

Capítulo 2

Empresas del Sector Servicios

Autores

Luz América Martínez Álvarez⁴

Juliet Carolina Restrepo Bedoya⁵

Luis Felipe Granada Aguirre⁶

2.1. Análisis sociodemográfico del sector servicios

Del sector servicios se recogieron datos de 313 PcD en 27 empresas. Los resultados de la aplicación de las matrices de análisis fueron los siguientes:

Una tercera parte de la población con discapacidad vinculada a las empresas del sector servicios en la ciudad de Santiago de Cali pertenecen al sexo femenino, 63% de la población vinculada es masculina.

4 Docente Institución Universitaria Antonio José Camacho – Grupo de Investigación GISAP. Diseñadora Industrial – Magíster en Ergonomía.

5 Docente Institución Universitaria Antonio José Camacho – Grupo de Investigación GISAP. Terapeuta Ocupacional – Magíster en Salud Ocupacional.

6 Docente Universidad Libre Seccional Cali – Grupo de Investigación Gestión en Salud. Ingeniero Mecánico – PHD en Ciencias Técnicas

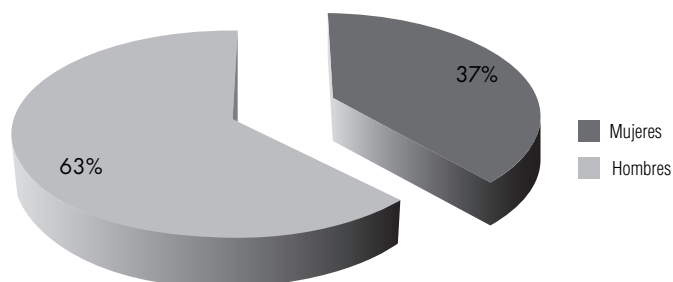


Gráfico 3. Sexo de los trabajadores con Discapacidad (Sector Servicios).

Fuente: propia

Los datos cruzados entre la edad de los trabajadores con discapacidad y su sexo arroja la gráfica 4. La edad de los trabajadores oscila entre los 18 y los 67 años de edad, lo cual indica que el rango es amplio y permite la inclusión de trabajadores con discapacidad al mercado laboral.

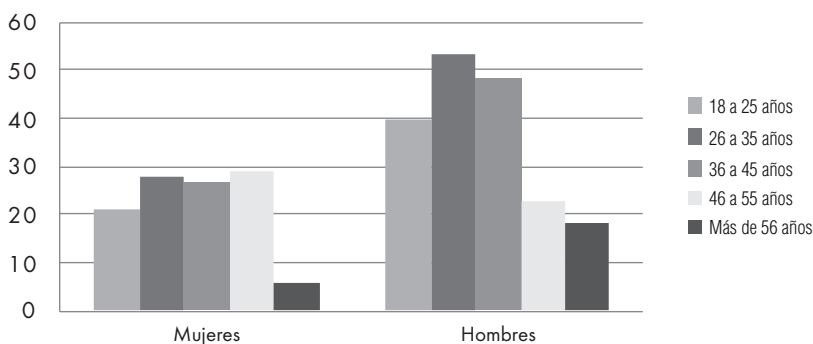


Gráfico 4. Datos cruzados entre la edad de los trabajadores con discapacidad y su sexo (Sector Servicios)

Fuente: Propia

De los 313 trabajadores encuestados se obtuvo la siguiente tabla de frecuencia en cuanto al tipo de discapacidad del TcD vinculado a las empresas del sector servicios de Santiago de Cali. Se logra evidenciar que el 62% de los trabajadores encuestados tienen una discapacidad física, sin embargo, la inclusión para las PcD Psíquica es muy pequeña.

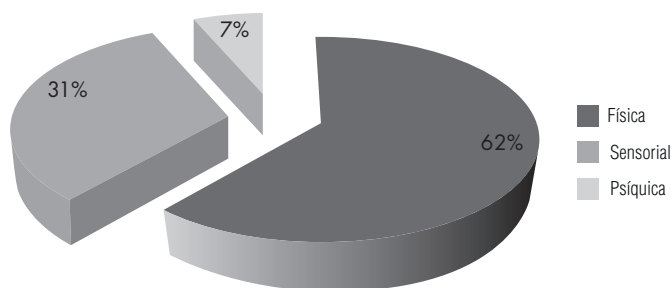


Gráfico 5. Tipo de Discapacidad (Sector Servicios)

Fuente: Propia

Por ello es importante saber qué tipo de trabajo desempeñan, razón por la cual se realiza la tabla cruzada entre las variables tipo de discapacidad y el cargo que desempeña el trabajador.

