los métodos, técnicas e instrumentos necesarios, es decir, con el trabajo con “objetos”, ya sean físicos, concretos o procesos materiales. Incluyen el uso de conocimientos especializados y la facilidad para aplicar técnicas relacionadas con el trabajo y los procedimientos. Por ejemplo, habilidades en contabilidad o manufactura, computación, programación de computadoras, ingeniería, etc.
- b) **Habilidades humanas.** - Se relacionan con el trato con las personas, y se refieren a la facilidad de relación interpersonal y grupal. Incluyendo la capacidad de

comunicarse, motivar, coordinar, dirigir y resolver conflictos personales o grupales. Por ejemplo, el desarrollo de la cooperación en equipos, el estímulo a la participación sin temores ni recelos, y el desarrollo de las personas.

### 3.4.5. Actitud

Para (Robbins & Judge, 2009, pág. 79), son enunciados o juicios de evaluaciones favorables o desfavorables acerca de objetos, individuos o hacia a la organización donde laboran. Reflejan cómo se siente alguien con respecto a algo.

¿Cuáles son las principales actitudes hacia el trabajo?

Existen tres tipos de actitudes relacionadas con el trabajo, las cuales son:

- a) **Satisfacción laboral**, la cual describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimiento negativo.
- b) **Involucramiento en el trabajo**, el cual mide el grado en que un individuo se identifica psicológicamente con su puesto de trabajo y considera que su nivel de desempeño percibido como algo importante que lo beneficia. Otro concepto vinculado con lo anterior es la facultación psicológica, es decir, el grado en que los empleados creen que influyen en su entorno laboral, su competencia, la importancia de su puesto y la autonomía que perciben.
- c) **Compromiso organizacional**, grado en que un empleado se identifica con una organización particular y con sus metas, y desea continuar perteneciendo a ella.

### 3.4.6. Tareas

Por último, según la opinión de (Chiavenato, 2009, pág. 225), las tareas son series agregadas y coordinadas de elementos del trabajo que se necesitan para producir un resultado determinado (como una unidad de producción o un servicio al cliente).

Una tarea implica, por lo tanto, un proceso, que consta de un inicio, un conjunto de acciones intermedias y el desarrollo de un fin.

- a) **Cantidad de tareas:** Es todo aquello que es capaz de aumentar y disminuir y que puede medirse. Son representaciones formales de propiedades que deben satisfacer algunas condiciones generales.
- b) **Calidad de tareas:** Es un conjunto de principios, políticas, estructuras de apoyo y practicas destinadas a mejorar continuamente la eficiencia y eficacia. Es la atención a las exigencias del cliente o la adecuación a la finalidad o uso; o la conformidad con las exigencias.

### 3.4.7. Modelos de la discapacidad

Palacios (2007), menciona que “A lo largo de la historia los modos de pensar de la discapacidad han cambiado, es posible distinguir tres modelos”. Citado por la Organización Internacional del Trabajo. (OIT, 2015, pág. 16)

**Tabla 9**  
*Modelos de discapacidad*

	<b>Modelo de prescindencia</b>	<b>Modelo rehabilitador</b>	<b>Modelo social</b>
<b>Época</b>	Se sostenía durante la antigüedad clásica, en las sociedades griegas y romanas.	Desde el inicio del siglo XX. Después de la primera guerra mundial.	Se empezó a construir hace tiempo y se refuerza a partir de la Convención Internacional de los derechos de las personas con discapacidad.
<b>Consideración de las causas de la discapacidad</b>	Las causas de la discapacidad son explicadas desde lo religioso.	Las causas de la discapacidad son pensadas desde el modelo biomédico. La discapacidad es pensada como un problema individual de la persona.	Se considera que la discapacidad esta socialmente determinada, se genera en la interacción de la persona con las barreras del entorno.  Se piensa a la discapacidad desde una perspectiva de derechos.
<b>Concepción de la discapacidad</b>	Se considera que las personas con discapacidad no son útiles para la sociedad.	Se considera que la persona con discapacidad es útil para la sociedad siempre que pueda rehabilitarse.  La diferencia debe ser ocultada.  Subyace una idea de anormalidad de las personas con discapacidad que ubica a las diferencias como deficiencias, esto es compensado con prácticas caritativas o de beneficencia.	Se piensa que las personas con discapacidad pueden aportar a la sociedad, desde la mirada de la diversidad, donde no es necesario ocultar la diferencia sino entender que somos distintos todos, pero tenemos los mismos derechos.  Se trata de la valoración de la diversidad como un activo de la sociedad.

Fuentes: Manual de instituciones: Guía para la contratación y capacitación de personas con discapacidad

### 3.4.8. Definición de la persona con discapacidad

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2011, pág. 1), afirma que existen definiciones diferentes de discapacidad, según las diferentes perspectivas mencionadas anteriormente las definiciones más recientes de discapacidad provienen: “La discapacidad es parte de la condición humana. Casi todas las personas tendrán una discapacidad temporal o permanente en algún momento de sus vidas, y los que sobrevivan y lleguen a la vejez experimentarán cada vez más dificultades de funcionamiento. La mayoría de los grupos familiares tienen algún integrante discapacitado y muchas personas que no lo son asumen la responsabilidad de apoyar y cuidar a sus parientes y amigos con discapacidad”.

Para (La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 2008, pág. 3) define a las personas con discapacidad, en su artículo 1, como: “Aquellas que tienen 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”.

### 3.4.9. Conceptos y terminología de la clasificación internacional de las deficiencias, discapacidades y minusvalías (CIDDM).

Por otra parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS). En un nuevo esquema ha de entenderse que:

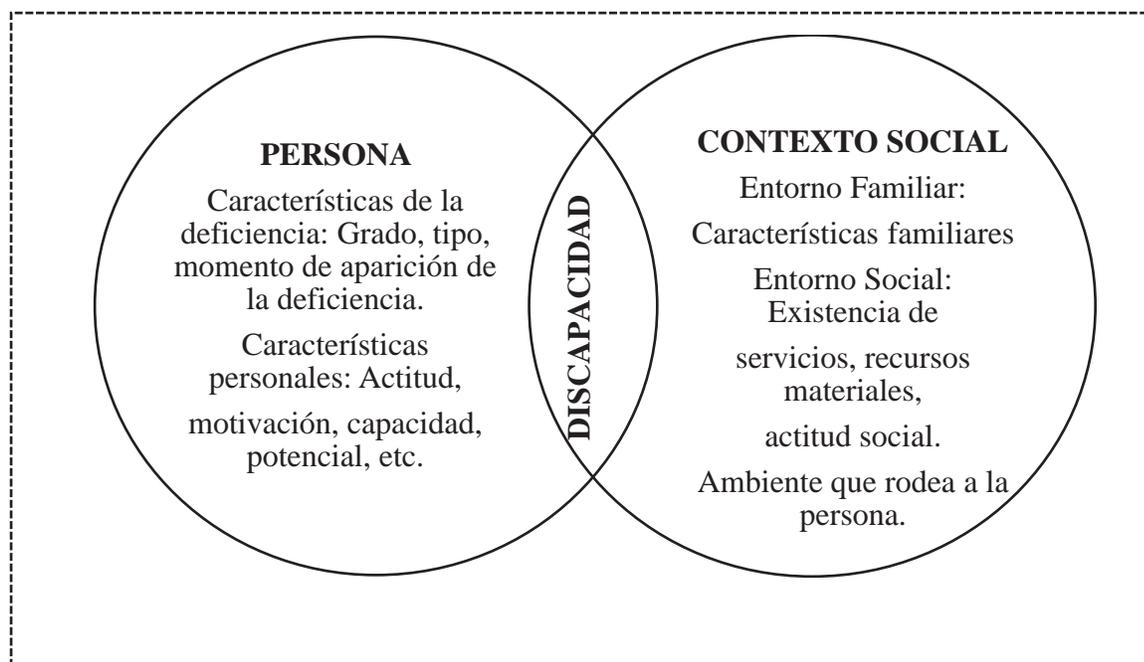
- **La enfermedad:** Es una situación intrínseca que abarca cualquier tipo de enfermedad, trastorno o accidente. La enfermedad está clasificada por la OMS en su Clasificación Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Relacionados (CIE).
- **La deficiencia:** Es toda pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica.

- **La discapacidad:** Es toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano.
- **La minusvalía:** Es una situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o una discapacidad, que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso (en función de su edad, sexo o factores sociales y culturales). (OMS, 2001, pág. 16)

### 3.4.10. Modelo utilizado para la conceptualización de la discapacidad

Según (Pérez & Huete, 2007, pág. 33), afirma que la discapacidad tiene dos componentes esenciales, cuya interacción da lugar a situaciones diferentes. Estos son: la propia persona, y el contexto social en el que se desenvuelve.

**Figura 2:** *Interacción de los componentes que dan lugar a la discapacidad*



Fuentes: Según Beatriz Martines Rios

### 3.4.11. Tipos de discapacidad

En el último informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), clasifica los tipos de discapacidad que se detalla a continuación:

- **Discapacidad física:** Hace referencia a las deficiencias en las funciones motoras, la postura o en la falta de algún miembro. Pueden evidenciarse con dificultades para moverse, caminar o mantener ciertas posturas, y para desarrollar habilidades como manipular objetos. Los apoyos personales como las sillas de ruedas, muletas o andaderas, facilitan la autonomía y la interacción de la persona con su entorno.
- **Discapacidad sensorial auditiva:** Hace referencia a las deficiencias en las estructuras corporales del sistema auditivo y funciones asociadas a él. Pueden evidenciarse restricción en la percepción de los sonidos externos, alteración de los mecanismos de transmisión, transducción, conducción e integración del estímulo sonoro, que a su vez pueden limitar la capacidad de comunicación.
- **Discapacidad sensorial visual:** Hace referencia a las deficiencias del órgano de la visión, de las estructuras o funciones asociadas a él; es una alteración de la agudeza visual, campo visual, visión de los colores o profundidad que determinan una deficiencia en la agudeza visual.
- **Discapacidad visceral:** Se considera discapacidad visceral a un término global que hace referencia a las deficiencias de las funciones y estructuras corporales de los sistemas cardiovascular, hematológico, inmunológico, respiratorio, digestivo, metabólico, endocrino y genitourinarias (para una mejor comprensión, se divide según condición de salud origen Cardíaco, Respiratorio, Renal-Urinario, Digestivo y Hepático).

- **Discapacidad mental:** Se considera discapacidad mental o psicosocial como un término global que hace referencia a las deficiencias en las funciones mentales y estructuras del sistema nervioso.
- **Discapacidad intelectual:** Se caracteriza por limitaciones significativas tanto en el funcionamiento intelectual como en la conducta adaptativa, en las habilidades adaptativas conceptuales, sociales y prácticas. Esta discapacidad aparece antes de los 18 años. (La Organización Internacional del Trabajo, 2015, pág. 18)

### 3.4.12. Discapacidad física

Por su parte, (Salud, 2013, pág. 1), nos indica que la discapacidad física afecta a las extremidades y /o al aparato locomotor. Se produce por mal formaciones o anomalías físicas (ya sean de nacimiento o fruto de alguna enfermedad o accidente), y también por fallos en el sistema nervioso que ocasionen parálisis de extremidades (paraplejias, hemiplejias, tetraplejias).

#### **Tabla 10**

*Valoración porcentual de la discapacidad según Clasificación Internacional de Funcionamiento de la Discapacidad y la Salud (CIF)*

Porcentaje	Deficiencias	Diagnostico
0-4%	Ninguna	No hay deficiencia, ausencia, insignificante
5-24%	Ligero	Deficiencia Leve, Poca, Escasa
25-49%	Moderado	Deficiencia Moderada Media, Regular
50-95%	Grave	Deficiencia Grave, Severa, Extrema
96-100%	Completo	Deficiencia Total, Completa

Fuente: Elaboración en base a CIF

### **3.5. Marco conceptual**

#### **A. Actividad**

Es el desempeño o realización de una tarea o acción por parte de un individuo. (Egea & Sambla, 2001, pág. 23)

#### **B. Administración de recursos humanos**

Consiste en la planeación, organización, desarrollo, coordinación y control de las técnicas capaces de promover el desempeño eficiente, al mismo tiempo que la organización constituye el medio que permite a las personas que colaboran en ella logren sus objetivos individuales relacionadas directamente o indirectamente con el trabajo. (Chiavenato, 2000, pág. 165)

#### **C. Administración pública**

Es el contenido esencial de la actividad correspondiente al Poder Ejecutivo, y se refiere a las actividades de gestión, que el titular de la misma desempeña sobre los bienes del Estado para suministrarlos de forma inmediata y permanente, a la satisfacción de las necesidades públicas y lograr con ello el bien general". (Matteucci, 2017)

#### **D. Ajustes necesarios**

Son las medidas de adecuación del ambiente físico, social y de actitud a las carencias específicas de las personas con discapacidad que, de forma eficaz y práctica y sin que suponga una carga desproporcionada, faciliten la accesibilidad o participación de una persona con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos. (La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 2008, pág. 61)

### **E. Barrera**

Una barrera es algo que impide a una persona a realizar una tarea o conseguir algo. (Egea & Sambla, 2001, pág. 23)

### **F. Deficiencia**

Es toda pérdida o anormalidad, permanente o temporal, de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica. Incluye la existencia o aparición de una anomalía, defecto o pérdida de una extremidad, órgano o estructura corporal, o un defecto en un sistema funcional o mecanismo del cuerpo. (OMS, 2017, pág. 19)

### **G. Discapacidad**

Es toda restricción o ausencia de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano. (OMS, Clasificación Internacional de las Deficiencias, Discapacidad y Minusvalías, 2001)

### **H. Discapacidad física**

La discapacidad física afecta a las extremidades y /o al aparato locomotor. Se produce por mal formaciones o anomalías físicas (ya sean de nacimiento o fruto de alguna enfermedad o accidente), y también por fallos en el sistema nervioso que ocasionen parálisis de extremidades. (Salud, 2013, pág. 1)

### **I. Diseño universal**

Diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan usar todas las personas en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. (Reglamento de la Ley N ° 29973, 2014)

## **J. Gobierno regional**

Son consideradas como personas jurídicas de derecho público con autonomía política, económica y administrativas en los asuntos de su competencia. (Arias, Luis Alberto y Carlos Casas, 2009, pág. 19)

## **K. Gobierno local**

El gobierno local, o municipalidad, es la forma básica de organización de nuestro país y la manera directa en la que los vecinos participan en temas relacionados a su comunidad. (Arias, Luis Alberto y Carlos Casas, 2009, pág. 22)

## **L. Empresa publica**

Son creadas por el gobierno, para prestar servicios públicos y estrictamente tienen que haber sido creadas por decreto del órgano ejecutivo del país. Desde un punto de vista económico se caracteriza por su objetivo de organizar y emplear eficientemente los factores productivos y poner la producción a disposición de la sociedad a través del mercado. (Prito, 2017, pág. 9)

## **M. Entorno**

El medio ambiente, social, natural y artificial, en el que las personas desarrollan su participación social, económica, política y cultural, a lo largo de todo su ciclo vital. (La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 2008, pág. 64)

## **N. Evaluación de desempeño laboral**

Es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimar o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona. (Chiavenato, 2011, pág. 202)

## **O. Habilidades**

Son el conjunto de capacidades, competencias, atributos, talento, y en algunos casos conocimientos, que caracterizan a los individuos. En el contexto de la fuerza de trabajo se hace énfasis en el conjunto o las dimensiones de habilidades que permiten a los individuos desempeñarse exitosamente en el mercado laboral. (Prada & Rucci, 2016, pág. 4)

## **P. Inclusión social**

Situación en la que todas las personas pueden ejercer sus derechos, aprovechar sus habilidades y tomar ventaja de las oportunidades que se presenta en su medio. (Reglamento de la Ley N ° 29973, 2014)

## **Q. Persona**

Las personas son diferentes entre sí, están dotadas de una personalidad propia, con una historia personal particular y diferenciada, poseen habilidades y conocimientos, destrezas y competencias indispensables para administrar de manera adecuada los recursos organizacionales. (Chiavenato, 2000, pág. 60)

## **R. Recursos humanos**

Son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea. Constituye los únicos recursos vivos y dinámicos de la organización y conforman un tipo de recurso dotado de una vocación encaminada al crecimiento y desarrollo. (Chiavenato, 2011, pág. 128)

## CAPÍTULO IV

### CARACTERIZACIÓN DE LAS INSTITUCIONES PUBLICAS DE LA CUIDAD DEL CUSCO

#### 4.1. Gobierno Regional del Cusco

##### 4.1.1. Creación

El Consejo de Coordinación Regional es un órgano consultivo y de coordinación del Gobierno Regional con las municipalidades. Está integrado por los Alcaldes Provinciales y por los representantes de la Sociedad Civil.

En un órgano creado por la Ley N ° 27902 que modifica la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales Ley N ° 27867, para regular la participación de los Alcaldes Provinciales y la Sociedad Civil en los Gobiernos Regionales y fortalecer el proceso de Descentralización y Regionalización.

##### 4.1.2. Direccionamiento estratégico

###### ✓ Misión

“Organizar y conducir la gestión pública Regional de acuerdo a las competencias, exclusivas y delegadas en el marco de las políticas nacionales y sectoriales, para contribuir al desarrollo integral y sostenible de la Región”.

###### ✓ Visión

“Al 2021 Cusco, es una sociedad con una sólida identidad regional, sustentada en sus culturas de origen andino y amazónico; gestiona su desarrollo de manera democrática, autónoma y descentralizada, con instituciones y organizaciones fortalecidas e interrelacionadas, privilegiando el bienestar social como centro y fin del desarrollo en armonía y diálogo con su entorno natural”.

### **4.1.3. Actividades en los que se desempeñan los trabajadores con discapacidad física**

Nombre: Sonia Rosario Zuniga Carrasco

Cargo: Técnico Administrativo II

Actividades:

- Recopilar información registral, administrativa, documental y técnica del patrimonio inmobiliario sobre la entidad pública.
- Sistematizar los expedientes del Comité de Gestión Patrimonial de la entidad.
- Recopilar y mantener el archivo de normas legales sobre el área de su competencia.

Nombre: Rosa Mendoza Quispe

Cargo: Especialista Administrativo II

Actividades:

- Mantener el registro, control y seguimiento de personal afiliado a los diferentes regímenes de pensiones a nivel de servidores nombrados y contratados.
- Mantener el registro y archivo de contratos de afiliación de los trabajadores al sistema Privado de Pensiones.
- Proporcionar información al área de planillas respecto al sistema de pensiones en la que se encuentran afiliados los trabajadores nombrados y eventuales.
- Analizar y emitir opinión técnica sobre expedientes puestos a su consideración.
- Coordinar y preparar la información del PDT Remuneraciones.

Nombre: Elvis Ticona Ojeda

Cargo: Analista de sistemas

Actividades:

- Diseñar los sistemas informáticos y supervisar el trabajo en el desarrollo de las aplicaciones.
- Desarrollar y modificar programas para aplicaciones informáticas generales.
- Diseñar métodos y procedimientos para el tratamiento automático de la información.
- Analizar, diseñar, evaluar y supervisar los sistemas de redes de área local y de gran amplitud, Internet, Intranet, Correo Electrónico y otros sistemas de comunicación de datos, de la entidad.

Nombre: Flor de María Iturri Chávez

Cargo: Jefa de Recursos Humanos

Actividades:

- Planificar y ejecutar las políticas de personal, buscando el mayor beneficio para el Gobierno Regional y sus trabajadores.
- Conducir y supervisar la aplicación de las políticas y normas sobre remuneraciones, beneficios y pensiones en el Gobierno Regional.
- Proponer directivas referentes al desarrollo del Sistema de Gestión de Recursos Humanos, así como, formular, actualizar y administrar el Reglamento en tema de Asistencia y permanencia de Personal.

