

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
ESCUELA DE POSGRADO



**Cultura organizacional inclusiva de personas con discapacidad física en
tiendas por departamento de la región Lambayeque-2022**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN FORMACIÓN DIRECTIVA Y GOBIERNO DE LAS PERSONAS**

AUTOR

Gilary Johana Delgado Guerrero

ASESOR

Rafael Camilo Girón Córdova

<https://orcid.org/0000-0002-0381-083X>

Chiclayo, 2026

**Cultura organizacional inclusiva de personas con discapacidad física
en tiendas por departamento de la región Lambayeque-2022**

PRESENTADA POR

Gilary Johana Delgado Guerrero

A la Escuela de Posgrado de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el grado académico de

MAESTRO EN FORMACIÓN DIRECTIVA Y GOBIERNO DE LAS PERSONAS

APROBADA POR

Julio Mario Bances Anteparra

PRESIDENTE

Diógenes Jesús Díaz Ríos

SECRETARIO

Rafael Camilo Girón Córdova

VOCAL

Dedicatoria

A Dios por haberme brindado una segunda oportunidad de vida y enseñar que la vida es muy valiosa y debemos aprovecharla al máximo. A mis padres quienes con su dedicación y constancia son mi ejemplo de vida. A mi hermana por su cariño y motivación. A mis hijos y esposo por todo su apoyo en este reto profesional tan importante para mí.

Agradecimientos

Muchas gracias a todas las personas que han hecho posible este trabajo. A todas las personas con algún tipo de discapacidad, las cuales fueron mi fuente de inspiración para plasmar su realidad en esta investigación.

Gilary Delgado Guerrero

Cultura organizacional inclusiva de personas con discapacidad física en tiendas por departamento de la región Lambayeque-...

Posgrado

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::3117:582538656

Fecha de entrega

24 abr 2026, 8:09 GMT-5

Fecha de descarga

24 abr 2026, 12:07 GMT-5

Nombre del archivo

Cultura organizacional inclusiva de personas con discapacidad física en tiendas por departame....docx

Tamaño del archivo

164.5 KB

35 páginas

10.060 palabras

57.937 caracteres



Página 2 de 39 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid:::3117:582538656

8% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 7% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 6% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción	8
Revisión de literatura	11
Materiales y métodos	16
Resultados y discusión	18
Conclusiones	28
Recomendaciones.....	29
Referencias	30
Anexos.....	32

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo describir la situación actual de las personas con discapacidad física dentro de la cultura organizacional de las tiendas por departamento existentes en la ciudad de Chiclayo. La metodología empleada fue cualitativa, básica, descriptiva con un diseño no experimental y transversal. La población y muestra fueron 12 colaboradores de las tiendas por departamento de la ciudad de Chiclayo, a quienes se les realizó un cuestionario de preguntas tanto para el personal administrativo como al mismo colaborador. En cuanto a los resultados obtenidos, tanto de los administrativos como del propio trabajador, concluyeron que existen normas legales que permiten que las personas discapacitadas puedan laborar en las organizaciones en nuestro país; sin embargo, esto no existe con mucha frecuencia en el país porque muchas personas con discapacidad no pueden acceder a un puesto de trabajo por existir muchos prejuicios en las empresas. En conclusión, se hace necesaria una complementación de la estrategia inclusiva de las personas que padecen de alguna discapacidad, y con ello se mejoraría el tema de la equidad de personal dentro de las tiendas por departamento y en la sociedad en general.

Palabras clave: Cultura organizacional inclusiva, trabajadores discapacitados, diversidades culturales.

Abstract

The purpose of this study was to describe the current situation of people with physical disabilities within the organizational culture of existing department stores in the city of Chiclayo. The methodology used was qualitative, basic, descriptive with a non-experimental and transversal design. The population and sample were 12 employees of the department stores in the city of Chiclayo, who were asked a questionnaire of questions for both the administrative staff and the employee themselves. Regarding the results obtained, both from the administrative staff and from the worker himself, they concluded that there are legal norms that allow disabled people to work in organizations in our country; However, this does not exist very frequently in the country because many people with disabilities cannot access a job because there are many prejudices in companies. In conclusion, a complementation of the inclusive strategy for people who suffer from a disability is necessary, and this would improve the issue of personnel equity within department stores and in society in general.