Como se puede evidenciar en el gráfico 6, el mayor número de trabajadores con discapacidad física desempeñan el cargo de operarios, seguido por los cargos de promotores ambientales y asesores-docentes. Se evidencia que un alto número de TcD sensorial está en el cargo de auxiliares-asistentes. Los TcD psíquica se reparten los cargos de auxiliar-asistente, operarios y promotores ambientales.

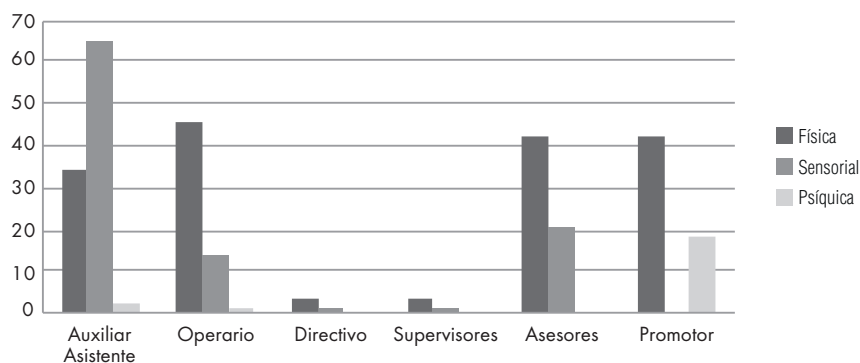


Gráfico 6. Tipo de Discapacidad*Cargo desempeñado (Sector Servicios)

Fuente: Propia

De los trabajadores encuestados se obtuvo la siguiente gráfica en cuanto al tipo específico de discapacidad de los trabajadores vinculados a las empresas del sector servicios de la ciudad de Santiago de Cali. La gráfica 7 muestra que el 24% de los TcD vinculados al sector servicios presenta discapacidad específica en miembros inferiores, seguidas por la discapacidad auditiva y las discapacidades clasificadas como mixtas, en este grupo se encuentran hemiplejías, poliomielitis, guillain barre, enanismo, enfermedades neurológicas, entre otras.

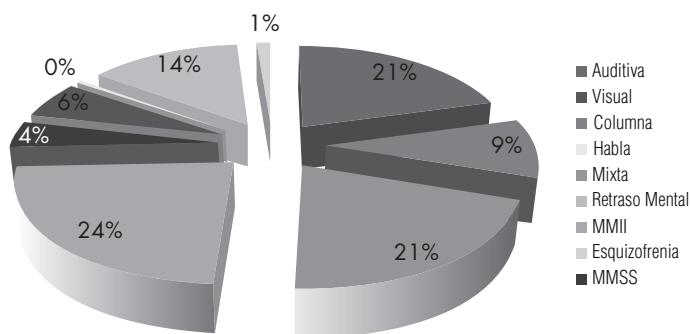


Gráfico 7. Discapacidad específica de los trabajadores (Sector Servicios)

Fuente: Propia

En cuanto al nivel de escolaridad del trabajador con discapacidad vinculado a las empresas del sector servicios en la ciudad de Cali, el 80% de los TcD en el sector servicios no han llegado a los estudios técnicos ni profesionales.

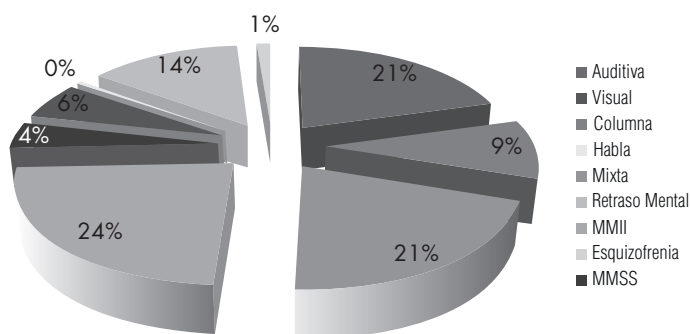


Gráfico 8. Nivel de Escolaridad (Sector Servicios)

Fuente: Propia

Al cruzar los datos del nivel de escolaridad y el cargo que desempeña el trabajador con el fin de determinar la cualificación de los TcD en el mercado laboral, se obtuvo la gráfica 9. En esta gráfica, se muestra como la mayoría de los TcD con un nivel de estudio en básica primaria tienen cargos como promotores ambientales, auxiliares asistentes y operarios, cargos muy similares a los ocupados por los profesionales.