- Coordinar, programar y ejecutar acciones de bienestar social, promoción humana, recreación, deporte, cultura, esparcimiento y atención médica para el personal activo y pensionista del Gobierno Regional.

Nombres: Waldemar Rado Montiel, Cirilo Huaman Quispe, Francisco Rivera, Elías Flores Huaraka, Jorge Quispe Melo y Claudio Gonzalo Mollesaca.

Cargo: Obrero

Actividades:

- Preparar y disponer los concretos y morteros de acuerdo a las instrucciones del oficial del cargo.
- Abrir brechas, hacer excavaciones y acondicionar terrenos para la ejecución de obras, según las instrucciones.
- Acarrear materiales y disponerlos en el sitio indicado.
- Cumplir con las normas de seguridad y prevención de accidentes.

## **4.2. Municipalidad Provincial del Cusco**

### **4.2.1. Creación**

La Municipalidad Provincial del Cusco, data su creación política al 08 de Setiembre del año 1825, durante el Gobierno de Mariscal Agustín Gamarra constituida como persona jurídica de derecho público, que goza de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, su organización y su funcionamiento, se encuentra normado por la Ley N ° 27972, orgánica de municipalidades.

#### **4.2.2. Direccionamiento estratégico**

##### **✓ Misión**

“Promover el desarrollo local de la Provincia del Cusco de manera inclusiva, integral y sostenible, protegiendo el patrimonio cultural y fomentando la competitividad”.

##### **✓ Visión**

“Al 2021 Cusco es una Provincia Metropolitana que ofrece condiciones de calidad de vida para todos sus habitantes; con niveles avanzados de ordenamiento, seguridad y limpieza, con servicios básicos sociales de calidad y de acceso general inclusivo, que ha logrado erradicar de su ámbito la desnutrición crónica y fomenta sostenidamente la seguridad alimentaria”.

#### **4.2.3. Actividades en los que se desempeñan los trabajadores con discapacidad física**

Nombre: Juana Peña Carazas

Cargo: Sub Gerente de OMAPED

Actividades:

- Formular, ejecutar y evaluar su Plan Operativo, el Cuadro de Necesidades y la programación anual mensualizada de gastos.
- Realizar talleres de información sobre temas de prevención de la discapacidad en especial a las madres gestantes.
- Convocar a las instituciones públicas y privadas de la Provincia del Cusco para la creación de un banco de ayuda en biomecánicas que requieren las personas con habilidades diferentes.
- Elaborar planes de capacitación dirigidos a los docentes de colegios e instituciones

educativas a fin de propiciar la sensibilización de los derechos de las personas con discapacidad.

Nombre: Elaine Luz Villena Silva

Cargo: Encargada de parques y jardines

Actividades:

- Coordinar, programar, dirigir y controlar acciones relacionadas a la implementación y conservación de los parques, jardines y fuentes ornamentales.
- Promover la recuperación de parques, jardines botánicos, bosques naturales de su competencia.
- Recuperación, mejoramiento y mantenimiento de las fuentes ornamentales y sistemas de riego de la ciudad.

Nombre: Ana María Conza Zavala

Cargo: Auxiliar de contabilidad

Actividades:

- Realizar el registro de las operaciones contables en los libros principales y auxiliares.
- Revisar el registro de las operaciones en los libros de bancos, a través de la conciliación de las cuentas corrientes bancarias.
- Revisar, controlar y contabilizar los reportes diarios de ingresos.
- Elaborar el Balance de Comprobación, Balance Constructivo, Balance General, Estado de Gestión, Estado de Cambios en el Patrimonio Neto, Estado de Flujos de Efectivo, Notas y Anexos al Balance.

Nombre: Percy Armando Tejada Chilo

Cargo: Auxiliar de sistemas

Actividades:

- Programar, dirigir, ejecutar, coordinar y evaluar las actividades relacionadas con los sistemas informáticos.
- Desarrollar Sistemas de Información para la Gestión de la Municipalidad.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo y de telecomunicaciones de la Municipalidad.
- Administrar el Portal Web Oficial y la intranet de la Municipalidad de acuerdo a las normas del Sistema Nacional de Informática.
- Evaluar las acciones relacionadas con la administración, seguridad de las redes y bases de datos de información de la Gestión Municipal.

Nombres: José André Nina Flores, Alonso Echegaray Quispe y Marianela Saldívar Joyas.

Cargo: Auxiliar de apoyo del subgerente de OMAPED

Actividades:

- Orientar a las personas con habilidades diferentes y a sus familiares sobre programas de habilitación integral a través de foros, seminarios y otros eventos.
- Registro, almacenamiento y actualización de información en materia de discapacidad.
- Atención telefónica y gestión de correo postal y electrónico.
- Gestión de los sistemas de archivos, registro y almacenado.

Nombre: Adriana Calcina Sánchez

Cargo: Apoyo de Demuna

Actividades:

- Orientar sobre los programas en beneficio de los niños y adolescentes que trabajan.
- Brindar orientación multidisciplinaria a la familia para prevenir situaciones críticas.
- Ofrecer atención gratuita y confidencial de casos de alimentos, régimen de visitas, maltrato, violencia familiar, reconocimiento voluntario de filiación, y en general, situaciones que afecten los derechos de los niños, niñas, adolescentes y a la familia.
- Evaluar periódicamente los casos atendidos y verificar los logros a favor de la persona usuaria.

Nombre: Rodrigo Efraín Torre Fonseca

Cargo: Auxiliar de apoyo de Obras Publicas

Actividades:

- Programar, organizar, coordinar, ejecutar y controlar las actividades de construcción de obras públicas, aplicando el cumplimiento y construcción de obras públicas.
- Promover y apoyar técnicamente la construcción de infraestructura física.
- Supervisar y controlar las obras que ejecuta la municipalidad en todas las modalidades, velando por el cumplimiento de la calidad de la obra, el uso de los materiales y mano de obra en estricta concordancia con las especificaciones técnicas del expediente técnico.

Nombre: Antonio Ramos Rojas

Cargo: Asesor Jurídico

Actividades:

- Velar por el cumplimiento de las leyes, normas y demás disposiciones de los Sistemas Administrativos del Estado, a cada órgano estructural de la Municipalidad, verificando la oportunidad, la veracidad, la exactitud y legalidad de la documentación.
- Evaluar las actividades jurídicas de asesoramiento, opinión legal, absolución de consultas, interpretación de disposiciones y normas legales que le sean encomendadas.
- Revisar, proponer, visar y/o tramitar según corresponda los documentos que formulen las unidades orgánicas de la institución.

### **4.3. Municipalidad Distrital De San Jerónimo**

#### **4.3.1. Legado histórico**

San Jerónimo ocupa la base de lo que fue el primer pozo del Lago Morkill; antes de la ocupación prehispánica, perteneció al antiguo reino de los Omas y Maras. Compuesto por tribus como los Antis (localizados en la parte alta cerca de Huacoto), y los Maras. Todas estas etnias fueron dominadas por los Incas hacia finales del periodo tardío, entre los años 1,200 y 1,400, construyendo grandes obras de infraestructura para la producción agrícola en el piso del Valle, aprovechando óptimamente los recursos hídricos y la fertilidad de la tierra.

San Jerónimo antes de constituirse en centro poblado, era territorio compuesto por un conjunto de 14 Ayllus: (Yanacona, Collana Chahwan Qosqo, Ccallampata, Urin aca, Mama Chimaraura, Acamana, Apumayta, Ro'uequirau, Rarau, Orcompugio (picol orcompugio), Sucus Aucaylle, Kirkas, Conchacalla, Chima Panaca) varios de los cuales eran Ayllus Reales dispersos en toda el área, estos conformaban sub-sistemas dentro de un patrón de ocupación disperso dentro del territorio, cuyo centro de dominación Político Religioso era la ciudad del Cusco.

#### **4.3.2. Direccionamiento estratégico**

##### **✓ Misión**

“Liderar el proceso de desarrollo sostenible, planificado y armónico de su jurisdicción, con participación plena de la población; con predisposición política para mejorar los espacios de concertación (organizaciones de base, instituciones públicas y privadas), promoviendo el desarrollo rural sostenible, priorizando la actividad agropecuaria y los servicios básicos, para satisfacer las necesidades de las comunidades, viabilizando a los sectores públicos y privados en el cumplimiento de sus responsabilidades con calidad”.

##### **✓ Visión**

“San Jerónimo al 2021 es un distrito modelo de la Macro Región Sur que promueve una gestión pública democrática, participativa y transparente, que aprovecha responsablemente sus recursos naturales, preservando el medio ambiente, con una economía competitiva y sostenible, articulado al mercado nacional e internacional, con ciudadanos ejerciendo pleno usos de sus derechos humanos, construyendo una comunidad saludable con identidad cultural que permita, superar la pobreza”.

#### **4.3.3. Actividades en los que se desempeñan los trabajadores con discapacidad física**

Nombre: Delia Serrano Ortiz

Unidad orgánica: División de Limpieza Publica

Cargo: Obrero

Actividades:

- Preparar y disponer los concretos y morteros de acuerdo a las instrucciones del oficial del cargo.
- Abrir brechas, hacer excavaciones y acondicionar terrenos para la ejecución de obras, según las instrucciones.
- Hacer movimiento de tierra según las indicaciones (excavaciones, cargué a volquete, etc).
- Acarrear materiales y disponerlos en el sitio indicado.
- Cumplir con las normas de seguridad y prevención de accidentes.

Nombre: Auristela Susana Honores Calderón

Unidad Orgánica: División de comercio, mercados y policía municipal

Cargo: Policía Municipal

Actividades:

- Llevar un comportamiento militarizado en sus labores diarias de vigilancia vecinal.
- Participar en operativos organizados por el departamento de serenazgo, seguridad ciudadana y policía municipal.
- Preparar informes de acuerdo a su especialidad.
- Organizar los registros correspondientes a la dependencia.

Nombre: Juana Adela Álvarez Quispe

Unidad Orgánica: División de Programas y Servicios Sociales

Cargo: Abogado

Actividades:

- Planificar, organizar, dirigir, ejecutar, supervisar y evaluar las actividades y programas orientada a la promoción y difusión de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente.
- Conocer la situación de los niños y adolescentes, en calidad de abandono, cuyos casos se encuentren en la institución pública.
- Intervenir cuando se encuentren en conflicto de derecho del niño y del adolescente.
- Brindar asesoría administrativa, jurídica gratuita, en materia de los derechos de los ciudadanos en especial del niño y adolescente.
- Promover el fortalecimiento de los lazos familiares, para lo cual puede efectuar conciliaciones extrajudiciales entre conyugues, padres y familiares, fijando normas de comportamiento sobre alimentos, tenencias y régimen de visitas, siempre que no existan procesos judiciales sobre estas materias.

Nombre: Manuel Paño Mamani

Unidad orgánica: División de Parques, Jardines y Áreas Verdes

Cargo: Obrero

Actividades:

- Realizar el mantenimiento y conservación de las áreas verdes a cargo de la Municipalidad.
- Impulsar el uso de tecnología de riego tecnificado como goteo y aspersión para el mantenimiento de los parques y jardines del distrito.
- Promover la ornamentación de las plazas, parques y jardines del distrito.

Nombre: Edwin Mamani Córdoba

Unidad Orgánica: División de Programas y Servicios Sociales

Cargo: Asistente Social

Actividades:

- Mantener la relación y comunicación constante con las instituciones ligadas al tema de discapacidad y adulto mayor.
- Contar con un registro actualizado de personas con discapacidad, adulto mayor y que refleje su situación socio-económica.
- Recepcionar, consultar, petitorios y quejas recibidas.

Nombre: Carlos Borda Condori

Unidad Orgánica: División de Juventudes, Educación, Cultura y Deporte

Cargo: Guardián.

Actividades:

- Atender cordialmente al público usuario.
- Realizar los informes de lo que ocurre en los servicios.
- Realizar el aseo y mantenimiento del camal municipal.
- Verificar las salidas de los productos cárnicos, equipos e instrumentos de trabajo del personal que sale del camal municipal.
- Proteger y conservar las instalaciones físicas del local.

#### **4.4. Municipalidad Distrital de San Sebastián**

##### **4.4.1. Legado histórico**

El período Preinca fue de formación y ocupación del valle del Qosqo probablemente durante el siglo VIII al siglo XII D.C., en los inicios del período pre-inka, se

caracterizó con el asentamiento de grupos étnicos, como los: Wallas, Poqqes, Lares, Alkawisas, Sawasiras, Wari, Marcavalle, Chanapata, que poblaron el valle procedentes de la parte nor-oriental y occidental del Qosqo, se caracterizaron por el dominio del suelo y agua, dejaron obras arquitectónicas construcciones de adobe y piedra rústica como en Wimpillay Qotacalle, construcción de andenerías en el Machu Tawqaray, confección de cerámica y textiles, como en Marcavalle y Wimpillay, Sañoq.

#### **4.4.2. Direccionamiento estratégico**

##### **✓ Misión**

“La Municipalidad Distrital de San Sebastián se constituya y posicione como gobierno local promotor del desarrollo integral, concertado y sostenible de su ámbito, para el logro de una mejor calidad de vida de su población”.

##### **✓ Visión**

Ser una “Municipalidad moderna, exitosa, participativa, eficiente y efectiva que trabaja con visión de futuro preservando su ambiente y patrimonio cultural que goza de la confianza y credibilidad de su población”.

#### **4.4.3. Actividades en los que se desempeñan los trabajadores con discapacidad física**

Nombre: Tomas Roca Galicia

Cargo: Trabajador de Servicio

Actividades:

- Proteger y resguardar todos los bienes del Centro Recreacional Cachimayo.
- Informar de cualquier circunstancia o evento que ocurra en el local.
- Abrir y cerrar las puertas del Centro Recreacional Cachimayo.

- Realiza limpieza y barrido del parque de Cachimayo.
- Realizar el cobro de los derechos por ingreso al parque recreacional.

Nombre: Oliver Miranda Tecsi

Cargo: Trabajador de Servicio I

Actividades:

- Proteger y conservar las instalaciones físicas del local de la piscina.
- Realiza el aseo y mantenimiento del local.
- Prestar servicio de guardianía de manera permanente.

Nombre: Juan Benavente García

Cargo: Jefe de la OMAPED

Actividades:

- Realizar acciones que impulsen el desarrollo y la integración de la persona con discapacidad. Monitorear y evaluar el desempeño del personal de apoyo administrativo y profesionales que desarrollan los talleres y brindan servicios a los beneficiarios de OMAPED.
- Cumplir y aplicar las políticas públicas de acuerdo a las leyes a favor de las personas con habilidades diferentes.
- Coordinar con instituciones públicas y privadas acciones en bienestar de personas con discapacidad del distrito.

## **4.5. Municipalidad Distrital De Wánchaq**

### **4.5.1. Historia**

El 23 de Mayo de 1995, el congreso de la Republica, aprobó la creación del distrito “24 de Junio” en la Provincia de Cusco.

El 10 de junio de 1955, durante el gobierno del general Manuel A. Odría, se promulgo la Ley N ° 12336 de creación del distrito 24 de junio. A través de la Ley N ° 15205, promulgada el 11 de Noviembre de 1964, se cambia al nombre del distrito de 24 Junio a Huanchaq.

Por acuerdo municipal N ° 035-85-A-MDH/CSG de la fecha de 10 de Junio de 1985, se determina utilizar el vocablo quechua de Wánchaq.

### **4.5.2. Direccionamiento estratégico**

#### **✓ Misión**

La municipalidad distrital de Wánchaq ser “Líder en la promoción de acciones de desarrollo local, administrativo y ejecutando eficientemente los servicios y la inversión pública, asegurando los niveles de coordinación y de espacios de concertación con los sectores público y privado en la gestión municipal, así como garantizando la transparencia y ética en el manejo de los recursos fiscales”.

#### **✓ Visión**

“Somos un distrito con autoestima y capacidad organizativa e institucional para la gestión de sus propios objetivos de desarrollo, articulada e integrada adecuadamente con su entorno local y regional, en la que existe mejoramiento creciente de la calidad de vida y disminución gradual de los niveles de pobreza de sus habitantes, sustentando en valores de justicia social, equidad y solidaridad”.

### **4.5.3. Actividades en los que se desempeñan los trabajadores con discapacidad física**

Nombre: Sonia Nina Fernández y Evelin Elizabeth Monterola.

Cargo: Obrero

Actividades:

- Realizar las actividades de limpieza, recojo, selección y disposición final de los residuos sólidos producidos en el distrito.
- Recoger los desperdicios, determinando las áreas de acumulación de desechos, rellenos sanitarios y aprovechamiento industrial de desperdicios.
- Mantener servicios higiénicos y baños de uso público en óptimas condiciones sanitarias.

Nombre: Oscar Jaime Vargas Huamán

Cargo: Jefe de unidad de mercados

Actividades:

- Regular y llevar un registro actualizado de los establecimientos comerciales y de servicios que cuentan con Licencia de Funcionamiento vigente.
- Desarrollar programas de capacitación y concientización a los propietarios de establecimientos comerciales y de servicios, para estandarizar y ordenar el desarrollo de sus actividades orientadas a mejorar la presentación y ornato del distrito.
- Efectuar operativos de control permanente, orientados a controlar las condiciones de limpieza, sanidad y garantía de los productos que expenden los mercados.

Nombre: Eliana Pérez Cusi

Cargo: Enfermera Técnica

Actividades:

- Ejecutar actividades de prevención y protección de las enfermedades a individuos, familias y comunidad.
- Ejecutar actividades de curación y cuidados paliativos al individuo.
- Registrar en la historia clínica toda la información disponible sobre los problemas identificados en los individuos.

## CAPÍTULO V

### RECOLECCIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

#### 5.1. Introducción

Este capítulo está referido al trabajo de campo que se realizó, la técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, orientados a los jefes inmediatos superiores del trabajador con discapacidad física en las instituciones públicas de la ciudad del Cusco - 2017.

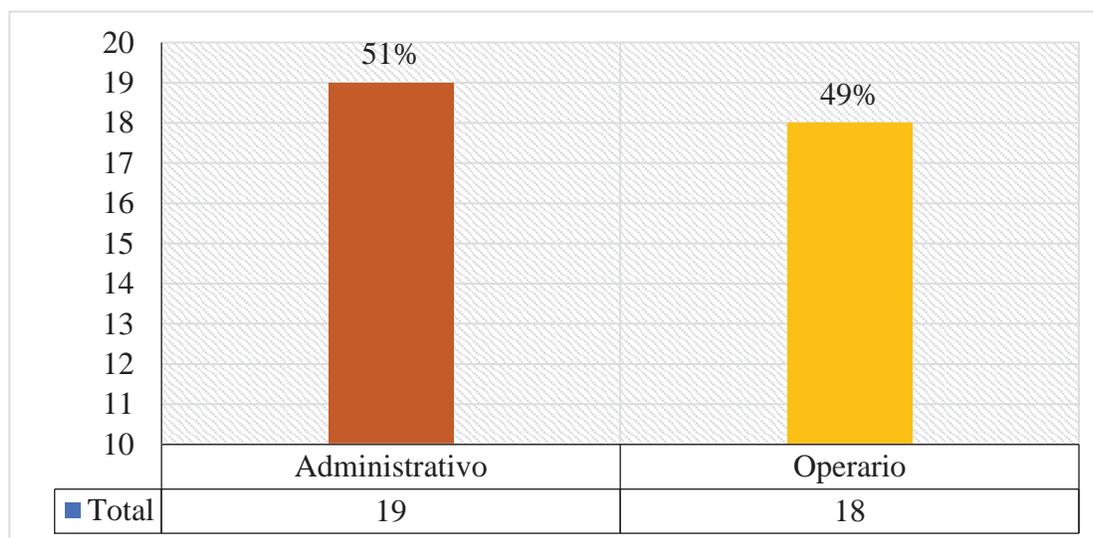
En esta etapa se presentará la tabulación y análisis de dichas encuestas con el propósito de determinar estadísticamente el desempeño laboral de los trabajadores con discapacidad física.