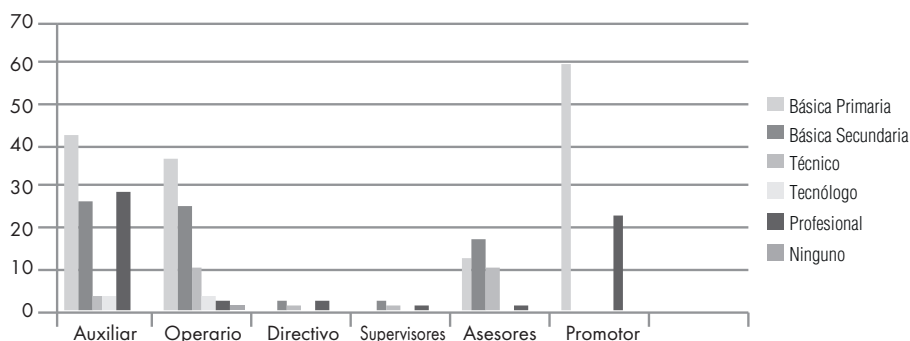


Gráfico 9. Nivel de Escolaridad*Cargo que desempeñan (Sector Servicios)

Fuente: Propia

En cuanto al tipo de vinculación de los trabajadores con discapacidad se obtuvieron los siguientes datos:

El tipo de contratación, para la población con discapacidad, utilizado por las empresas con un 42% corresponde a contrato por hora de trabajo, seguido con un 28% de contratación por prestación de servicios, lo que evidencia que las condiciones laborales de estabilidad para los trabajadores no son acordes con las leyes establecidas.

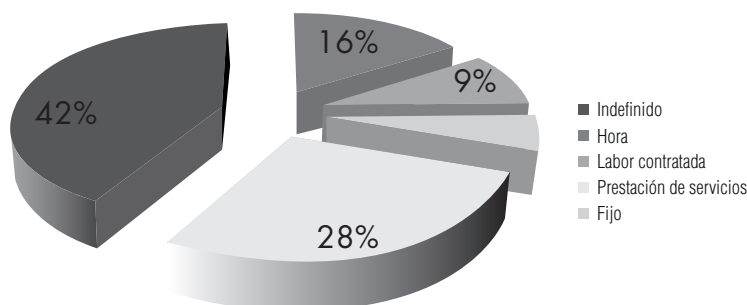


Gráfico 10. Tipo de Vinculación (Sector Servicios)

Fuente: Propia

En cuanto al número de horas que un TcD debe permanecer en las empresas del sector servicios se obtuvieron los siguientes datos:

Los resultados del gráfico 11 permiten analizar que el 43,1% de las PcD vinculada a las empresas del sector servicios en la ciudad de Cali trabaja hasta 8 horas diarias, el 33% de ellas trabaja 6 horas. Sin embargo, el 56,9% restante trabaja más de 8 horas llegando incluso a trabajar hasta 12 horas diarias.

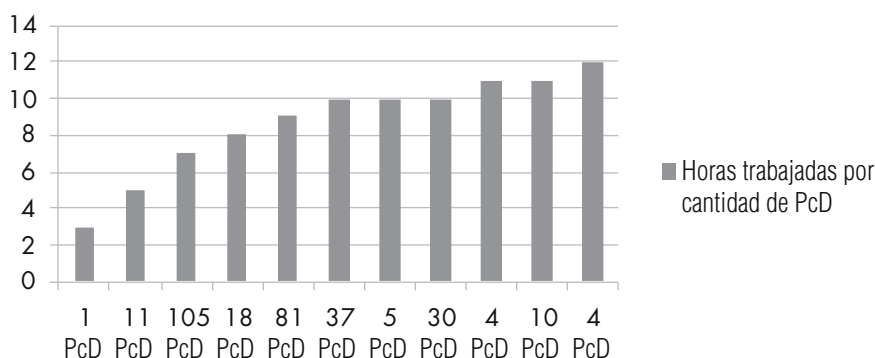


Gráfico 11. Horas Laboradas (Sector Servicios)

Fuente: Propia

2.2. Análisis de Condiciones Laborales de PcD

Una vez analizados los datos sociodemográficos se procedió a analizar los resultados de condiciones laborales de PcD en las empresas visitadas.

Política en SST

El 100% de las empresas del sector servicios en la ciudad de Cali tienen una política en SST. De estas empresas el 57% tiene su política visible para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores con discapacidad. El 43% restante presenta problemas en la divulgación de su política a los trabajadores, esto se traduce en falta de estrategias de comunicación y participación de los TcD al interior de las empresas.