#### 5.2. Datos generales

Se presenta la información de los trabajadores con discapacidad física y la segmentación está compuesta por el puesto de trabajo, nivel educativo, grado de discapacidad y sexo.

##### 5.2.1. Puesto en el que desempeña el trabajador con discapacidad física

**Figura 3:** Puesto en el que desempeñan los trabajadores con discapacidad física



Fuente: Elaboración propia basada en las encuestas realizadas a los jefes inmediatos superiores de los trabajadores con discapacidad física en las instituciones públicas de la ciudad del Cusco

## Interpretación

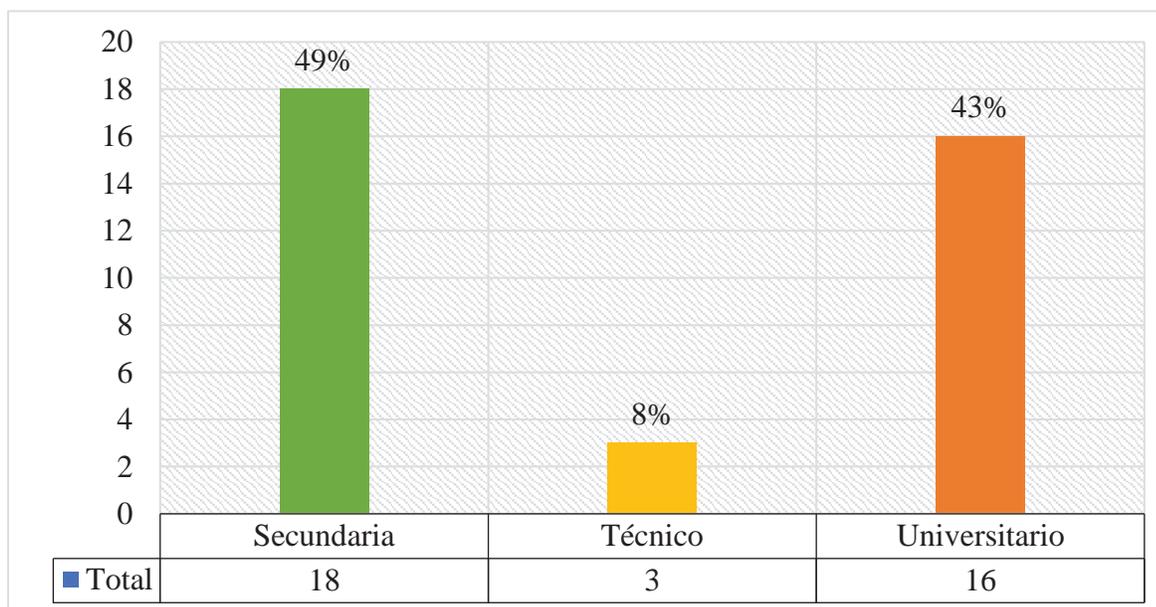
En la figura 2, muestra que el 51% del personal con discapacidad física trabajan en funciones administrativas. De igual manera, el 49% trabajan en funciones del nivel operario.

## Análisis

Existen trabajadores con discapacidad física que realizan trabajos administrativos como en el Área de Recursos Humanos, Área de Sistemas, Subgerencia de Desarrollo Humano y Social y la División de Defensoría Municipal del Niño y Adolescente. Asimismo, se encontró trabajadores en el nivel operario, los cuales se desempeñan en la Gerencia de Medio Ambiente y Sub Gerencia de Infraestructura y proyecto especial regional IMA.

### 5.2.2. Nivel educativo

**Figura 4:** Nivel educativo de los trabajadores con discapacidad física



Fuente: Elaboración propia basada en las encuestas realizadas a los jefes inmediatos superiores de los trabajadores con discapacidad física en las instituciones públicas de la ciudad del Cusco

## Interpretación

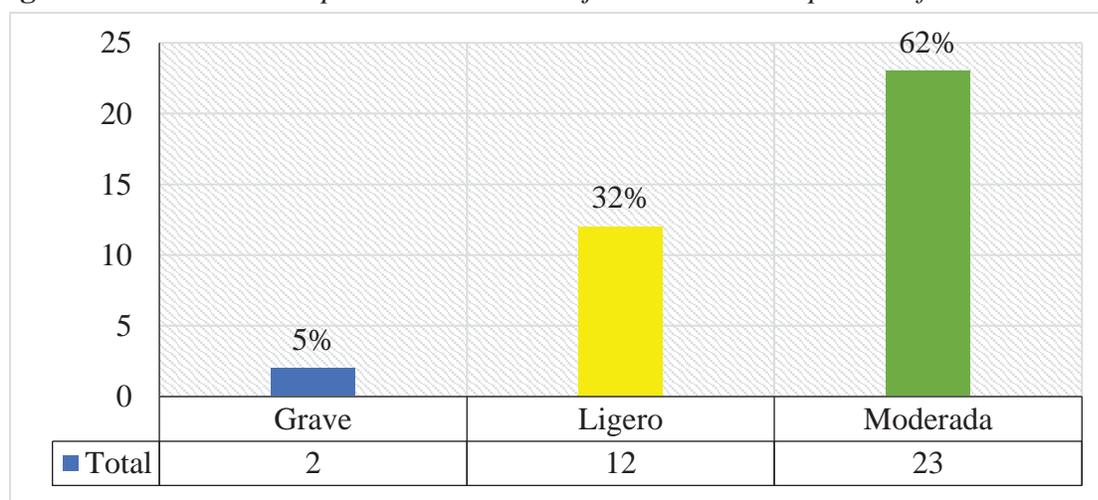
De acuerdo a la información recolectada el 49% de los trabajadores con discapacidad física cuentan con estudios secundarios y el 43 % tienen un nivel educativo universitario. El 8% muestra tener estudios de nivel técnico.

## Análisis

En consideración del párrafo anterior, los trabajadores con discapacidad física que poseen un nivel educativo secundario tendrán dificultades para desarrollarse profesionalmente o ascender a otros cargos. Por otro lado, se aprecia que existen trabajadores con discapacidad física con un nivel educativo universitario razón por la cual se puede afirmar que tendrán mayores posibilidades de crecimiento profesional y optar a posiciones laborales de mejor nivel. Por ello, los trabajadores con discapacidad física del nivel educativo secundario y técnico solo podrán desempeñarse en labores operativas. Eso explicaría las altas tasas de inactividad y desempleo.

### 5.2.3. Grado de discapacidad

**Figura 5:** Grado de discapacidad de los trabajadores con discapacidad física



Fuente: Elaboración propia basada en las encuestas realizadas a los jefes inmediatos superiores de los trabajadores con discapacidad física en las instituciones públicas de la ciudad del Cusco

## Interpretación

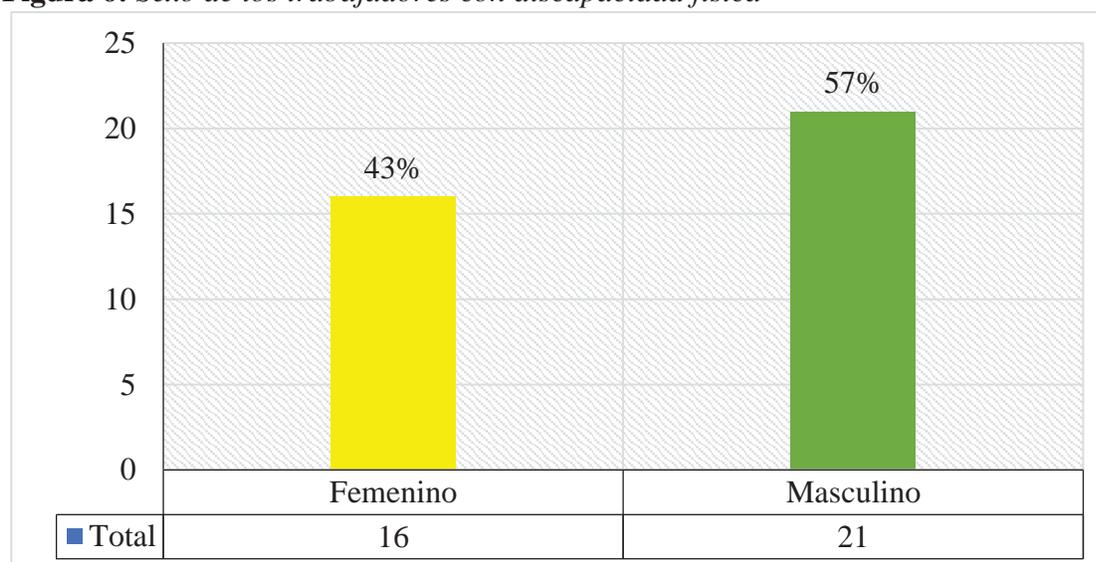
Como se aprecia en la figura anterior, el 62% de los trabajadores con discapacidad física tienen un grado de discapacidad moderada y el 32% tienen un grado de discapacidad ligero. El 5% un grado de discapacidad grave.

## Análisis

Del párrafo anterior consideramos que los trabajadores con grado de discapacidad moderada pueden realizar actividades cotidianas con alguna ayuda biomecánica pero que no requieren asistencia. Los trabajadores con grado de discapacidad ligero son personas autodependientes en su realización incluyendo en el trabajo. En cuanto al grado de discapacidad grave, los trabajadores dependen de una ayuda biomecánica permanente y además requiere de asistencia y ayuda de otra persona por lo general no están en la posibilidad de realizar trabajos manuales.

### 5.2.4. Sexo

**Figura 6:** *Sexo de los trabajadores con discapacidad física*



Fuente: Elaboración propia basada en las encuestas realizadas a los jefes inmediatos superiores de los trabajadores con discapacidad física en las instituciones públicas de la ciudad del Cusco

## Interpretación

Conforme a los resultados el 57% de los trabajadores con discapacidad física son varones y el 43% son mujeres.

## Análisis

Con respecto a estos datos, los trabajadores con discapacidad física de sexo masculino tienen más acceso a un empleo a diferencia del sexo femenino que son menos favorecidas dentro de este segmento.

### 5.3. Indicadores de desempeño laboral

#### 5.3.1. Conocimiento científico

Para lo cual se planteó 3 preguntas y se considera el puntaje mínimo de 3 y máximo de

15. Se plantea la calificación.

**Tabla 11**

*Baremo descriptivo del indicador de conocimiento científico*

Puntaje	Escala	Descripción
3 a 6	Muy Malo	No tiene el conocimiento para entender, explicar con objetividad, rigurosidad y precisión el porqué de las cosas, no comprende los procesos establecidos.
7 a 8	Malo	Tiene poco conocimiento para entender, explicar con objetividad, rigurosidad y precisión el porqué de las cosas y no comprende los procesos establecidos.
9 a 10	Regular	Posee algo de conocimiento para entender, explicar con objetividad, rigurosidad y precisión el porqué de las cosas, y no comprende los procesos establecidos.
11 a 12	Bueno	Cuenta con el conocimiento para entender, explicar con objetividad, rigurosidad y precisión el porqué de las cosas y comprende los procesos establecidos.
13 a 15	Muy Bueno	Tiene el conocimiento suficiente para entender, explicar con objetividad, rigurosidad y precisión el porqué de las cosas y comprende los procesos establecidos.

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

**Tabla 12**  
*Estadístico descriptivo del conocimiento científico*

Indicador	Conocimiento Científico
Mínimo	9
Máximo	15
Media	13.73
Desviación	1.19

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

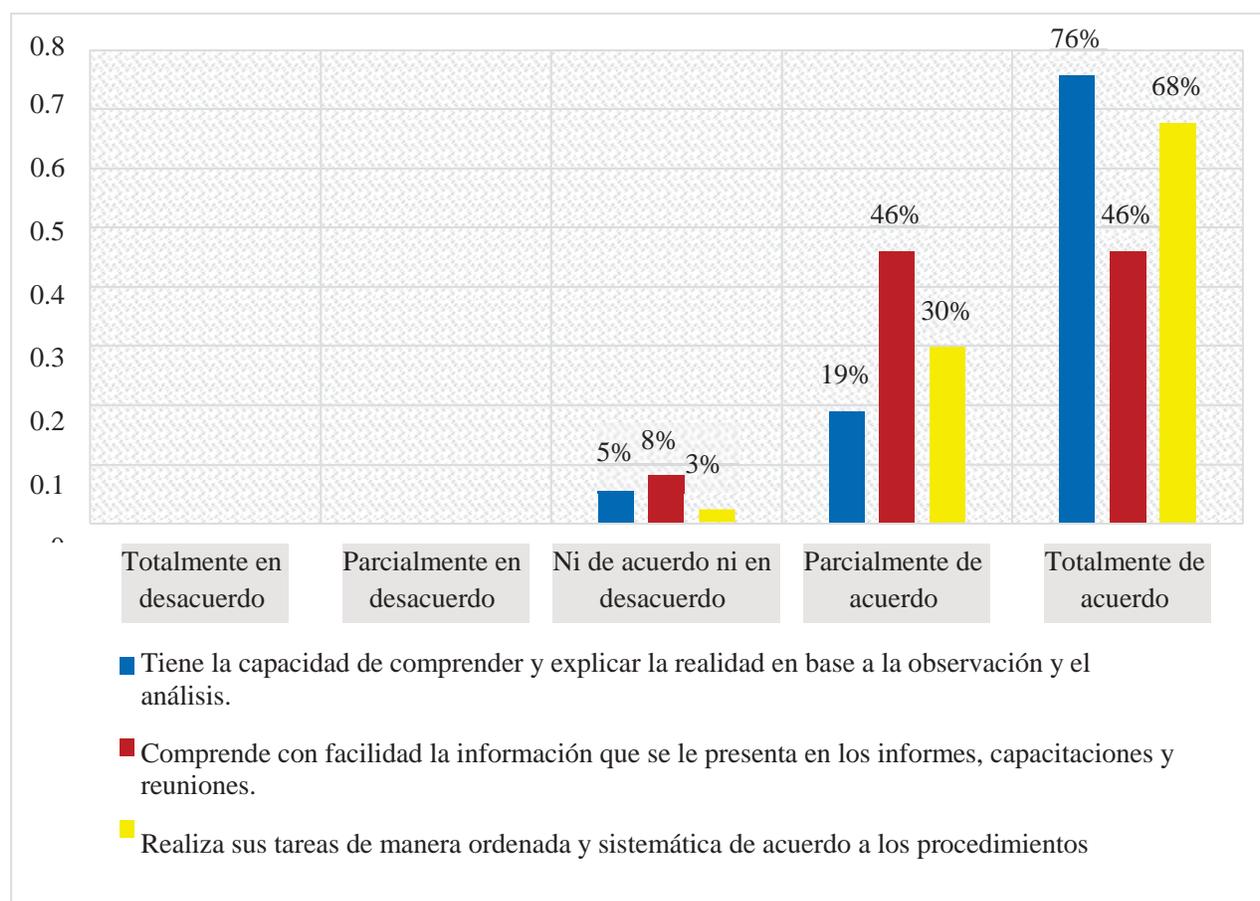
- Se obtuvo una media de puntaje de 13.73, un nivel muy bueno en el indicador de conocimiento científico de los trabajadores con discapacidad física.

### Análisis por pregunta

**Tabla 13**  
*Casos por pregunta del indicador de conocimiento científico*

Conocimiento Científico	Escala					Total
	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Pregunta 1	0	0	2	7	28	37
Pregunta 2	0	0	3	17	17	37
Pregunta 3	0	0	1	11	25	37

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

**Figura 7:** *Conocimiento científico de los trabajadores con discapacidad física*

Fuente: Elaboración propia basada en las encuestas realizadas a los jefes inmediatos superiores de los trabajadores con discapacidad física en las instituciones públicas de la ciudad del Cusco

## Interpretación

El 76% de los jefes inmediatos superiores están totalmente de acuerdo y el 19% están parcialmente de acuerdo que los trabajadores con discapacidad física muestran interés por ampliar sus conocimientos y actualizarse permanentemente. El otro 5% están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

## Análisis

Por lo tanto, la mayor parte de los trabajadores con discapacidad física muestran interés por ampliar sus conocimientos y actualizarse permanentemente, esto permitirá a que se les pueda capacitar y ser más competente. No obstante, existen pocos trabajadores con discapacidad física que no les

interesa ampliar sus conocimientos y mejorar en su trabajo debido a los obstáculos que encuentran en su entorno (físico, medios de transporte, servicios de comunicación) lo cual desalienta a que puedan superarse.

### **Interpretación**

Como se aprecia en la figura, el 46% de los jefes inmediatos superiores están totalmente de acuerdo y el 46% están parcialmente de acuerdo que los trabajadores con discapacidad física comprenden con facilidad la información que se le presenta en los informes, capacitaciones y reuniones. El otro 8% están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

### **Análisis**

Por consiguiente, significa que los trabajadores con discapacidad física comprenden con facilidad cualquier información que se les proporciona. Esto conllevará a que el trabajador este en la capacidad de discernir y solucionar problemas, así como también aprovechar la información para beneficio de su trabajo.

### **Interpretación**

El 68% de los jefes inmediatos superiores están totalmente de acuerdo y el 30% están parcialmente de acuerdo que los trabajadores con discapacidad física realizan sus tareas de manera ordenada y sistemática de acuerdo a los procedimientos establecidos. El otro 3% están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

## Análisis

Esto significa que la mayoría de los trabajadores con discapacidad física son ordenados al momento de realizar sus tareas y lo realizan de acuerdo a los procedimientos establecidos, no obstante, permitirá el cumplimiento de su trabajo según las expectativas de su jefe inmediato.

### 5.3.2. Conocimiento empírico

Para lo cual se planteó 1 pregunta y se considera el puntaje mínimo de 1 y máximo de 5. Se plantea la calificación.

**Tabla 14**

*Baremo descriptivo del indicador de conocimiento empírico*

Puntaje	Escala	Descripción
1	Muy Malo	No tiene la experiencia para realizar sus tareas de manera competente.
2	Malo	Tiene poca experiencia para realizar sus tareas de manera competente.
3	Regular	Posee algo de experiencia para realizar sus tareas de manera competente.
4	Bueno	Cuenta con la experiencia para realizar sus tareas de manera competente.
5	Muy Bueno	Tiene la experiencia suficiente para realizar sus tareas de manera competente.

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

**Tabla 15**

*Estadístico descriptivo del indicador de conocimiento empírico*

Indicador	Conocimiento Empírico
Mínimo	3
Máximo	5
Media	4.30
Desviación	0.661

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

- Se obtuvo una media de puntaje de 4.30, un nivel bueno en el indicador de conocimiento empírico de los trabajadores con discapacidad física.

### Análisis por pregunta

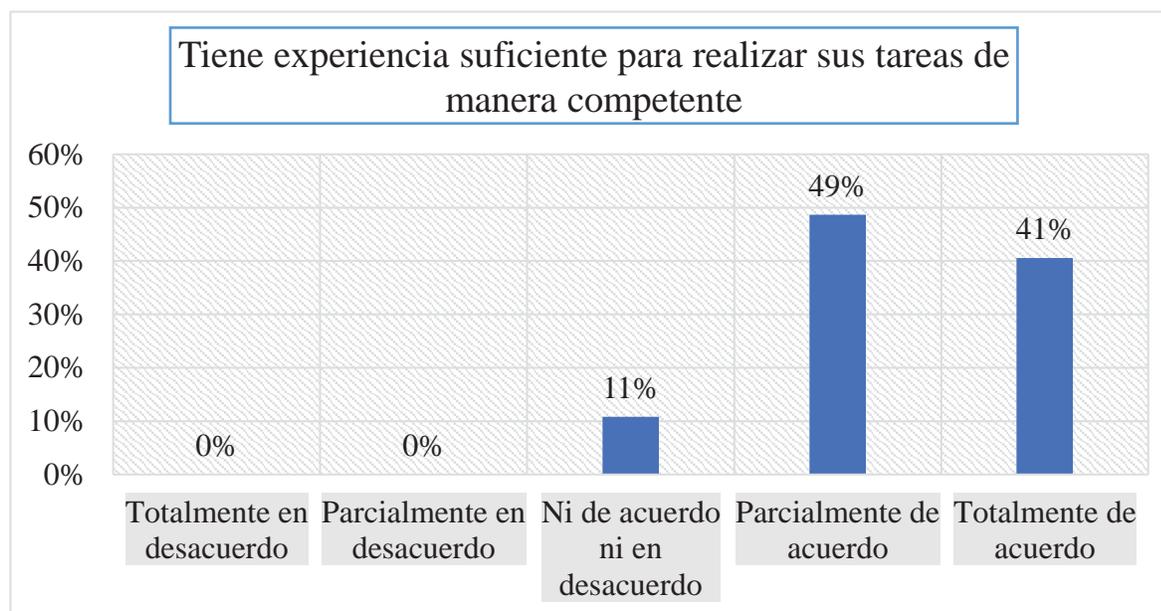
**Tabla 16**

*Casos por preguntas del indicador de conocimiento empírico*

Conocimiento Empírico	Escalas					Total
	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Pregunta 4	0	0	4	18	15	37

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

**Figura 8:** *Conocimiento empírico de los trabajadores con discapacidad física*



Fuente: Elaboración propia basada en las encuestas realizadas a los jefes inmediatos superiores de los trabajadores con discapacidad física en las instituciones públicas de la ciudad del Cusco

## Interpretación

El 49% de los jefes inmediatos superiores están parcialmente de acuerdo y el 41% están totalmente de acuerdo que los trabajadores con discapacidad física tienen experiencia para realizar sus tareas de manera competente. El otro 11% están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

## Análisis

Se concluye que los trabajadores con discapacidad física que laboran en estas instituciones públicas tienen la experiencia para realizar sus tareas de manera competente lo cual garantizara la calidad de su trabajo y dar valor agregado a la institución.

### 5.3.3. Conocimiento procedimental

Para lo cual se planteó 3 preguntas y se considera el puntaje mínimo de 3 y máximo de 15.

Se plantea la calificación.

**Tabla 17**

*Baremo descriptivo del nivel de conocimiento procedimental*

Puntaje	Escala	Descripción
3 a 6	Muy Malo	No tiene conocimiento sobre los sistemas, procesos y no realiza el uso adecuado de sus herramientas en su puesto de trabajo.
7 a 8	Malo	Tiene poco conocimiento sobre los sistemas, procesos y no realiza el uso adecuado de sus herramientas en su puesto de trabajo.
9 a 10	Regular	Posee algo de conocimiento sobre los sistemas, procesos, pero no realiza el uso adecuado de sus herramientas en su puesto de trabajo.
11 a 12	Bueno	Cuenta con el conocimiento sobre los sistemas, procesos y a veces hace el uso adecuado de sus herramientas en su puesto de trabajo.
13 a 15	Muy Bueno	Tiene el conocimiento suficiente sobre los sistemas, procesos y siempre realiza el uso adecuado de sus herramientas en su puesto de trabajo.

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

**Tabla 18**  
*Estadístico descriptivo del conocimiento procedimental*

Indicador	Conocimiento Procedimental
Mínimo	6
Máximo	15
Media	12.08
Desviación	1.82

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

- Se obtuvo una media de puntaje de 12.08, un nivel bueno en el indicador de conocimiento procedimental de los trabajadores con discapacidad física.

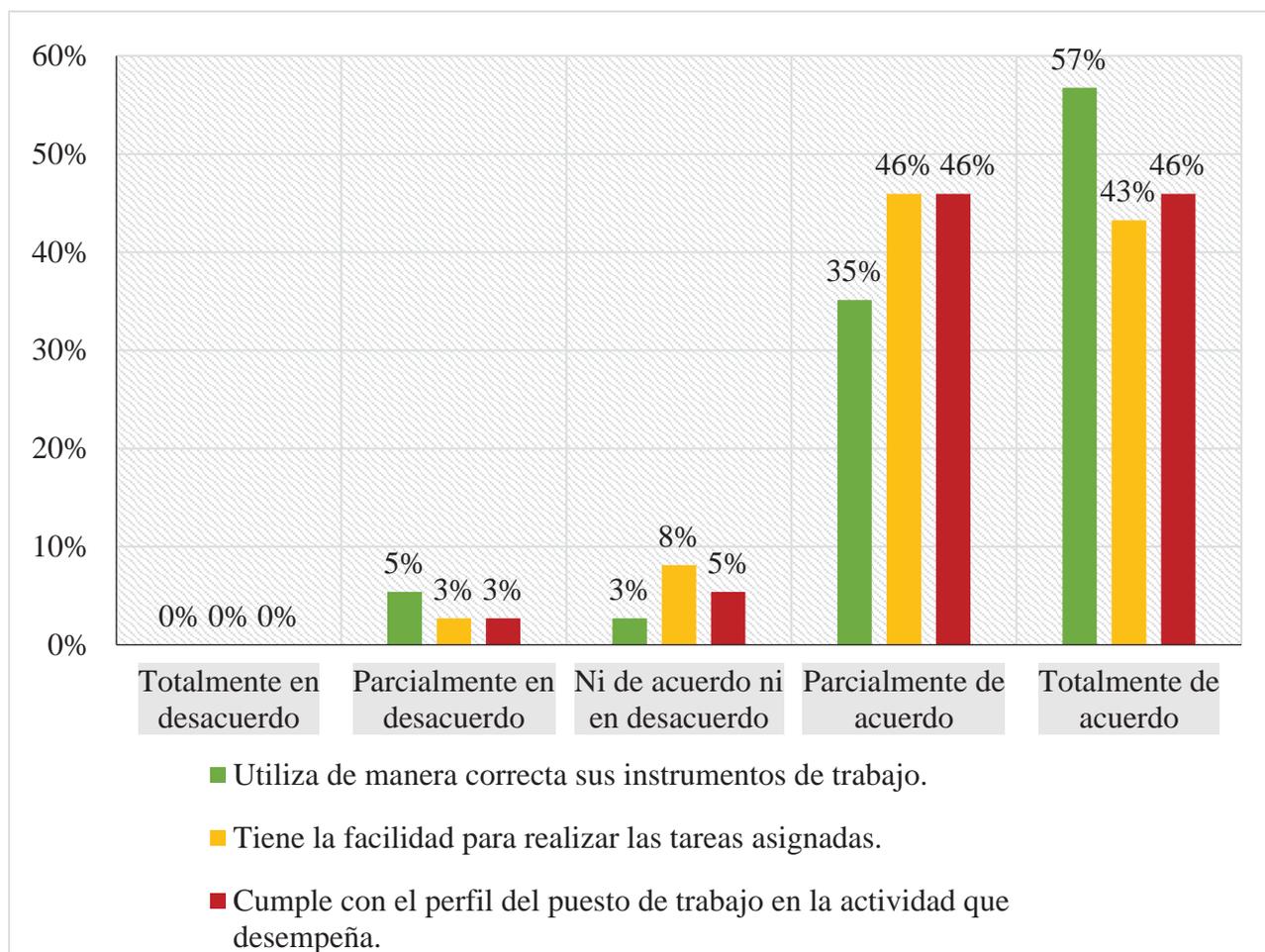
### Análisis por pregunta

**Tabla 19**  
*Casos por pregunta del indicador de conocimiento procedimental*

Conocimiento Procedimental	Escala					Total
	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Pregunta 5	0	2	1	13	21	37
Pregunta 6	0	1	3	17	16	37
Pregunta 7	0	1	2	17	17	37

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

**Figura 9:** Conocimiento procedimental de los trabajadores con discapacidad física



Fuente: Elaboración propia basada en las encuestas realizadas a los jefes inmediatos superiores de los trabajadores con discapacidad física en las instituciones públicas de la ciudad del Cusco

### Interpretación

En la presente figura, el 57% de los jefes inmediatos superiores están totalmente de acuerdo y el 35% están parcialmente de acuerdo que los trabajadores con discapacidad física utilizan de manera correcta sus instrumentos de trabajo. El otro 3% están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

### Análisis

Según la información obtenida, los trabajadores con discapacidad física si utilizan de manera correcta sus instrumentos de trabajo a pesar de tener una discapacidad. Por otro lado, existe una

minoría que no lo hace de manera correcta debido a que no se realizan los ajustes razonables en el lugar de trabajo por parte de las instituciones a pesar de que la ley lo estipula.

### **Interpretación**

Como se muestra en la figura 8, el 46% de los jefes inmediatos superiores están totalmente de acuerdo y el 46% están parcialmente de acuerdo que los trabajadores con discapacidad física tienen conocimiento sobre los procesos, sistemas y reglamentos para cumplir con su trabajo. El otro 3% están parcialmente en desacuerdo.

### **Análisis**

En conclusión, la mayoría de los trabajadores con discapacidad física conocen bien los procesos, sistemas y reglamentos para cumplir con su trabajo lo cual ayudara a que tengan un buen desempeño laboral.

### **Interpretación**

El 46% de los jefes inmediatos superiores están parcialmente de acuerdo y 43% están totalmente de acuerdo que los trabajadores con discapacidad física poseen la capacidad para realizar las tareas asignadas. El otro 3% están parcialmente en desacuerdo.

### **Análisis**

En conclusión, podemos afirmar que gran parte de los trabajadores con discapacidad física poseen la capacidad para realizar sus tareas asignadas a pesar de las limitaciones que afrontan en la realización de sus actividades.

### 5.3.4. Habilidad técnica

Para lo cual se planteó 3 preguntas y se considera el puntaje mínimo de 3 y máximo de 15.

Se plantea la calificación.

**Tabla 20**

*Baremo descriptivo del indicador de habilidad técnica*

Puntaje	Escala	Descripción
3 a 6	Muy Malo	No aplica técnicas relacionadas con su trabajo y procedimientos.
7 a 8	Malo	Aplica pocas técnicas relacionadas con su trabajo y procedimientos.
9 a 10	Regular	Aplica algo de técnicas relacionadas con su trabajo y procedimientos.
11 a 12	Bueno	Aplica técnicas relacionadas con su trabajo y procedimientos.
13 a 15	Muy Bueno	Aplica muchas técnicas relacionadas con su trabajo y procedimientos.

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

**Tabla 21**

*Estadístico descriptivo de habilidad técnica*

Indicador	Habilidad Técnica
Mínimo	9
Máximo	15
Media	12.84
Desviación	1.4

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

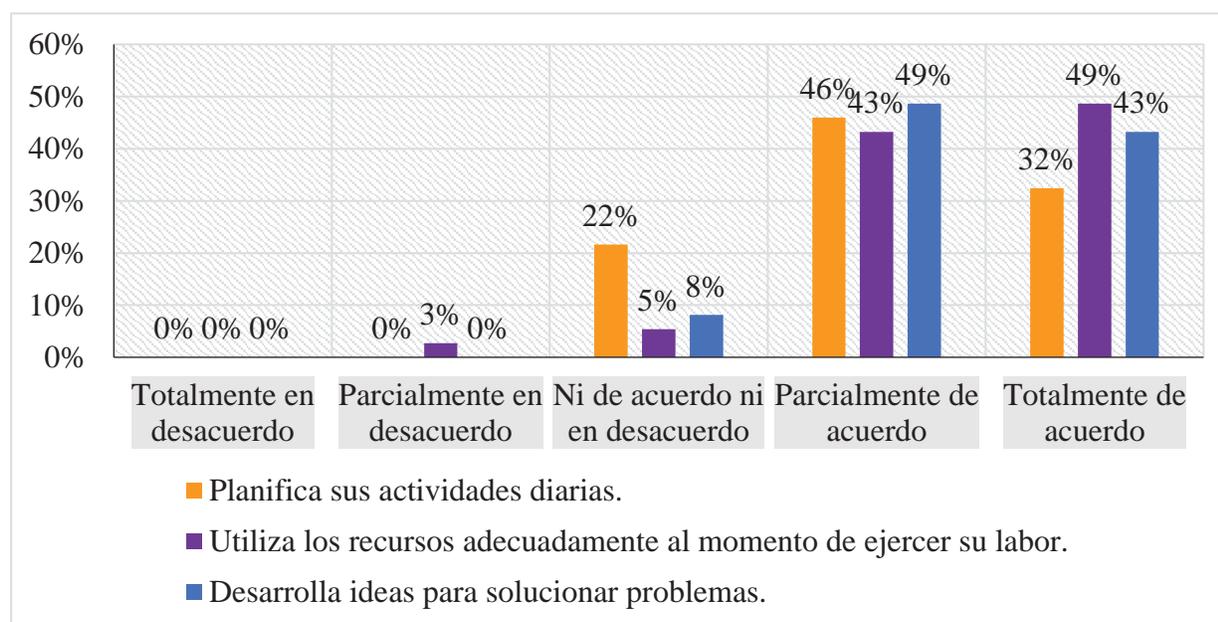
- Se obtuvo una media de puntaje de 12.84, un nivel bueno en el indicador de habilidad técnica de los trabajadores con discapacidad física.

**Tabla 22**  
Casos por pregunta del indicador de la habilidad técnica

Escalas						
Habilidad Técnica	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Pregunta 8	0	0	8	17	12	37
Pregunta 9	0	1	2	16	18	37
Pregunta 10	0	0	3	18	16	37

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

**Figura 10:** Habilidad técnica de los trabajadores con discapacidad física



Fuente: Elaboración propia basada en las encuestas realizadas a los jefes inmediatos superiores de los trabajadores con discapacidad física en las instituciones públicas de la ciudad del Cusco

### Interpretación

El 46% de los jefes inmediatos superiores están parcialmente de acuerdo y el 32% están totalmente de acuerdo lo que significa que los trabajadores con discapacidad física planifican sus actividades diarias y otro 22% están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Análisis**

En conclusión, se determina que los trabajadores con discapacidad física que trabajan en estas instituciones públicas son buenos en planificación de sus actividades diarias lo cual permitirá lograr los objetivos con el menor esfuerzo.

**Interpretación**

El 49% de los jefes inmediatos superiores están totalmente de acuerdo y el 43% están parcialmente de acuerdo que los trabajadores con discapacidad física utilizan los recursos adecuadamente al momento de ejercer su labor y el otro 3% están parcialmente en desacuerdo.

**Análisis**

Los resultados obtenidos reflejan que los trabajadores con discapacidad física utilizan los recursos adecuadamente lo cual permitirá que su labor sea más eficiente.

**Interpretación**

El 49% de los jefes inmediatos superiores están parcialmente de acuerdo y el 43% están totalmente de acuerdo que los trabajadores con discapacidad física desarrollan ideas para solucionar problemas y el 8% están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Análisis**

El resultado obtenido indica que los trabajadores con discapacidad física son buenos desarrollando ideas para solucionar problemas lo cual significa que puedan aprovechar nuevas oportunidades y mejorar su trabajo.

### 5.3.5. Habilidad humana

Para lo cual se planteó 7 preguntas y se considera el puntaje mínimo de 7 y máximo de 35. Se plantea la calificación.

**Tabla 23**

*Baremo descriptivo del indicador de habilidad humana*

Puntaje	Escala	Descripción
7 a 13	Muy Malo	No tiene la capacidad de comunicarse, motivar, coordinar, dirigir y resolver conflictos personales y grupales.
14 a 19	Malo	Tiene poca capacidad para comunicarse, motivar, coordinar, dirigir y resolver conflictos personales y grupales.
20 a 24	Regular	Posee algo de capacidad para comunicarse, motivar, coordinar, dirigir y resolver conflictos personales y grupales.
25 a 30	Bueno	Cuenta con la capacidad para comunicarse, motivar, coordinar, dirigir y resolver conflictos personales y grupales.
31 a 35	Muy Bueno	Tiene mucha capacidad para comunicarse, motivar, coordinar, dirigir y resolver conflictos personales y grupales.

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

**Tabla 24**

*Estadístico descriptivo de habilidad humana*

Indicador	Habilidad Humana
Mínimo	23
Máximo	34
Media	30.19
Desviación	3.04

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

- Se obtuvo una media de puntaje de 30.19, un nivel bueno en el indicador de habilidad humana de los trabajadores con discapacidad física.