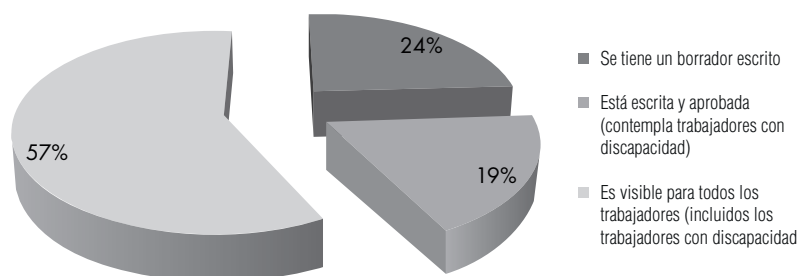


Gráfico 12. Visibilidad de la Política en SST a los TcD (Sector Servicios)

Fuente: Propia

El 4% de las empresas del sector servicios ha evaluado a todos los TcD que tienen vinculados. El 90% manifiesta haber evaluado a la mitad de sus TcD, en este caso se trata de empresas que vinculan diversas discapacidades y no han hecho la evaluación de los TcD sensorial y psíquicas.

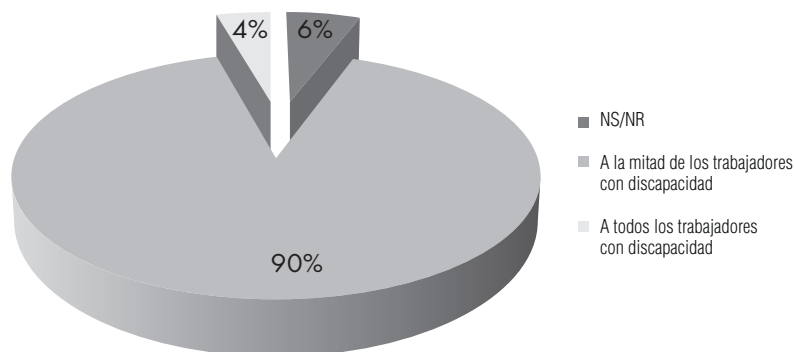


Gráfico 13. Identificación, evaluación y valoración de TcD (Sector Servicios)

Fuente: Propia

Respecto al alcance la Política en SST el 96% de las empresas del sector servicios evaluadas abarca a todos los trabajadores de la empresa sin un interés especial en la población con discapacidad vinculada.

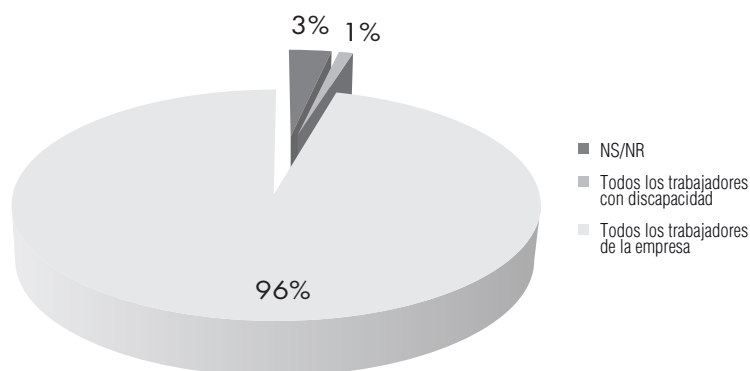


Gráfico 14. Alcance de la Política en SST (Sector Servicios)

Fuente: Propia

2.3 Condiciones laborales de las PcD vinculadas al sector laboral formal de prestación de servicios con la normatividad legal vigente

Una vez realizada la evaluación de las condiciones laborales de las PcD vinculadas a las empresas visitadas, se contrastó dicha información con la entregada por las empresas respecto a la aplicación del SG-SST.

El Gráfico 15 presenta un mismo comportamiento que el Gráfico 14, el 4% de las empresas presentan un compromiso diferenciado con los TcD.

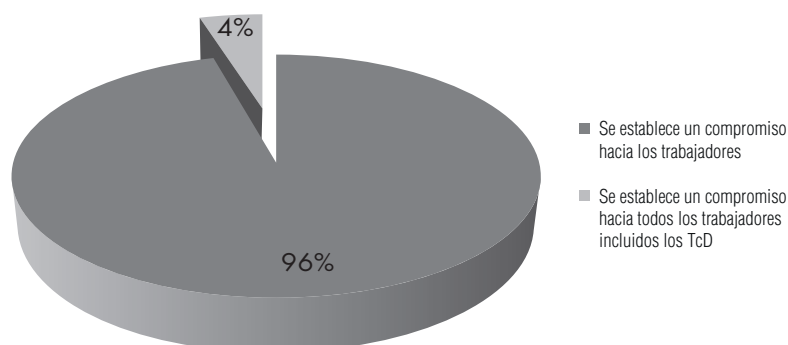


Gráfico 15. Compromiso de la Política en SST con los TcD en las empresas (Sector Servicios)

Fuente: Propia

Con el fin de comprobar la objetividad de la información ofrecida por las empresas, se cruzó la información sociodemográfica de los trabajadores con discapacidad vinculados a las empresas y los datos del SG-SST. En la gráfica 16 se puede observar que la única empresa que manifiesta haber evaluado a todos los TcD tiene 3 PcD vinculadas. Empresas con mayor cantidad de TcD vinculados no presentan, en su Política en SST, un plan diferenciado hacia esta población.

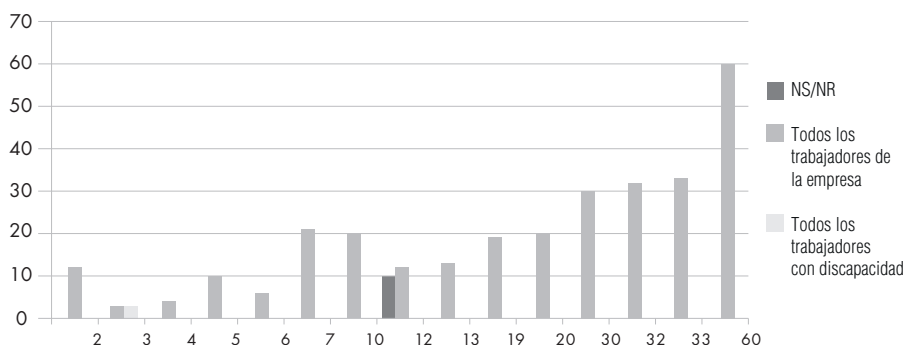


Gráfico 16. No. De trabajadores con discapacidad de la empresa*Trabajadores con discapacidad cobijados por la Política en SST (Sector Servicios)

Fuente: Propia

El tema de adquisiciones, equipos, herramientas, puestos de trabajo, señalizaciones o aspectos ambientales para mejorar las condiciones de los TcD en las empresas del sector servicios de la ciudad de Cali presenta unos resultados inesperados debido a que el 75% de las empresas evaluadas no tienen respuesta a esta pregunta. Una empresa que tiene 6 TcD vinculados manifiesta haber adquirido herramientas adecuadas para 2 de ellos.

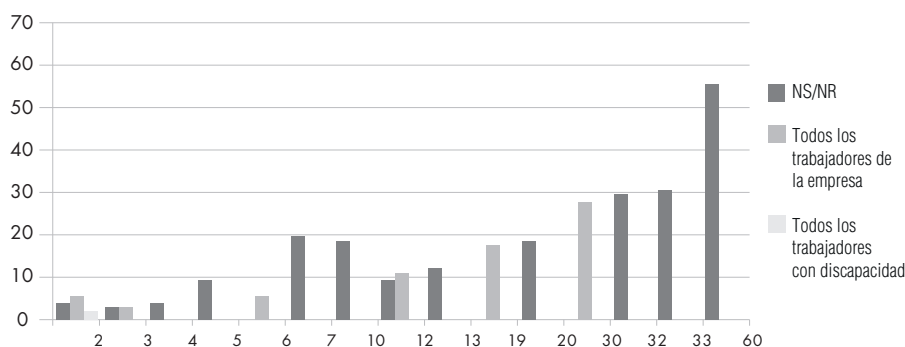


Gráfico 17. No. De TcD en la empresa*Adquisiciones para TcD (Sector Servicios)

Fuente: Propia

Se encontraron 3 empresas que han evaluado la salud de todos los TcD vinculados a sus empresas. En estos casos, son empresas con números importantes de PcD vinculadas. Resalta que la mayoría de las empresas no responden a esta pregunta debido a la falta de registros y orden en los procesos.

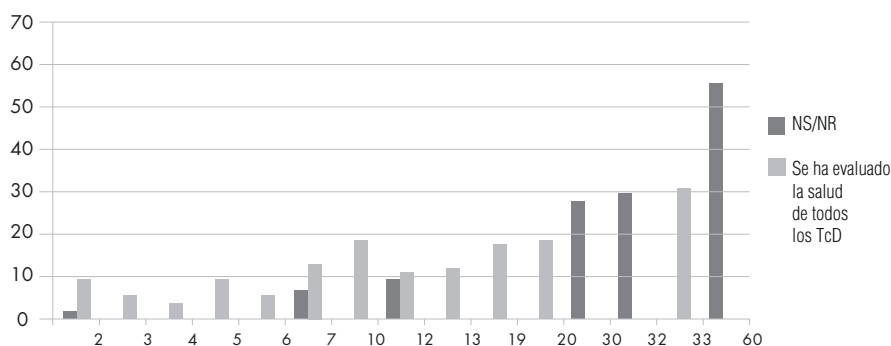


Gráfico 18. No. De trabajadores con discapacidad en la empresa*Evaluación de salud de trabajadores con discapacidad (Sector Servicios)

Fuente: Propia

Aunque el 45,1% de las empresas no respondió a esta pregunta, se puede notar que el 27,3% de las empresas que respondieron a la pregunta aceptan que al interior de comités no hay representatividad de TcD; el porcentaje restante, 27,3%, contempla la participación de TcD al interior de sus comités. El mismo comportamiento se observa al analizar el “No. De TcD en la empresa*Responsa-

bilidad en el SG-SST de la empresa”. En las empresas donde los TcD participan en los comités, estos adquieren responsabilidades, lo que les permite apropiarse tanto de su salud y seguridad, como de la de sus compañeros.