## Análisis por pregunta

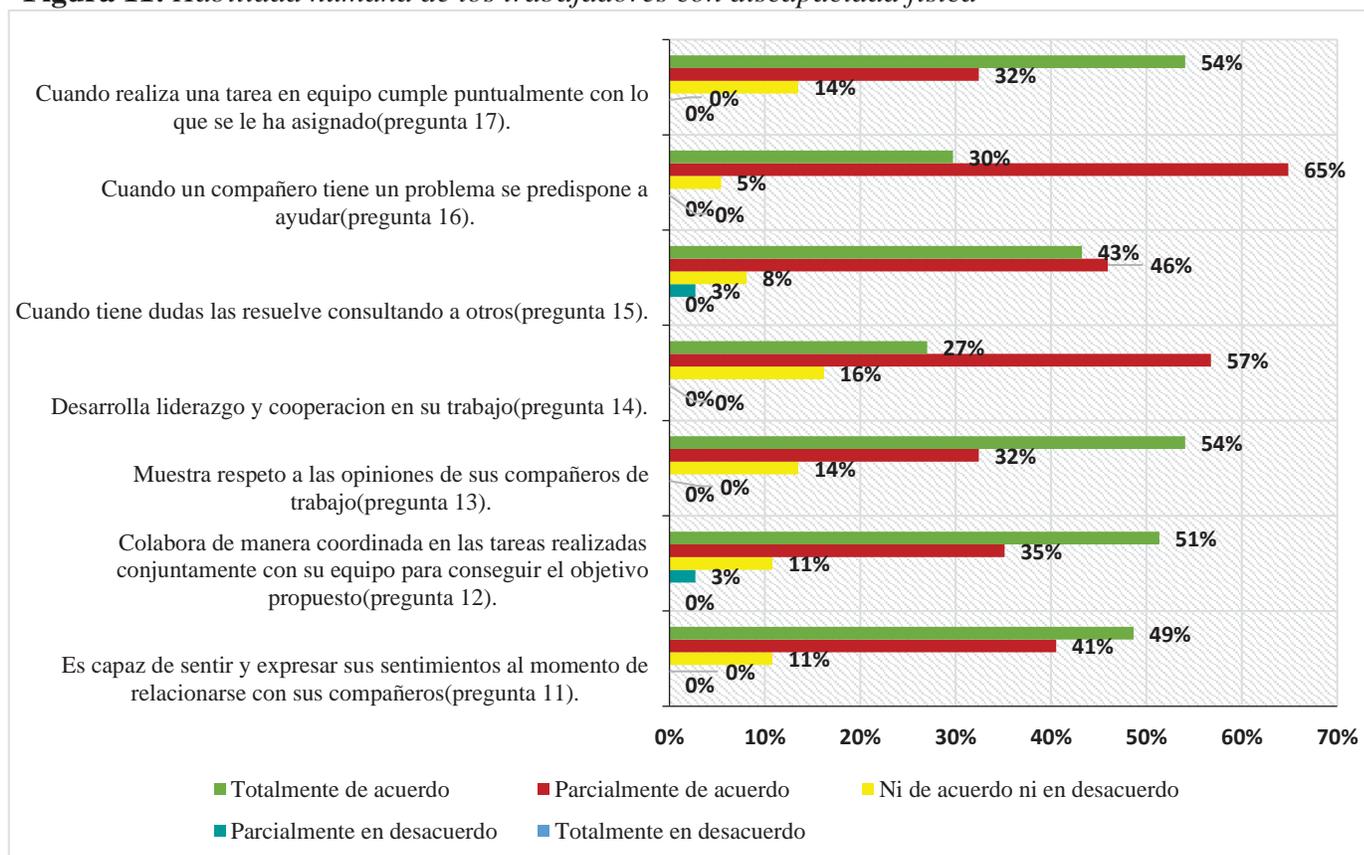
**Tabla 25**

*Casos por pregunta del indicador de habilidad humana*

Habilidad Humana	Escalas					Total
	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Pregunta 11	0	0	4	15	18	37
Pregunta 12	0	1	4	13	19	37
Pregunta 13	0	0	5	12	20	37
Pregunta 14	0	0	6	21	10	37
Pregunta 15	0	1	3	17	16	37
Pregunta 16	0	0	2	24	11	37
Pregunta 17	0	0	5	12	20	37

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

**Figura 11:** *Habilidad humana de los trabajadores con discapacidad física*



Fuente: Elaboración propia basada en las encuestas realizadas a los jefes inmediatos superiores de los trabajadores con discapacidad física en las instituciones públicas de la ciudad del Cusco

### **Interpretación**

Como se aprecia en la figura 10, el 49% de los jefes inmediatos superiores están totalmente de acuerdo y el 41% están parcialmente de acuerdo que el trabajador con discapacidad física, son capaces de sentir y expresar sus sentimientos al momento de relacionarse con sus compañeros y otro el 11% están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

### **Análisis**

Se aprecia en el estudio que los trabajadores con discapacidad física que laboran en estas instituciones públicas expresan lo que sienten por otro lado existe pocos que no lo hacen por la falta de confianza y temor que tienen.

### **Interpretación**

El 51% de los jefes inmediatos superiores están totalmente de acuerdo y el 35% están parcialmente de acuerdo que los trabajadores con discapacidad física colaboran de manera coordinada en las tareas realizadas conjuntamente con su equipo para conseguir el objetivo propuesto y el otro 3% están parcialmente en desacuerdo.

### **Análisis**

En cuanto a la información recopilada se puede apreciar que existe motivación por parte de los trabajadores con discapacidad física para lograr sus objetivos de manera conjunta con su equipo.

### **Interpretación**

El 54% de los jefes inmediatos superiores están totalmente de acuerdo y el 32% están parcialmente de acuerdo que los trabajadores con discapacidad física muestran respeto a las opiniones de sus compañeros de trabajo y el otro 14% están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

### **Análisis**

De acuerdo a la información recabada; se puede afirmar que, la mayoría de los trabajadores con discapacidad física muestra más respeto a las opiniones de sus compañeros debido a que son empáticos y tolerantes.

### **Interpretación**

Como se puede apreciar en la figura 10, el 57% de los jefes inmediatos superiores están parcialmente de acuerdo y el 27 % están totalmente de acuerdo que los trabajadores con discapacidad física que laboran en estas instituciones públicas desarrollan su liderazgo y cooperación en su trabajo y el 16% están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

### **Análisis**

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas; podemos afirmar, que los trabajadores con discapacidad física desarrollan regularmente liderazgo y cooperación en su trabajo. Debido a que estas personas no se sienten confiadas y capaces de sí mismas por su discapacidad.

**Interpretación**

El 46% de los jefes inmediatos superiores están parcialmente de acuerdo y el 43 % están totalmente de acuerdo que el trabajador con discapacidad física cuando tiene dudas las resuelve consultando a otros y el 3% están parcialmente en desacuerdo.

**Análisis**

En conclusión, podemos mencionar que la mayoría de los trabajadores con discapacidad física de estas instituciones públicas consultan a sus compañeros de trabajo cuando tienen dudas. Por otra parte, existen pocos trabajadores con discapacidad física que no consultan a sus compañeros debido a la inseguridad que tienen.

**Interpretación**

El 65% de los jefes inmediatos superiores están parcialmente de acuerdo y el 30 % están totalmente de acuerdo que los trabajadores con discapacidad física cuando un compañero tiene un problema se predisponen a ayudar y el otro 5% están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Análisis**

Por consiguiente, el trabajador con discapacidad física se predispone a ayudar a sus compañeros de trabajo a pesar de las limitaciones que presentan.

**Interpretación**

En la presente figura 10, el 54% de los jefes inmediatos superiores están totalmente de acuerdo y el 32% están parcialmente de acuerdo que los trabajadores con discapacidad física cuando realiza

una tarea en equipo cumplen puntualmente con lo que se le asignado y el otro 14% están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

### **Análisis**

En conclusión, podemos afirmar que gran parte de los trabajadores con discapacidad física son muy responsables con sus tareas que se les asignan, lo cual le permitirá alcanzar sus objetivos.

#### **5.3.6. Satisfacción laboral**

Para lo cual se planteó 4 preguntas y se considera el puntaje mínimo de 4 y máximo de 20. Se plantea la calificación.

**Tabla 26**

*Baremo descriptivo del indicador de satisfacción laboral*

<b>Puntaje</b>	<b>Escala</b>	<b>Descripción</b>
4 a 7	Muy malo	No tiene sentimientos positivos hacia su trabajo.
8 a 10	Malo	Tiene pocos sentimientos positivos hacia su trabajo.
11 a 13	Regular	Posee algo de sentimientos positivos hacia su trabajo.
14 a 16	Bueno	Expresa sentimientos positivos hacia su trabajo.
17 a 20	Muy Bueno	Manifiesta siempre sentimientos positivos hacia su trabajo.

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

**Tabla 27**  
*Estadístico descriptivo de satisfacción laboral*

Indicador	Satisfacción Laboral
Mínimo	11
Máximo	20
Media	16.08
Desviación	1.98

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

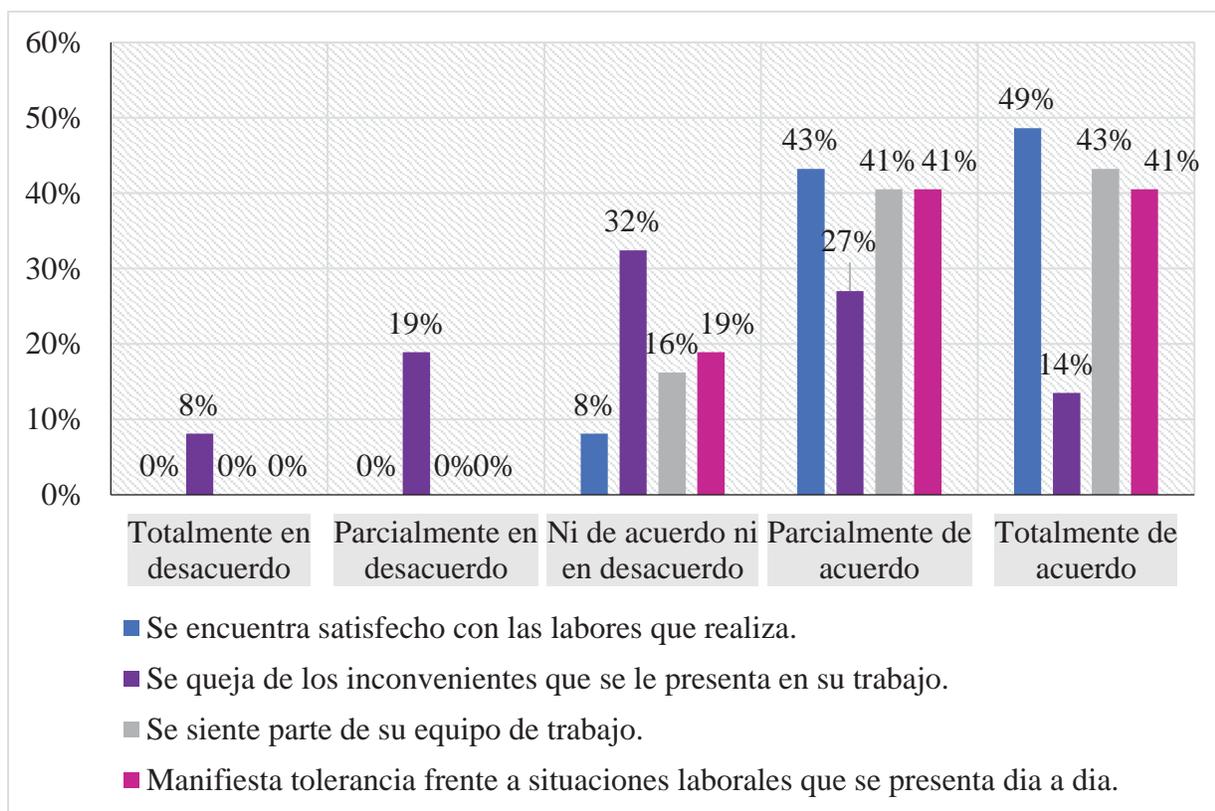
- Se obtuvo una media de puntaje de 16.08, un nivel bueno en el indicador de satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad física.

### Análisis por pregunta

**Tabla 28**  
*Casos por pregunta del indicador de satisfacción laboral*

Satisfacción Laboral	Escalas					Total
	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Pregunta 18	0	0	3	16	18	37
Pregunta 19	3	7	12	10	5	37
Pregunta 20	0	0	6	15	16	37
Pregunta 21	0	0	7	15	15	37

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

**Figura 12:** Satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad física

Fuente: Elaboración propia basada en las encuestas realizadas a los jefes inmediatos superiores de los trabajadores con discapacidad física en las instituciones públicas de la ciudad del Cusco

### Interpretación

En la figura 11, el 49% de los jefes inmediatos superiores están totalmente de acuerdo y el 43% están parcialmente de acuerdo que los trabajadores con discapacidad física que laboran en estas instituciones públicas se encuentran satisfecho con las labores que realiza y el otro 8% están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

### Análisis

Por ende, podemos afirmar que los trabajadores con discapacidad física de estas instituciones públicas se encuentran satisfechos con las labores que realiza debido a la oportunidad laboral que

se le ha brindado, a pesar de que estas instituciones no cumplen con las condiciones laborales requeridas.

### **Interpretación**

El 32% de los jefes inmediatos superiores están ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 27% están parcialmente de acuerdo que los trabajadores con discapacidad física se quejan de los inconvenientes que se les presentan en su trabajo y el 8% están totalmente en desacuerdo.

### **Análisis**

Por lo tanto, podemos afirmar que los trabajadores con discapacidad física que laboran en estas instituciones son pocos los que se quejan sobre los inconvenientes que se les presentan en sus trabajos debido a que sus jefes no toman en cuenta sus opiniones.

### **Interpretación**

El 43% de los jefes inmediatos superiores están totalmente de acuerdo y 41% están parcialmente de acuerdo que los trabajadores con discapacidad física se sienten parte de su equipo de trabajo. El otro 16% están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

### **Análisis**

Por lo tanto, podemos afirmar que los trabajadores con discapacidad física se sienten parte de su equipo de trabajo a pesar de que son contratados temporalmente, en efecto demuestran sus habilidades y aprovechan las oportunidades que se les ofrece.

## Interpretación

El 41% de los jefes inmediatos superiores están totalmente de acuerdo y el 41% están parcialmente de acuerdo que los trabajadores con discapacidad física manifiestan tolerancia frente a situaciones laborales que se presentan día a día. El otro 19% están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

## Análisis

En conclusión, podemos mencionar que la mayoría de los trabajadores con discapacidad física muestran tolerancia frente a las situaciones que se les presentan en su trabajo a causa de la necesidad de empleo.

### 5.3.7. Involucramiento laboral

Para lo cual se planteó 4 preguntas y se considera el puntaje mínimo de 4 y máximo de 20.

Se plantea la calificación.

**Tabla 29**

*Baremo descriptivo del indicador de involucramiento laboral*

Puntaje	Escala	Descripción
4 a 7	Muy Malo	No tiene influencia el trabajador en su entorno laboral, su competencia y no tiene autonomía.
8 a 10	Malo	Tiene poca influencia el trabajador en su entorno laboral, su competencia y no tiene autonomía.
11 a 13	Regular	Posee algo de influencia el trabajador en su entorno laboral, su competencia y tiene autonomía.
14 a 16	Bueno	Tiene influencia el trabajador en su entorno laboral, su competencia y tiene autonomía.
17 a 20	Muy Bueno	Tiene influencia suficiente el trabajador en su entorno laboral, su competencia y tiene mucha autonomía.

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

**Tabla 30***Estadístico descriptivo de involucramiento laboral*

Indicador	Involucramiento Laboral
Mínimo	11
Máximo	20
Media	14.41
Desviación	2.15

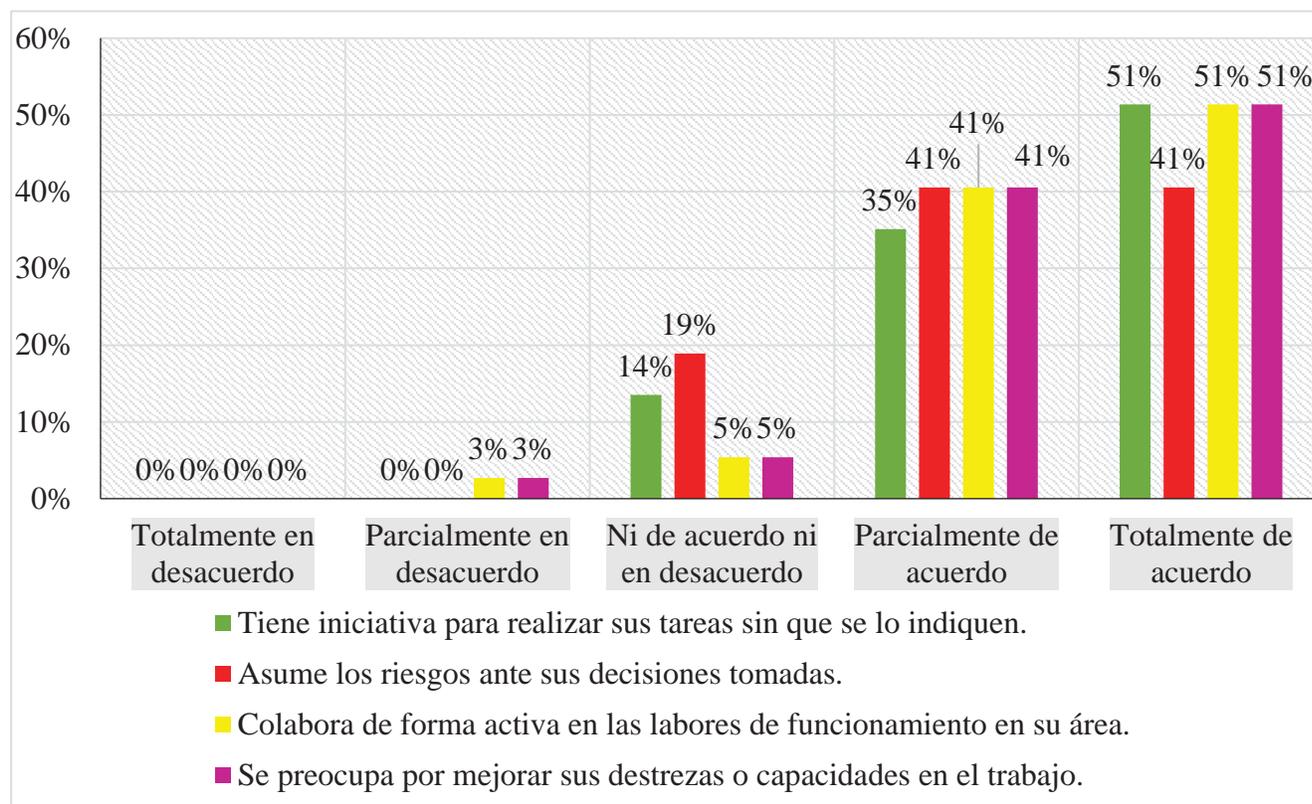
Fuente: Elaboración propia, basada en la investigación

- Se obtuvo una media de puntaje de 14.41, un nivel bueno en el indicador de involucramiento laboral de los trabajadores con discapacidad física.

**Análisis por pregunta****Tabla 31***Casos por preguntas del indicador de involucramiento laboral*

Involucramiento Laboral	Escalas					Total
	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Pregunta 22	0	0	5	13	19	37
Pregunta 23	0	0	7	15	15	37
Pregunta 24	0	1	2	15	19	37
Pregunta 25	0	1	2	15	19	37

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

**Figura 13:** *Involucramiento laboral de los trabajadores con discapacidad física*

Fuente: Elaboración propia basada en las encuestas realizadas a los jefes inmediatos superiores de los trabajadores con discapacidad física en las instituciones públicas de la ciudad del Cusco

### Interpretación

En la figura 12, el 51% de los jefes inmediatos superiores están totalmente de acuerdo y el 35% están parcialmente de acuerdo que los trabajadores con discapacidad física tienen iniciativa para realizar sus tareas sin que se lo indiquen y el otro 14% están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

### Análisis

Por ende, se observa que los trabajadores con discapacidad física casi siempre tienen iniciativa para realizar sus tareas sin que se lo indiquen, esto lo realizan con la finalidad de demostrar sus habilidades y ser reconocidos en su centro de trabajo.

**Interpretación**

El 41% de los jefes inmediatos superiores están totalmente de acuerdo y el 41% están parcialmente de acuerdo de los trabajadores con discapacidad física asumen los riesgos ante sus decisiones tomadas y el otro 19% están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Análisis**

Por consiguiente, se puede afirmar que los trabajadores con discapacidad física asumen los riesgos ante sus decisiones tomadas debido al alto grado de responsabilidad que tienen con su trabajo.

**Interpretación**

Según la encuesta realizada, el 51% de los jefes inmediatos superiores están totalmente de acuerdo y el 41% están parcialmente de acuerdo que los trabajadores con discapacidad física participan en forma activa en las actividades de su centro de trabajo. El otro 3% están parcialmente en desacuerdo.

**Análisis**

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas; podemos afirmar que, los trabajadores con discapacidad física participan en las actividades de su centro de trabajo a pesar de las dificultades que tienen en su entorno.

**Interpretación**

El 51% de los jefes inmediatos superiores están totalmente de acuerdo y el 41% están parcialmente de acuerdo que los trabajadores con discapacidad física se preocupan por mejorar sus destrezas o capacidades en el trabajo y el otro 3% están parcialmente en desacuerdo.

## Análisis

En conclusión, podemos mencionar que los trabajadores con discapacidad física se preocupan por mejorar sus destrezas o capacidades en su trabajo lo cual muestra la motivación que tienen para superarse y mejorar profesionalmente.