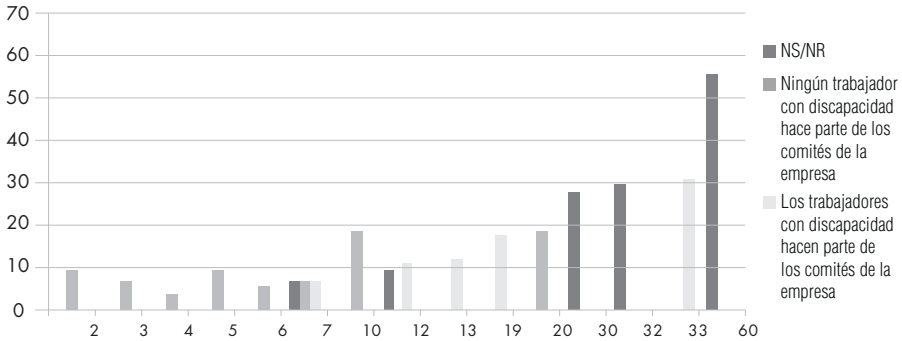


Gráfico 19. No. De TcD en la empresa*Participación en comités al interior de la empresa (Sector Servicios)

Fuente: Propia

Más del 95% de las empresas manifiestan que los TcD que tienen vinculados informan sobre sus peligros.

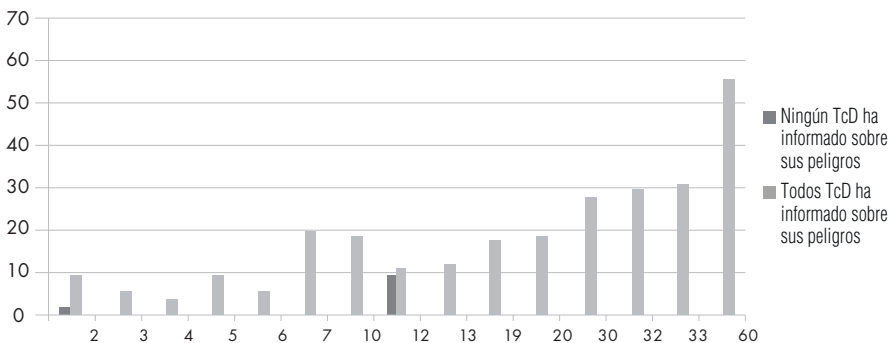


Gráfico 20. No. De trabajadores con discapacidad en la empresa*Cuantos trabajadores con discapacidad han informado sobre sus peligros (Sector Servicios)

Fuente: Propia

En las empresas del sector servicios, las evaluaciones físicas-ambientales son muy frecuentes (nivel de iluminación, ruido y temperatura). En las

empresas evaluadas el 67% manifiesta haber evaluado el área de “Servicio al cliente”, pero 29% no ha hecho ningún tipo de evaluación ambiental.

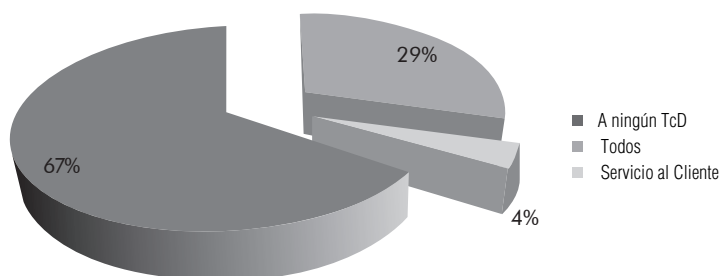


Gráfico 21. Evaluaciones Ambientales a Puestos de Trabajo de PcD vinculadas a las empresas (Sector Servicios)

Fuente: Propia

El gráfico 22 permite analizar que, aunque existen resultados de la evaluación del impacto interno que ha generado la inclusión laboral, no se han diseñado estrategias que permita mejorar ese impacto tanto en los TcD como en los trabajadores en general.

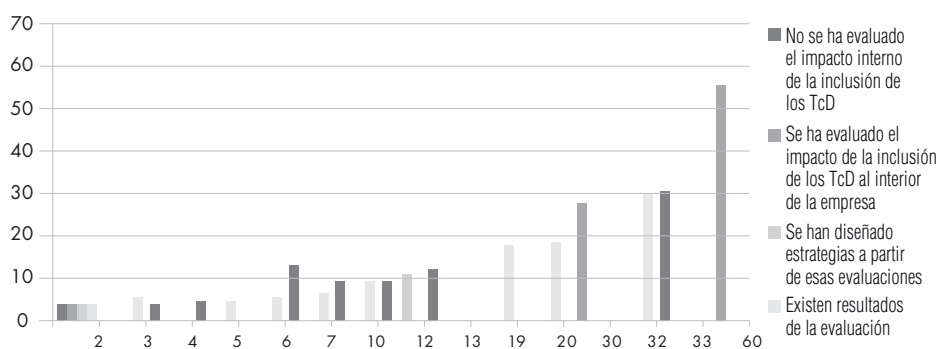


Gráfico 22. No. De TcD en la empresa*Medición del impacto interno de su vinculación (Sector Servicios)

Fuente: Propia

La gráfica 23 nos enseña el comportamiento de las empresas respecto a la adecuación del entorno laboral para la inclusión de los TcD. De las empre-

sas visitadas y evaluadas, una empresa con 10 TcD vinculados ha realizado cambios en el entorno laboral y los ha evaluado, las demás empresas que han realizado cambios no han hecho la evaluación correspondiente o no han realizado ningún tipo de cambio resultado de la vinculación de PcD.

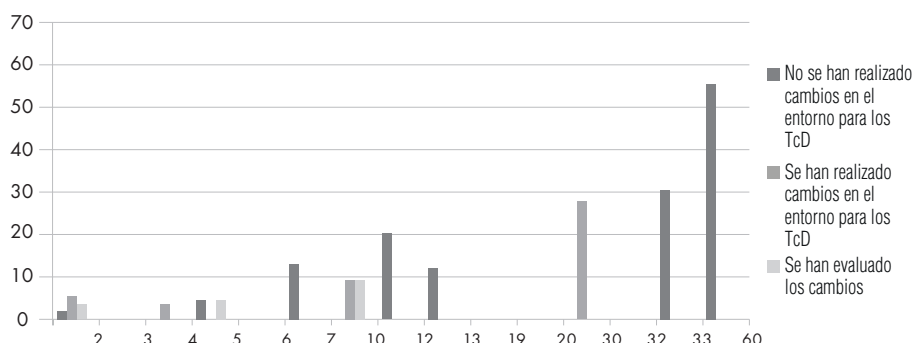


Gráfico 23. No. De trabajadores con discapacidad en la empresa*Entorno de trabajo (Sector Servicios)

Fuente: Propia

A pesar de haber validado la Matriz de evaluación y, posteriormente, haberla aplicado en 27 empresas de la ciudad de Cali que vinculan laboralmente PcD, se evidencia en los resultados la necesidad de incluir elementos que permitan reconocer cuáles son los mecanismos, de los creados por el Ministerio del Trabajo a través de la Ley 361 de 1997, a los que acceden las empresas contratantes: deducción en la renta, menor cuota de aprendices, ventajas para la empresa en licitaciones públicas, crédito con entidades estatales, preferencia de sus productos adquiridos por el Estado, entre otros. Las respuestas obtenidas pueden ser contrastadas con las estrategias utilizadas por las empresas para la inclusión de PcD, para la medición del impacto interno y externo de la vinculación de esta población y la medición de indicadores del SG-SST o, por el contrario, se pueden obtener con los resultados la potencialización de alguna de las estrategias que no sea utilizada o se utilice con poca frecuencia.

La adecuación de un puesto de trabajo para un TcD, requiere de atenciones expertas que aproveche las potencialidades residuales del trabajador y evite la aparición de nuevas patologías provenientes de las actividades realizadas durante la tarea. En el sector servicios, las evaluaciones ambientales

se hacen con mayor regularidad que en otros sectores económicos, debido a que los puestos de trabajo, en mayor proporción, son puestos de oficina que exigen evaluaciones de iluminación y temperatura. Los empleadores toman estas evaluaciones como las únicas necesarias para sus trabajadores, dejando atrás evaluaciones de confort, tanto visual como térmico, ambiente organizacional y de trabajo. Se evidencia, con la visita a las empresas, que menos del 25% ha adquirido equipos, herramientas, puestos de trabajo, señalizaciones o aspectos ambientales que garanticen la productividad de los TcD para la realización de las tareas asignadas.