### 5.3.8. Compromiso laboral

Para lo cual se planteó 4 preguntas y se considera el puntaje mínimo de 4 y máximo de 20. Se plantea la calificación.

**Tabla 32**

*Baremo descriptivo del indicador de compromiso laboral*

Puntaje	Escala	Descripción
4 a 7	Muy malo	No se identifica con su institución y con sus metas, y no desea continuar perteneciendo a ella.
8 a 10	Malo	Se identifica poco con su institución y con sus metas, y no desea continuar perteneciendo a ella.
11 a 13	Regular	Existe algo de identificación con su institución y con sus metas, a veces desea continuar perteneciendo a ella.
14 a 16	Bueno	Se identifica con su institución y con sus metas, y desea continuar perteneciendo a ella.
17 a 20	Muy Bueno	Se identifica totalmente con su institución y con sus metas, desea continuar perteneciendo a ella.

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

**Tabla 33***Estadístico descriptivo de compromiso laboral*

Indicador	Compromiso Laboral
Mínimo	12
Máximo	20
Media	18
Desviación	1.83

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

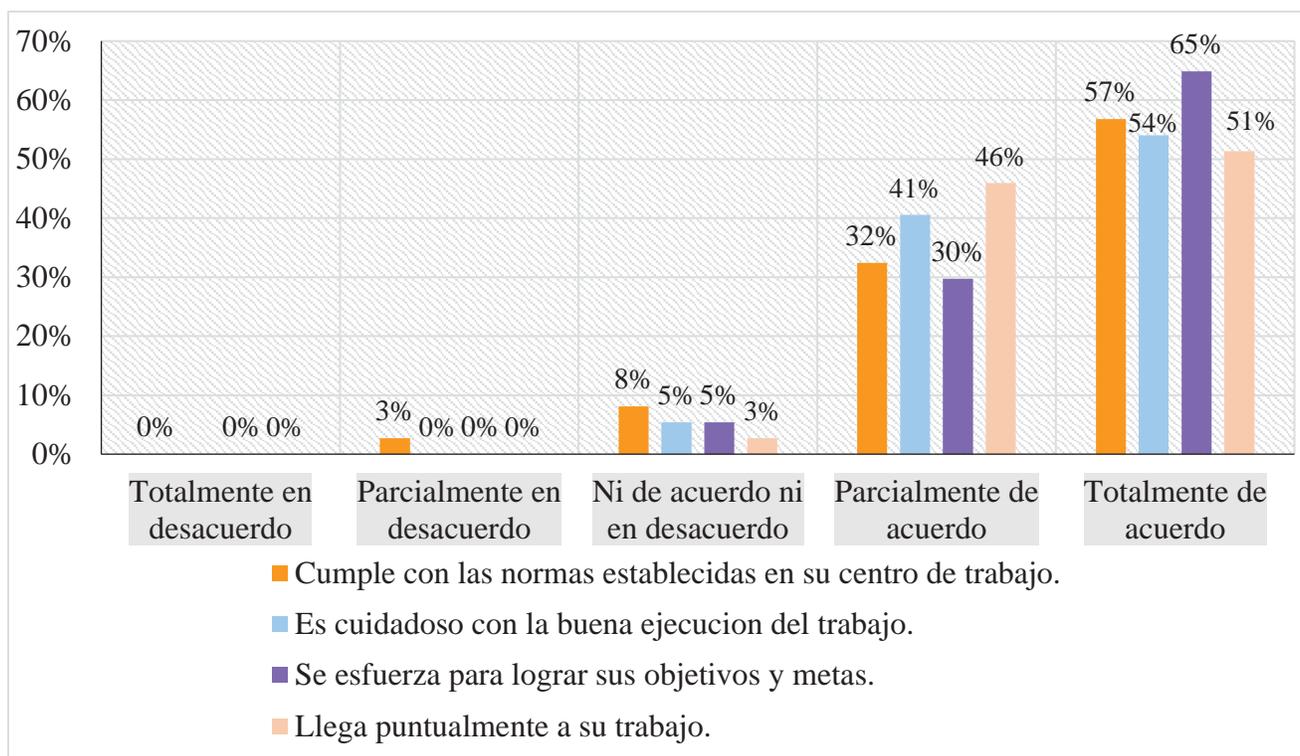
- Se obtuvo una media de puntaje de 18, un nivel muy bueno en el indicador de compromiso laboral de los trabajadores discapacidad física.

**Análisis por pregunta****Tabla 34***Casos por pregunta del indicador de compromiso laboral*

Compromiso Laboral	Escalas					Total
	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Pregunta 26	0	1	3	12	21	37
Pregunta 27	0	0	2	15	20	37
Pregunta 28	0	0	2	11	24	37
Pregunta 29	0	0	1	17	19	37

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

**Figura 14:** *Compromiso laboral de los trabajadores con discapacidad física*



Fuente: Elaboración propia basada en las encuestas realizadas a los jefes inmediatos superiores de los trabajadores con discapacidad física en las instituciones públicas de la ciudad del Cusco

### Interpretación

El 57% de los jefes inmediatos superiores están totalmente de acuerdo y el 32 % están parcialmente de acuerdo que los trabajadores con discapacidad física cumplen con las normas establecidas en su centro de trabajo y el 3% están parcialmente en desacuerdo.

### Análisis

Por lo tanto, la mayoría de los trabajadores con discapacidad física cumplen con las normas establecidas en su trabajo lo cual demuestra el compromiso hacia su trabajo.

**Interpretación**

El 54% de los jefes inmediatos superiores están totalmente de acuerdo y el 41% están parcialmente de acuerdo que los trabajadores con discapacidad física son cuidadosos con la buena ejecución del trabajo y el otro 5% están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Análisis**

Por lo tanto, podemos afirmar que la mayoría los trabajadores con discapacidad física son cuidadosos en la ejecución de su trabajo lo cual garantiza la calidad de los resultados.

**Interpretación**

El 65% de los jefes inmediatos superiores están totalmente de acuerdo y el 30% están parcialmente de acuerdo que los trabajadores con discapacidad física se esfuerzan para lograr sus objetivos y metas y el otro 5% están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Análisis**

Por ende, podemos afirmar que los trabajadores con discapacidad física se esfuerzan en lograr sus objetivos para demostrar el compromiso hacia su trabajo a pesar de las barreras que puedan encontrar en su trabajo.

**Interpretación**

El 51% de los jefes inmediatos superiores están totalmente de acuerdo y el 46 % están parcialmente de acuerdo que los trabajadores con discapacidad física llegan puntualmente a su trabajo y el otro 3% están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

## Análisis

En conclusión, podemos afirmar que la puntualidad de los trabajadores con discapacidad física es buena por consiguiente cumplen con sus deberes y sus funciones.

### 5.3.9. Cantidad de tareas

Para lo cual se planteó 1 pregunta y se considera el puntaje mínimo de 1 y máximo de 5. Se plantea la calificación.

**Tabla 35**

*Baremo descriptivo del indicador de cantidad de tareas*

Puntaje	Escala	Descripción
1	Muy Malo	No se esfuerza en lo mínimo para cumplir con sus tareas asignadas dentro de los tiempos establecidos.
2	Malo	Se esfuerza poco por cumplir con sus tareas asignadas dentro de los tiempos establecidos.
3	Regular	Se esfuerza algo para cumplir con sus tareas asignadas dentro de los tiempos establecidos.
4	Bueno	Se esfuerza para cumplir con sus tareas asignadas dentro de los tiempos establecidos.
5	Muy Bueno	Se esfuerza mucho para cumplir con sus tareas asignadas dentro de los tiempos establecidos.

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

**Tabla 36**

*Estadístico descriptivo de cantidad de tareas*

Indicador	Cantidad de Tareas
Mínimo	3
Máximo	5
Media	4.54
Desviación	0.65

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

- Se obtuvo una media de puntaje de 4.54, un nivel bueno en el indicador de cantidad de tareas de los trabajadores con discapacidad física.

### Análisis por pregunta

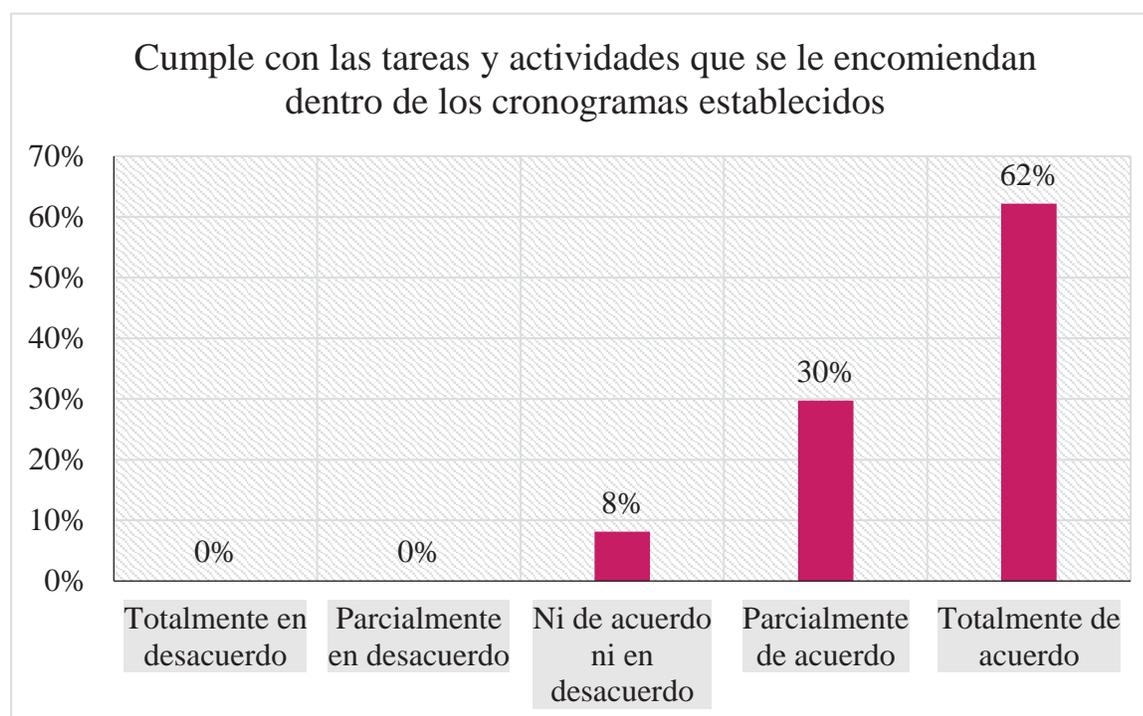
**Tabla 37**

*Casos por preguntas del indicador de cantidad de tareas*

Escalas						
Cantidad de Tareas	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Pregunta 30	0	0	3	11	23	37

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

**Figura 15:** *Cantidad de tareas de los trabajadores con discapacidad física*



Fuente: Elaboración propia basada en las encuestas realizadas a los jefes inmediatos superiores de los trabajadores con discapacidad física en las instituciones públicas de la ciudad del Cusco

## Interpretación

El 62% de los jefes inmediatos superiores están totalmente de acuerdo y el 30 % están parcialmente de acuerdo que los trabajadores con discapacidad física cumplen con las tareas y actividades que se le encomiendan dentro de los cronogramas establecidos y el 8% están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

## Análisis

En concordancia con lo anterior, se concluye que los trabajadores con discapacidad física cumplen con las tareas dentro de los cronogramas establecidos de igual manera que los demás.

### 5.3.10. Calidad de tareas

Para lo cual se planteó 1 pregunta y se considera el puntaje mínimo de 1 y máximo de 5. Se plantea la calificación.

**Tabla 38**

*Baremo descriptivo del indicador de calidad de tareas*

Puntaje	Escala	Descripción
1	Muy Malo	No tiene la capacidad para realizar correctamente su trabajo.
2	Malo	Tiene poca capacidad para realizar correctamente su trabajo.
3	Regular	Posee algo de capacidad para realizar correctamente su trabajo.
4	Bueno	Cuenta con la capacidad para realizar correctamente su trabajo.
5	Muy Bueno	Tiene la capacidad suficiente para realizar correctamente su trabajo.

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

**Tabla 39***Estadístico descriptivo de calidad de tareas*

Indicador	Calidad de Tareas
Mínimo	1
Máximo	5
Media	4.38
Desviación	0.92

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

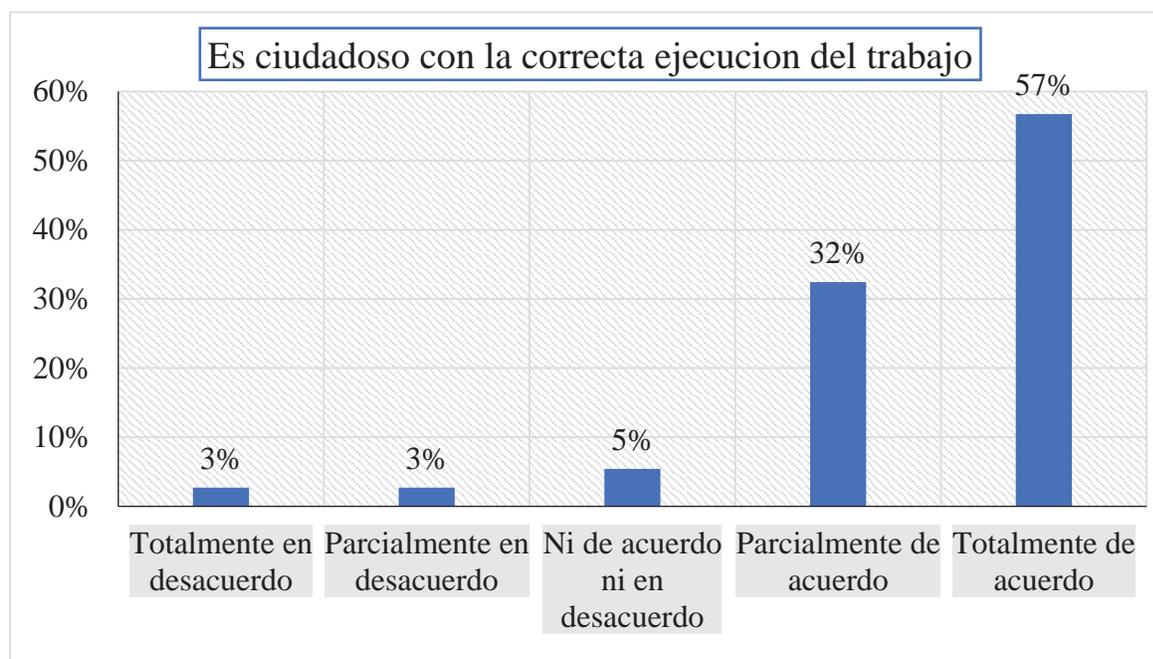
- Se obtuvo una media de puntaje de 4.38, un nivel bueno del indicador de calidad de tareas de los trabajadores con discapacidad física.

**Análisis por pregunta****Tabla 40***Casos por preguntas del indicador de calidad de tareas*

Calidad de Tareas	Escalas					Total
	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Pregunta 31	1	1	2	12	21	37

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

**Figura 16:** Calidad de tareas de los trabajadores con discapacidad física



Fuente: Elaboración propia basada en las encuestas realizadas a los jefes inmediatos superiores de los trabajadores con discapacidad física en las instituciones públicas de la ciudad del Cusco

### Interpretación

El 57% de los jefes inmediatos superiores están totalmente de acuerdo y el 32 % están parcialmente de acuerdo que los trabajadores con discapacidad física son cuidadosos con la correcta ejecución del trabajo y el otro 3% están totalmente en desacuerdo.

### Análisis

En conclusión, la mayoría de los trabajadores con discapacidad física de estas instituciones públicas son cuidadosos en la ejecución de su trabajo a pesar de las limitaciones personales y contextuales.

#### 5.3.11. Desempeño laboral

Para lo cual se planteó 31 preguntas y se considera el puntaje mínimo de 31 y máximo de 155. Se plantea la calificación.

**Tabla 41***Baremo descriptivo del nivel de desempeño laboral*

Puntaje	Escala	Descripción
31 a 55	Muy malo	No tiene competencias laborales, donde no integra sus conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan.
56 a 80	Malo	Tiene pocas competencias laborales, donde no integra sus conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan.
81 a 105	Regular	Posee algo de competencias laborales, donde integra sus conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan.
106 a 130	Bueno	Cuenta con algunas competencias laborales, donde integra sus conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan.
131 a 155	Muy bueno	Tiene competencias laborales donde, integra sus conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan.

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

**Tabla 42***Estadístico descriptivo del desempeño laboral*

Variable	Desempeño laboral
Mínimo	91
Máximo	148
Media	130.81
Desviación	11.35

Fuente: Elaboración propia basada en la investigación

- Se obtuvo una media de puntaje de 130.81, un nivel bueno en el desempeño laboral de los trabajadores con discapacidad física.

## CONCLUSIONES

Se determinó que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores con discapacidad física en las instituciones públicas de la ciudad del Cusco y estas se perciben en las dimensiones de:

### Primera

**Conocimiento:** Se determinó que el nivel de conocimiento de los trabajadores con discapacidad física en las instituciones públicas de la ciudad del Cusco es bueno; lo cual indica que entienden y explican con objetividad, rigurosidad y precisión el porqué de las cosas y comprenden los procesos establecidos, así como también cuentan con la experiencia para realizar sus tareas de manera competente. Por otra parte, se observa que los trabajadores con discapacidad física tienen conocimiento sobre los sistemas, procesos y hacen el uso adecuado de sus herramientas en su puesto de trabajo; lo cual les permite desempeñarse de forma correcta.

### Segunda

**Habilidad:** De los resultados obtenidos se determinó que las habilidades de los trabajadores con discapacidad física en las instituciones públicas de la ciudad del Cusco son buenas; por que aplican técnicas relacionadas con su trabajo y procedimientos. Así como también cuentan con la capacidad de comunicar, motivar, coordinar, dirigir y resolver conflictos personales y grupales.

### Tercera

**Actitud:** En cuanto a la actitud de los trabajadores con discapacidad física en las instituciones públicas de la ciudad del Cusco se determinó que es buena; ya que expresa sentimientos positivos hacia su trabajo y tiene influencia el trabajador en su entorno laboral, competencia y tiene

autonomía. A su vez se identifica totalmente con su institución y con sus metas, desean continuar perteneciendo a ella.

Todo esto demuestra que los trabajadores con discapacidad física son muy comprometidos y responsables con su trabajo.

#### **Cuarta**

**Tareas:** Con respecto a la cantidad y calidad de tareas que realizan los trabajadores con discapacidad física en las instituciones públicas de la ciudad del Cusco se determinó que es bueno; debido a que se esfuerzan por cumplir con sus tareas asignadas dentro de los tiempos establecidos y cuentan con la capacidad para realizar correctamente su trabajo.

#### **Quinta**

**Desempeño laboral:** Finalmente, a las conclusiones ya establecidas se determina que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores con discapacidad física en las instituciones públicas de la ciudad del Cusco es bueno; ya que cuenta con algunas competencias laborales donde integra sus conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan.

## RECOMENDACIONES

Para mejorar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores con discapacidad física en las instituciones públicas de la ciudad del Cusco se sugiere lo siguiente en las diferentes dimensiones:

### **Primera**

#### **Conocimiento**

- Las instituciones públicas de la ciudad del Cusco que cuentan con trabajadores con discapacidad física deben realizar los ajustes razonables en el lugar de trabajo, estas medidas que comprenden la adaptación de herramientas de trabajo, las máquinas y el entorno laboral que deben ser en función a las necesidades del trabajador, lo cual permitirá que la persona con discapacidad física trabaje en el puesto adecuado y pueda desplegar todo su potencial.
- Las instituciones públicas de la ciudad del Cusco deben capacitar en materia específica que esté relacionado con su trabajo para que los trabajadores con discapacidad física puedan tener un desempeño eficiente.
- Las instituciones públicas de la ciudad del Cusco también deben promover que los trabajadores con discapacidad física no solo sean dependientes del estado si no que estas personas puedan tener otros ingresos para lo cual se sugiere que se les capacite en materia de emprendimiento aprovechando las habilidades que estas personas poseen.