Más del 25% de los trabajadores con discapacidad laboran más de 8 horas diarias, llegando incluso a cumplir con jornadas de 12 horas, este tipo de condiciones afecta el clima laboral y se relaciona directamente con la salud de los trabajadores, pudiendo afectarlos en sus capacidades residuales y/o acrecentando su condición actual. En contraste con esta información, más del 95% de las empresas reportan conocer los riesgos y peligros a los que están expuestos los trabajadores, aunque los riesgos y peligros no son específicos para este proyecto, si se cuestiona el por qué, teniendo un reconocimiento, no hay implementaciones que mejoren dichas condiciones laborales.

Además de lo anteriormente expuesto, el 48,9% de las empresas visitadas no han realizado cambios en el entorno, dejando a un lado la accesibilidad para la población con discapacidad que está vinculando.

Según datos del DANE, en el año 2018 en 7 de las 10 grandes ramas de la economía los hombres superan, a veces hasta en 90 puntos porcentuales, en participación laboral, a las mujeres. Solo el sector financiero, el comercio y los servicios sociales y personales (incluyen educación y salud) tienen una representación femenina significativa en sus filas (Revista Dinero, 2015). Sin embargo, en la población con discapacidad este porcentaje es inverso, las estadísticas dejan a las mujeres vinculadas al sector servicios con 37,3% y a los hombres sobrepasando con los 62,7% restantes.

La inclusión de la población con discapacidad es compleja para los empresarios y, desde el sector educativo, existe una evidente falla en el sistema, en donde el 50% de los TcD vinculados a las empresas visitadas presentan como máximo nivel de estudio la básica primaria. Este es un tema que se debe analizar desde las estrategias educativas para esta población, pre-

sentadas por el Ministerio de la Protección Social, en donde se promueven alianzas con entidades como INCI, INSOR, SENA, Asociaciones y Fundaciones las cuales se encargan de hacer un acompañamiento a las empresas incluyentes, pero antes y durante la vinculación, capacitan y asisten a la población con discapacidad para que su vinculación laboral sea oportuna y efectiva. No hay claridad respecto a los programas académicos que se han formulado desde las entidades aliadas, dando paso al interés particular del género femenino, permitiendo que esta población en particular, tenga mayores y mejores oportunidades laborales. Es preciso encuestar al 10,7% de los TcD, que han finalizado sus carreras técnicas o tecnológicas, respecto a las entidades en las que las han cursado y comprender si los esfuerzos del Gobierno Nacional se ven reflejados en el incremento de su calidad de vida.

Las condiciones laborales de las PcD vinculadas al sector servicios de la ciudad de Cali, presentan las siguientes condiciones:

1. La inclusión laboral de PcD psíquicas, incluyendo neurológicas, física-neurológicas y cognitivas es mínima. Entre todas, alcanzan 8,4% de representatividad en el sector económico de servicios, siendo este el sector que mayores probabilidades laborales, para esta población particular, puede ofrecer.
2. Los altos cargos como: profesional, representante legal, presidente, tesorero, entrenador y director, tienen un representante, cada uno. Esto puede obedecer a que la población con discapacidad busca el emprendimiento y, que las empresas del sector servicios, son una opción de interés para ellos. De los que laboran como contratistas, el cargo más representativo es el de Auxiliar-Asistente y promotor ambientalista. Estos cargos podrían aumentar si el nivel académico lo hace. En el sector económico de servicios de la ciudad de Cali, el 9,4% de los trabajadores con discapacidad vinculados a las empresas cuenta con estudios profesionales. Sin embargo, la mayor población con discapacidad vinculada laboralmente tiene estudios de básica primaria, 52,9%. Esto se ve representado en su tipo de contrato, donde el 41,6% trabaja por horas, mientras el 5,5% goza de un contrato a término fijo. El contrato por horas, es una gran desventaja para esta población debido a que el 44,1% labora menos de 8 horas diarias, por lo que su beneficio económico es muy reducido.



3. Aunque todas las empresas visitadas cuentan con una Política en SST y manifiestan tener compromiso con los TcD, no se ven reflejado en aspectos de adquisiciones, inversión estructural, accesibilidad y evaluaciones ambientales que mejoren las condiciones laborales de la población al interior de las empresas.

El objetivo de la Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social (PPDIS) es asegurar el goce pleno de los derechos y el cumplimiento de los deberes de las PcD, sus familias y cuidadores para el periodo 2013-2022. Un derecho fundamental es el trabajo y este debe ir dirigido al aprovechamiento de oportunidades laborales para esta población, oportunidades necesarias para su reincorporación social, física y mental. Pero también, es necesario que los empleadores comprendan que contratar PcD trae consigo, no solo responsabilidad social y beneficios del Estado, también responsabilidad humana y cambios culturales y estructurales al interior de las empresas. Es necesario asegurar que las condiciones laborales en las que trabaja esta población sean adecuadas para la productividad exigida por el empleador.