### **Segunda**

#### **Habilidad**

- Los trabajadores con discapacidad física para que puedan utilizar los recursos adecuadamente, las instituciones públicas deben proporcionar los materiales e instrumentos según las necesidades de la persona con discapacidad física.

- Los trabajadores con discapacidad física deben recibir apoyo psicológico para mejorar el bajo nivel de confianza y autoestima que tienen, esto permitirá que estas personas se relacionen fácilmente con su entorno laboral, social y expresar su ideas, sentimientos y experiencias.

### **Tercera**

#### **Actitud**

- Los trabajadores con discapacidad física se sienten muchas veces resignados por la falta de sensibilidad e inequidad de oportunidades por parte de las instituciones, se recomienda que consideren las opiniones, necesidades y garanticen los derechos de estas personas.
- Los jefes de los trabajadores con discapacidad física deben saber la importancia de delegarles tareas y hacerles responsables por los resultados esto influirá en su entorno laboral y hará que el trabajador se sienta útil, el involucramiento no solo debe ser del trabajador sino también de toda la institución.
- Se recomienda que estas instituciones públicas cumplan con la cuota de empleo que exige la Ley y brindarles una oportunidad a las personas con discapacidad física.

### **Cuarta**

#### **Tareas**

- Disponer de los recursos materiales según las necesidades del trabajador con discapacidad física esto ayudara a que cumpla de mejor manera con sus tareas, donde el trabajador sea más eficaz y eficiente.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguado, D., & Alcedo, R. (2 de Julio de 2013). Discapacidad física. Obtenido de Discapacidad física: [www.educa.jcyl.es/crol/es/recursos.../discapacidad-fisica.../534124-Discapacidad](http://www.educa.jcyl.es/crol/es/recursos.../discapacidad-fisica.../534124-Discapacidad)
- Alles, M. A. (2005). Diccionario de comportamientos gestión por competencias. Buenos Aires: Ediciones granica S.A.
- Álvarez, M. W. (2017). Inserción laboral de personas con discapacidad en las instituciones públicas del distrito de Sicuani en el año 2016. Tesis: Inserción laboral de personas con discapacidad en las instituciones públicas del distrito de Sicuani en el año 2016. Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Arias, Luis Alberto y Carlos Casas. (11 de Setiembre de 2009). ABC de la descentralización. Obtenido de ABC de la descentralización: <file:///H:/ABC%20de%20la%20Descentralizacion.pdf>
- Arriola, R. A. (2016). Creación y adaptación de puestos de trabajo para personas con discapacidad en hoteles 5 estrellas de Lima Metropolitana. Tesis: Creación y adaptación de puestos de trabajo para personas con discapacidad en hoteles 5 estrellas de Lima Metropolitana. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Bravo, P. H. (2016). Turismo para discapacitados en el Perú. Tesis: Turismo para discapacitados en el Perú. Bravo, Pinto Hilario Felipe, Lima.
- Caballero, R. A. (2011). Metodología integral innovadora para planes y tesis. Lima: El comercio S.A.
- Carrasco, S. D. (2013). Metodología de la investigación científica. Lima: San Marcos E.I.R.L.
- Chan, M., & Zoellick, R. (08 de 11 de 2011). Informe mundial sobre la discapacidad. Obtenido de Informe mundial sobre la discapacidad: [https://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/summary\\_es.pdf](https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf)
- Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. Mexico: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores,S.A.
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.

- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humano. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- (2016). Convencion sobre los derechos de las personas con discapacidad. Madrid: Ediciones cinco.
- Davis, W., & Guzmán. (2015). Administración de recursos humanos. México: McGraw-Hill.
- Egea, C., & Sambla, A. (2001). Clasificacion de la OMS sobre discapacidad. Madrid: Inmerso.
- Escalante, O. (13 de Febrero de 2015). Tipos de conocimiento. Obtenido de Tipos de conocimiento: [http://www.academia.edu/12142957/Tipos\\_de\\_Conocimiento?fbclid=IwAR0zEVmJtQHVinm8frQHfZPmLVvPx8EvYHLcIj0fXbdcIg5EcG1PX8r8UPA](http://www.academia.edu/12142957/Tipos_de_Conocimiento?fbclid=IwAR0zEVmJtQHVinm8frQHfZPmLVvPx8EvYHLcIj0fXbdcIg5EcG1PX8r8UPA)
- González, C. K. (2014). Relación en el desempeño laboral entre colaboradores con discapacidad auditiva y colaboradores sin discapacidad, en una entidad financiera de la provincia de Guatemala, 2014. Tesis: Relación en el desempeño laboral entre colaboradores con discapacidad auditiva y colaboradores sin discapacidad, en una entidad financiera de la provincia de Guatemala, 2014. Universidad de Rafael Landivar, Guatemala.
- Hernández, S. R., Fernandez, C. C., & Pilar, B. L. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-HILL Interamericana.
- La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. (2008). La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. New York.
- La Encuesta Nacional Especializada Sobre Discapacidad. (07 de Mayo de 2012). Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta nacional especializada sobre discapacidad. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta nacional especializada sobre discapacidad: [www.conadisperu.gob.pe/observatorio/images/PDFs/Cusco\\_ENEDIS\\_2012.pdf](http://www.conadisperu.gob.pe/observatorio/images/PDFs/Cusco_ENEDIS_2012.pdf)
- La Organización Internacional del Trabajo. (2015). Manual de instituciones: Guia para la contratación y capacitación de personas con discapacidad. Buenos Aires: Copyright.
- Loufat, E. (2013). Administración del potencial humano. Buenos Aires: Cengage learning.
- Louffat, E. (2011). Administración del potencial humano. Buenos Aires: Cengage learning.

- Matteucci, M. A. (2017). El concepto de la administracion publica en la legislacion Peruana. Blog de Mario Alva Matteucci, 2.
- McClelland, D. C. (1961). *The achieving society*. New York: Granica.
- Molina, H. (2000). *Establecimiento de metas, comportamiento y desempeño*. Cali: Print versión ISSN.
- Morales, C. A. (2009). *Capital humano: Hacia un sistema de gestión en la empresa Cubana*. Cuba: Política.
- OIT. (2015). *Manual de instituciones: guía para la contratación y capacitación de personas con discapacidad*. Argentina: Gabriel Passini.
- OMS. (2001). *Clasificación Internacional de las Deficiencias, Discapacidad y Minusvalías*. Ginebra: Universal de Copyright.
- OMS. (2011). *Informe mundial sobre discapacidad*. Ginebra: Copyright.
- OMS. (17 de Enero de 2017). *Informe mundial sobre la discapacidad*. Obtenido de Informe mundial sobre la discapacidad: <http://www.who.int/topics/disabilities/es/>
- Pérez, B. L., & Huete, G. A. (2007). *Discapacidad y Exclusión Social*. Madrid: Aranzadi.
- Pizarro, C., C., R., Barrientos, M., S., E., Cruz Henríquez, S., & A., C. (2003). *Evaluación del desempeño en organizaciones públicas y privadas*. Tesis: Evaluación del desempeño en organizaciones públicas y privadas. Universidad de Chile, Chile.
- Prada, M. F., & Rucci, G. (2016). *Instrumentos para la medición de habilidades de la fuerza de trabajo*. Washington: Copyright.
- Prito, P. (2017). *Empresa*. Venezuela: M-hill.
- Robbins, S. P. (2014). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación de México S.A.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Mexicana.
- Salud. (2013). *Tipos de discapacidad*. Bog de la salud, 1.
- Stoner, J. (1994). *Administración*. México: Editorial Prentice. Hall Hispanoamericana S.A.
- Tobar, E. G. (2010). *Competencias gerenciales*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Vargas, H. V. (2016). *Análisis económico de la situación laboral de las personas con discapacidad física: caso de la asociación APDIS de la Provincia del Cusco - 2014*. Tesis: Análisis económico de la situación laboral de las personas con discapacidad física: caso de la asociación APDIS de la Provincia del Cusco - 2014. Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa, Abad Del Cusco., Lima.

## **ANEXOS**

- 1. Matriz de consistencia**
- 2. Lineamientos para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores con discapacidad física**
- 3. Cuestionario**
- 4. Figuras de la primera encuesta especializada sobre discapacidad**
- 5. Autorizaciones para aplicar las encuestas**
- 6. Validez de test por juicio de expertos**
- 7. Fotográficas**
- 8. Sistema antiplagio URKUND**

## ANEXO N ° 01

### Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores con discapacidad física en las instituciones públicas de la ciudad del Cusco?	<b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores discapacitados físicos en las instituciones públicas de la ciudad del Cusco.	No existe por ser una investigación descriptiva.	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>  Según (Louffat, 2011, pág. 121) es el proceso técnico de la administración del potencial humano que se encarga de medir sistemática y periódicamente la eficacia y eficiencia del funcionario en el cumplimiento de sus tareas actuales. En otras palabras, se trata de evaluar al funcionario en las dimensiones de conocimientos, habilidades y actitudes, así como en los resultados o criterios de productividad obtenidos en su trabajo.	Conocimiento	Conocimiento científico Conocimiento empírico Conocimiento procedimental	<b>Tipo de investigación:</b> Básica  <b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo  <b>Diseño de investigación:</b> No experimental - Investigación transversal.  <b>Enfoque de investigación:</b> Cuantitativo  <b>Método de la investigación:</b> Deductivo  <b>Población:</b> Conformada por 78 instituciones públicas de la ciudad del Cusco.  <b>Muestra:</b> Se consideró al Gobierno Regional del Cusco, la Municipalidad Provincial del Cusco y las Municipalidades Distritales de San Jerónimo, San Sebastián y Wánchaq. Donde se encuestó a un total de 37 jefes inmediatos superiores. Donde se evaluaron a 44 trabajadores con discapacidad física.
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> <b>P.E.1.</b> ¿Cuál es el nivel de conocimiento de los trabajadores con discapacidad física en su desempeño laboral?	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> <b>O.E.1.</b> Determinar el nivel de conocimiento de los trabajadores con discapacidad física en su desempeño laboral.	No existe por ser una investigación descriptiva.		Habilidad	Habilidad técnica  Habilidad humana	
<b>P.E.2.</b> ¿Cuáles son las habilidades de los trabajadores con discapacidad física en su desempeño laboral?	<b>O.E.2.</b> Determinar las habilidades de los trabajadores con discapacidad física en su desempeño laboral.	No existe por ser una investigación descriptiva.		Actitud	Satisfacción laboral Involucramiento laboral Compromiso laboral	
<b>P.E.3.</b> ¿Cuál es la actitud de los trabajadores con discapacidad física en su desempeño laboral?	<b>O.E.3.</b> Determinar las actitudes de los trabajadores con discapacidad física en su desempeño laboral.	No existe por ser una investigación descriptiva.		Tareas	Cantidad de tareas  Calidad de tareas	
<b>P.E.4.</b> ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de tareas por los trabajadores con discapacidad física en su desempeño laboral?	<b>O.E.4.</b> Determinar el nivel de cumplimiento de tareas por los trabajadores con discapacidad física en su desempeño laboral.	No existe por ser una investigación descriptiva.				<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO N ° 02

## Lineamientos para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores con discapacidad física en las instituciones públicas de la ciudad del Cusco

LINEAMIENTOS GENERALES	UNIDAD DE ESTUDIO	LINEAMIENTOS ESPECIFICOS	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ESTRATEGIAS	
Mejorar el desempeño laboral	Trabajadores con discapacidad física	<p><b>Herramientas de trabajo:</b> Realizar la adaptación de equipos y maquinarias según las necesidades del trabajador con discapacidad física.</p> <p><b>Apoyo psicológico:</b> Buscar que los trabajadores con discapacidad física puedan controlar sus emociones negativas y sean capaces de aceptar sus limitaciones, adaptarse a ellas e incrementar su autoestima.</p> <p><b>Igualdad de oportunidades:</b> Reducir las brechas entre las personas con discapacidad física y sin discapacidad fomentando la equidad en el acceso de oportunidades.</p> <p><b>Participación:</b> Para mejorar y saber las necesidades de las personas con discapacidad física se debe escuchar las opiniones y experiencias de estas personas y de sus organizaciones, debe haber una coordinación entre las diferentes áreas involucradas en materia de discapacidad.</p> <p><b>Formación en emprendimiento:</b> Se tiene la necesidad de replantear y estimular a que la persona con discapacidad física estimule su pensamiento creativo y el desarrollo de sus habilidades.</p>	<p>Asegurar que los trabajadores con discapacidad física se integren a instituciones más justas e inclusivas.</p>	<p><b>Mejorar la calidad de trabajo</b> que realizan los trabajadores con discapacidad física.</p> <p>Buscar que los trabajadores con discapacidad física se <b>incorporen al colectivo del ámbito profesional sin ningún problema (social o psicológico).</b></p> <p>Promover y asegurar la igualdad de oportunidades para los trabajadores con discapacidad física para que puedan desempeñarse de manera óptima.</p> <p><b>Mejorar la gestión</b> de las diferentes áreas involucradas y que no solo sea trabajo de uno sino de todos.</p>	<p><b>Diseñar e implementar puestos de trabajo</b> según las características del trabajador con discapacidad física.</p> <p><b>Contar con un psicólogo</b> que respalde a los trabajadores con discapacidad física para su inclusión en el seno de la sociedad y que sea completa en todos los niveles.</p> <p><b>Desarrollar capacitaciones de información</b> para los compañeros de trabajo, instituciones donde se pueda tratar temas importantes de igualdad de oportunidades para estas personas.</p> <p><b>Sensibilizar a los jefes de área, instituciones</b> sobre la importancia sobre la inclusión plena y efectiva de estas personas con discapacidad física en nuestra comunidad.</p> <p><b>Desarrollar programas de formación</b> en emprendimiento a través de la organización de talleres de creatividad, ideas de negocio, proyectos, plan de empresa y viabilidad.</p>	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N ° 03



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL  
CUSCO  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD FISICA**

Distinguido (Sr, Sra, Sta) jefe de área recurro a su persona para que pueda brindarnos información con sinceridad y veracidad, la siguiente encuesta tiene por finalidad un trabajo de investigación. No existen respuestas correctas o incorrectas, sino una apreciación personal. Utilice el tiempo necesario. Muchísimas gracias por su colaboración valiosa.

**DATOS GENERALES:**

Área: .....

Cargo: .....

Profesión: .....

Puesto en el que desempeña el trabajador con discapacidad física:

.....

Nivel educativo del trabajador con discapacidad física: .....

Grado de discapacidad del trabajador:

Ligero  Moderada  Grave

Sexo del trabajador: (M) (F)

A continuación, marque con una “x” en el recuadro la respuesta que Ud. crea que corresponde, de acuerdo a su apreciación de cada pregunta:

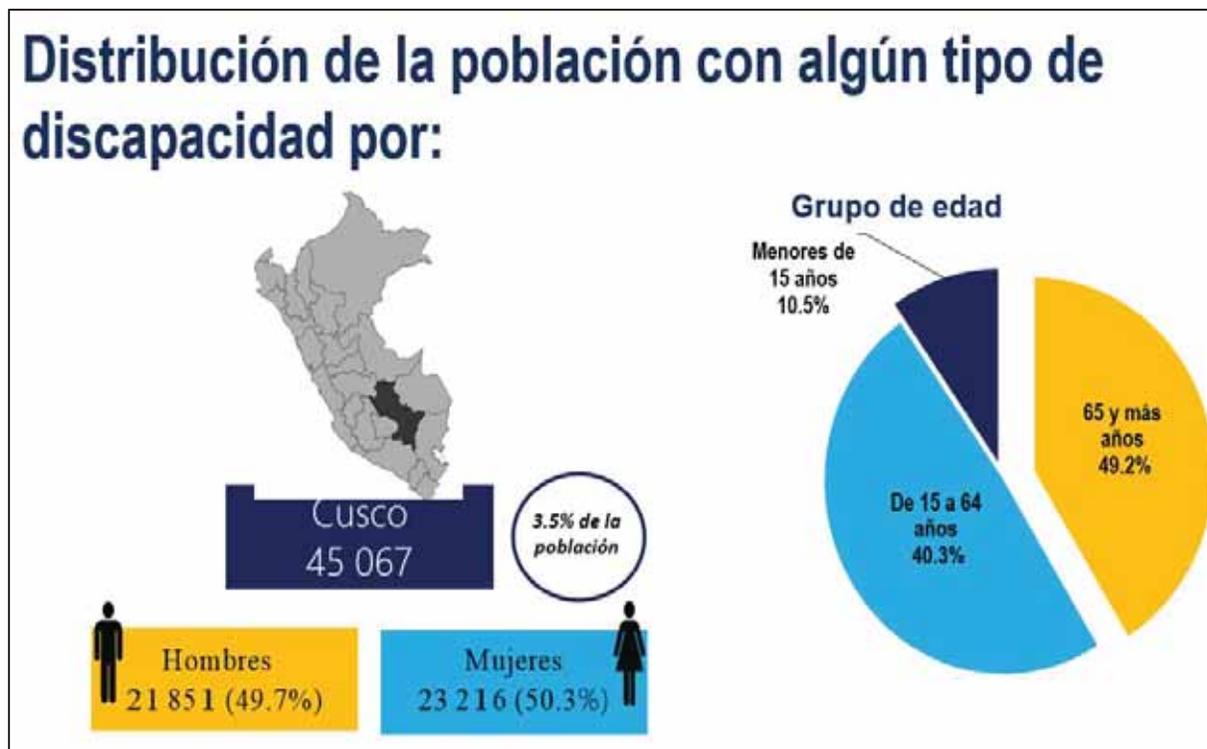
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración					
			Totalmente en desacuerdo 1	Parcialmente en desacuerdo 2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	Parcialmente de acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5	
<b>CONOCIMIENTO</b>	<b>Conocimiento científico</b>	Muestra interés por ampliar sus conocimientos y actualizarse permanentemente.	1	2	3	4	5	
		Comprende con facilidad la información que se le presenta en los informes, capacitaciones y reuniones.	1	2	3	4	5	
		Realiza sus tareas de manera ordenada y sistemática de acuerdo a los procedimientos establecidos.	1	2	3	4	5	
	<b>Conocimiento empírico</b>	Tiene experiencia suficiente para realizar sus tareas de manera competente.	1	2	3	4	5	
	<b>Conocimiento procedimental</b>	Utiliza de manera correcta sus instrumentos de trabajo.	1	2	3	4	5	
		Tiene conocimiento sobre los procesos, sistemas y reglamentos para cumplir con su trabajo.	1	2	3	4	5	
		Demuestra su dominio técnico o conocimiento de sus funciones.	1	2	3	4	5	
	<b>HABILIDAD</b>	<b>Habilidad técnica</b>	Planifica sus actividades diarias.	1	2	3	4	5
			Utiliza los recursos adecuadamente al momento de ejercer su labor.	1	2	3	4	5
Desarrolla ideas para solucionar problemas.			1	2	3	4	5	

	<b>Habilidad humana</b>	Es capaz de sentir y expresar sus sentimientos al momento de relacionarse con sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
		Colabora de manera coordinada en las tareas realizadas conjuntamente con su equipo para conseguir el objetivo propuesto.	1	2	3	4	5
		Muestra respeto a las opiniones de sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
		Desarrolla liderazgo y cooperación en su trabajo.	1	2	3	4	5
		Cuando tiene dudas las resuelve consultando a otros.	1	2	3	4	5
		Cuando un compañero tiene un problema se predispone a ayudar.	1	2	3	4	5
		Cuando realiza una tarea en equipo, cumple puntualmente con lo que se le ha asignado.	1	2	3	4	5
<b>ACTITUD</b>	<b>Satisfacción laboral</b>	Se encuentra satisfecho con las labores que realiza.	1	2	3	4	5
		Se queja de los inconvenientes que se le presenta en su trabajo.	1	2	3	4	5
		Se siente parte de su equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
		Manifiesta tolerancia frente a situaciones laborales que se presenta día a día	1	2	3	4	5
		Tiene iniciativa para realizar sus tareas sin que se lo indiquen.	1	2	3	4	5

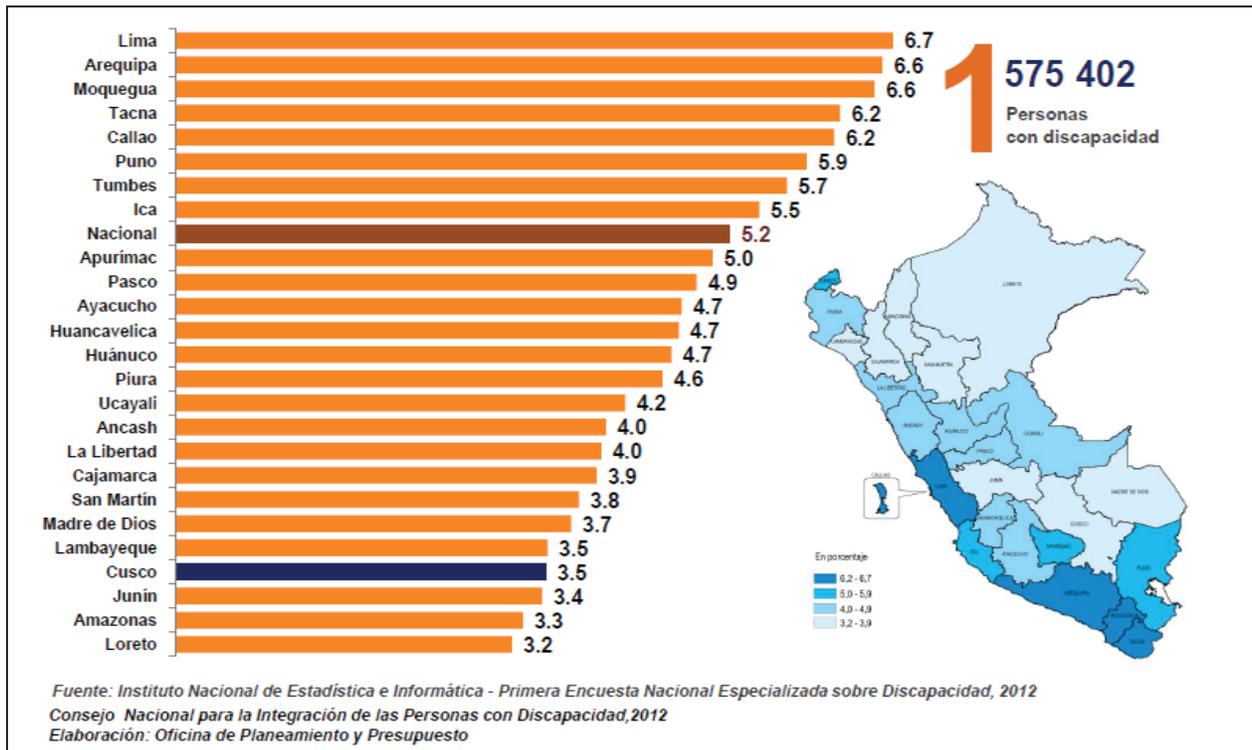
	<b>Involucramiento laboral</b>	Asume los riesgos ante sus decisiones tomadas.	1	2	3	4	5
		Colabora de forma activa en las labores de funcionamiento en su área.	1	2	3	4	5
		Se preocupa por mejorar sus destrezas o capacidades en el trabajo.	1	2	3	4	5
	<b>Compromiso laboral</b>	Cumple con las normas establecidas en su centro de trabajo.	1	2	3	4	5
		Es cuidadoso con la buena ejecución del trabajo	1	2	3	4	5
		Se esfuerza para lograr sus objetivos y metas.	1	2	3	4	5
		Llega puntualmente a su trabajo.	1	2	3	4	5
<b>TAREAS</b>	<b>Cantidad de tareas</b>	Cumple con las tareas y actividades que se le encomiendan dentro de los cronogramas establecidos.	1	2	3	4	5
	<b>Calidad de tareas</b>	Es cuidadoso con la correcta ejecución del trabajo.	1	2	3	4	5

## ANEXO N ° 04

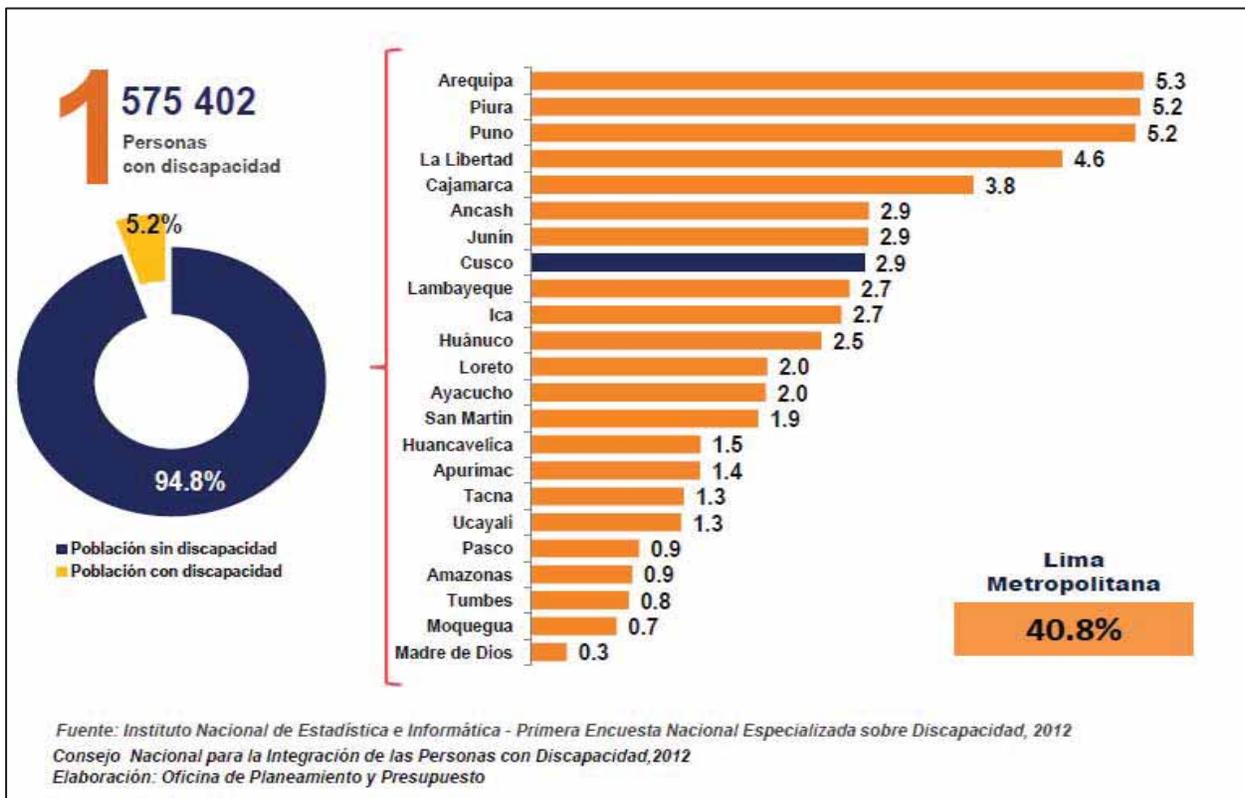
### Figuras de la primera encuesta especializada sobre discapacidad en el Perú - 2012



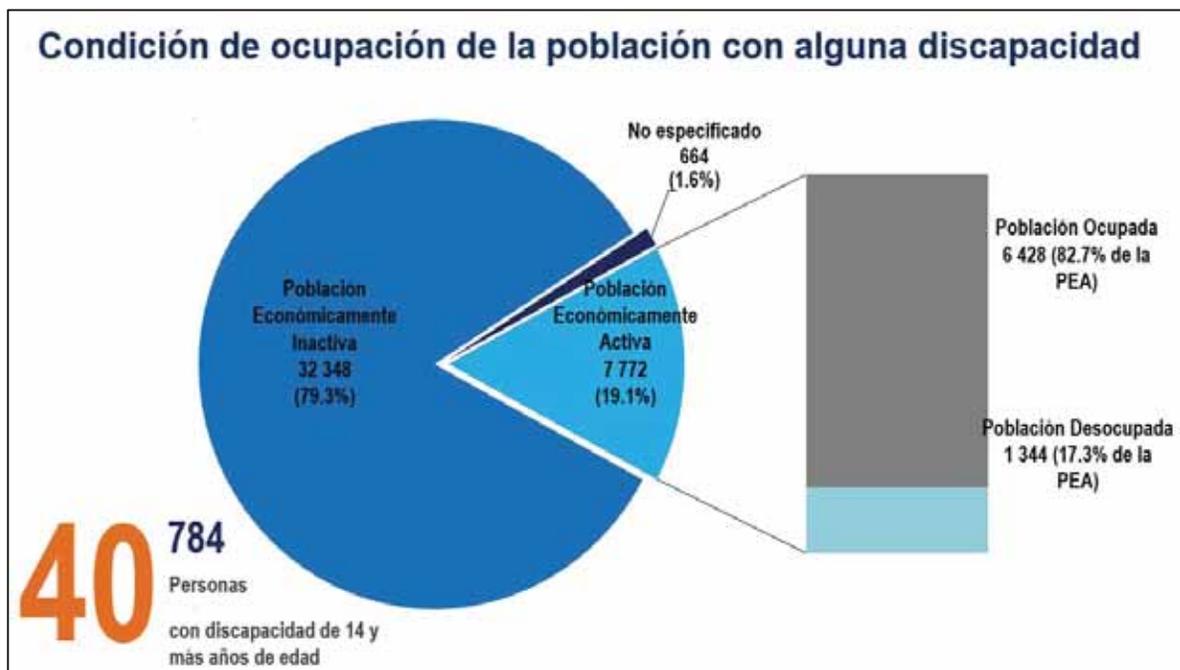
## Prevalencia por departamento



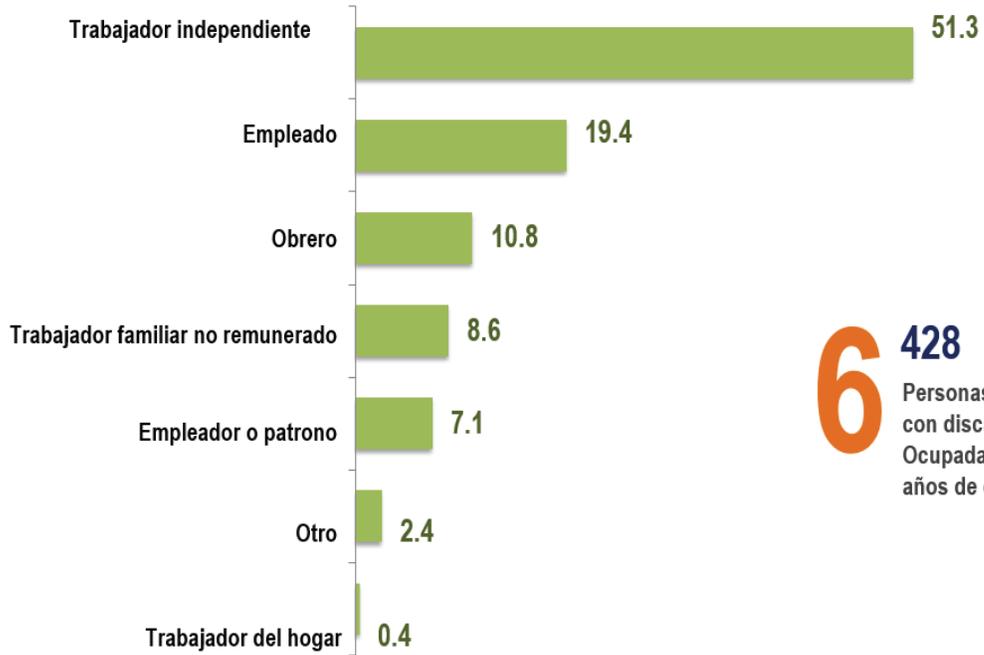
## Distribución de la población con alguna discapacidad



Cusco: Limitaciones permanentes de las personas con discapacidad



## Población ocupada con alguna discapacidad según categoría de ocupación (Porcentaje)



**6 428**  
Personas con discapacidad  
Ocupada de 14 y más años de edad

## ANEXO N ° 05

### Autorizaciones para aplicar las encuestas

	<b>GOBIERNO MUNICIPAL DE CUSCO</b>	<b>DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS</b>
---	------------------------------------	--------------------------------------

**"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"**  
Cusco, 20 de junio del 2018

**CARTA N° 254 -2018-ORH/OGA/MPG**

Srita. Belinda Aucaille Layme.  
Manco Capac Comité S LIN-2 - Santiago - Cusco.

**PRESENTE.-**

**Asunto** : Respuesta a solicitud.

**Referencia** : Expediente N° 32365-2018.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia, mediante el cual, usted solicita realizar encuestas en las áreas que cuentan con personal con discapacidad física, para realizar un trabajo de Investigación (tesis) para la obtención del título profesional en la carrera de Administración de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco.

Al respecto, debo comunicar que con Provelo N° 3530 de Gerencia Municipal, **autoriza realizar las encuestas** en dichas áreas e indica brindar las facilidades del caso a su persona, lo que comunico a usted para las acciones correspondientes.

Sin más que comunicarle me suscribo de usted.

Atentamente,

  
**Alicia Zúñiga Cordero**  
DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS

  
**CUSCO**  
MUNICIPALIDAD

El  
Abogado  
Firma del  
Abogado

Visado Municipal / Plan Regional de Inversión



**"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"**

San Sebastián, 04 de Julio del 2018

**Carta N° 242-2018-SG-MDSS.**

Señora:  
**NORA HUALLPA QUISPE**  
**Presente.-**

**ASUNTO : RESPUESTA A LO SOLICITADO.**  
**REFERENCIA : EXP. 10176 - 2018.**

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla y expresarle las más sinceras consideraciones de estima personal, a nombre de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, al mismo tiempo remitirle información concerniente al personal con discapacidad física de la Municipalidad; para lo cual remito el Informe N° 742-SGRRHH-MDSS-2018 de la Sub Gerencia de Recursos Humanos con la información solicitada en 02 folios, para su conocimiento y fines pertinentes.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
SAN SEBASTIÁN  
**Mario Angely Alvarez Valencia**  
SECRETARÍA GENERAL

Página 1 de 1

Carta N° 242-2018-SG-MDSS.



# Municipalidad Distrital de San Jerónimo

"Patrimonio Cultural de la Nación"

Distrito Ecológico

## CONVENIO N°004-2018-UPER-GA-MDSJ/C.

Conste por el presente documento, convenio que celebra de una parte la MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO, con domicilio legal en la Plaza de Armas s/n del Distrito de San Jerónimo, Provincia y Región del Cusco, representada por la Abog. SANDRA CAMPANA RICALDE, Jefa de la Unidad de Personal, de la Gerencia de Administración, con DNI N° 24485216, en virtud de la Resolución de Alcaldía N° 242-2017-A-MDSJ/C, de fecha 06 de Setiembre del 2017, a quien en adelante se denominará LA MUNICIPALIDAD; y por otra parte la Sra. NORA HUALLPA QUISPE, con D.N.I. N° 47572686 y la Sra. BELINDA AUCCAILLE LAYME, con D.N.I. 48448750 alumno de la Carrera Profesional de Administración, de la Universidad San Antonio Abad del Cusco; se suscribe el presente convenio en los términos siguientes:

### PRIMERO.- BASE LEGAL:

- Directiva N°01-2015-UPER-GA-MDSJ/C "Normas y Procedimientos para la Realización de Prácticas Pre Profesionales en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo", Aprobado mediante Resolución de Alcaldía N°366-2015-A-MDSJ/C.
- Convenio Interinstitucional suscrito con la Universidad San Antonio Abad del Cusco.
- Solicitudes, de fecha 20 de junio del 2018.

### SEGUNDO.- DE LOS ANTECEDENTES.

LA MUNICIPALIDAD, como órgano de Gobierno Local, con autonomía política, económica y administrativa, con el propósito de contribuir a la ampliación de los esfuerzos del sistema educativo peruano, orientado al desarrollo social y personal del educando, ha previsto la necesidad de permitir al estudiante, poner en práctica sus conocimientos académicos en la actividad laboral.

### TERCERO.- DEL OBJETO DEL CONVENIO.

El presente convenio tiene como finalidad, facilitar información requerida por las alumnas antes mencionadas, dicha información se brindará solo para trabajos de elaboración de tesis TEMA: "Desempeño Laboral con las Personas con Discapacidad Física Caso Gobierno Regional, Municipalidad Distrital del Cusco, Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Municipalidad Distrital de San Sebastián, Municipalidad Distrital de Wanchaq y Municipalidad Distrital de Santiago - 2017", el mismo que concluirá el 20 de agosto del presente año 2018, en atención a la solicitud de las interesadas. Asimismo, cabe mencionar que no genera vínculo laboral alguno, ni relación de dependencia entre la Municipalidad Distrital de San Jerónimo con los estudiantes.

### CUARTO.- PROHIBICIONES.

- La información facilitada será netamente para trabajos de tesis.
- La información facilitada no deberá ser adulterada.

En señal de conformidad, se suscribe el presente documento, a los 27 días del mes de junio del dos mil dieciocho.

NORA HUALLPA QUISPE  
D.N.I. N° 47572686

BELINDA AUCCAILLE LAYME  
D.N.I. N° 48448750

*Trabajando Juntos!!!*

PLAZA DE ARMAS S/N SAN JERÓNIMO TELÉFONO: 278216 - TELEFAX: 277235

E-mail: munisanjeronimocusco@peru.com

www.munisanjeronimocusco.gob.pe





FORMATO DE VALIDACION DE  
JUICIO DE EXPERTO



EVALUACION DE LA INVESTIGACION TITULADA “DESEMPEÑO  
LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD FISICA  
CASO GOBIERNO REGIONAL, MUNICIPALIDADES  
DISTRITIALES DE SAN JERONIMO, SAN SEBASTIAN,  
WANCHAQ Y MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO –  
2017”

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES <i>Mejorar la gestión y coherencia en sus actividades (algunas)</i>
VALIDADO POR DOCENTE: <i>Mg. Prólger Norazo Miranda Carrón</i>
GRADO ACADEMICO: <i>Magister</i>
FIRMA 

## ANEXO N ° 07

### Fotografías



Encuestando a los jefes inmediatos superiores



Trabajador con discapacidad física en su lugar de trabajo - Saylla



Trabajador con discapacidad física en su lugar de trabajo-Saylla



Trabajador con discapacidad física en su lugar de trabajo - Saylla