Keywords: Inclusive organizational culture, disabled workers, cultural diversities.

Introducción

A nivel internacional, las culturas organizacionales como herramientas de gestión comenzaron a ser conocidas a inicio de los años 80, por ello se manifiesta que esta es un valor y supuesto compartido por los integrantes de las organizaciones siendo en muchos de los casos, guías de comportamientos de los colaboradores y que han de ayudar a la identificación de las respectivas valoraciones por las organizaciones (Ramos & Ramos, 2021). En base a ello se señala que la cultura organizacional ha sido considerada de mucha importancia dentro de la empresa, debido a que en mucho de los casos ayuda a la toma de decisiones y mantenimiento de los entornos organizacionales estables. (Ochoa, 2022)

En este contexto, dentro de las culturas organizacionales podemos determinar que encontramos grupos de colaboradores que se diferencian unos de otros por características físicas, encontrando a las personas con discapacidad física. Estas conforman un número importante dentro del grupo de colaboradores que conforman la población económicamente activa (PEA) de un país.

Es por ello, que se ha conceptualizado este término, entendiendo que la persona con discapacidad es aquella que tiene una deficiencia en lo físico, mental, intelectual o sensorial durante largo tiempo, los mismos que evidencian interacciones que podrían ser obstáculos en sus plenas y efectivas participaciones en las sociedades con igualdad de condición, (OPS, 2022).

Las inclusiones de una persona con discapacidad física dentro de los ambientes laborales es una cuestión que se está discutiendo hasta la actualidad. La persona con discapacidad física ha de considerarse en un grupo que se encuentra marginado dentro de los sectores laborales. Es por ello que existen varias organizaciones internacionales que han de fomentar discusiones relacionadas con las inclusiones en los ambientes laborales (Velarde-Talleri, A., Llinas-Audet, X. y Barboza-Palomino, M. 2018).

Se estima que el 12% de los pobladores de América Latina y el Caribe, han de vivir con algunas discapacidades representando un aproximado de 66 millones de personas (OPS, 2022).

En el Perú, existen alrededor de 3'351,919 de peruanos con discapacidad; cifra que representa el 10,3% de la población total, de los cuales 2'892,010 se encuentran en edad de trabajar (datos obtenidos del censo del 2017): al ser comparados con los del censo del año 2012, la tasa se duplicó.

Sin embargo; este aumento, no se refleja en el número de personas que finalmente se contratan en las empresas. Solo 1'144,380 de personas forman parte de la población económicamente activa que representa el 39,6%. (INEI, 2017). En tal sentido, existen varios

grupos vulnerables, los cuales son muy difícil de poder ser insertados dentro de los ambientes laborales, entre ellos se encuentran las personas con discapacidad física, quienes conforman un sector importante de la población nacional. A pesar de que existe la ley 29973, la cual señala las cuotas de contrataciones de personal con discapacidad dentro de las organizaciones empresariales, vemos que esta problemática se incrementa por el desempleo de dichas personas.

En nuestro país existen varios retails como las tiendas por departamento, que han implementado varios programas de inserción laboral, destinados a ayudar a la persona discapacitada físicamente, esto con la finalidad de incrementar la oportunidad laboral a estos grupos vulnerables; esto además se incrementa con varios tipos de programas complementarios a fin de sensibilizar a los colaboradores de estas tiendas por departamento.

Según el reporte de sostenibilidad realizado el año 2021, a nivel nacional existen tiendas por departamento, dentro de la cual se encuentra la Tienda por Departamento 01 (TxD 01), la cual aporta una cultura de excelencia basada en el respeto y confianza, difundiendo y practicando los valores para el fortalecimiento de las experiencias de los colaboradores. En ese mismo año la TxD 01, obtuvo el reconocimiento otorgado por el Instituto Great Place To Work, en la cual se le premia como una organización que se dedica al trabajo por la diversidad e inclusión. Para la obtención de este premio, la organización presentó el programa “TxD 01 Premium”, cuyo fin es la reinserción laboral de personas que presentan diferentes tipos de discapacidades, contratando en ese mismo año a 20 trabajadores entre su sede corporativa y sus diferentes sedes a nivel nacional. Y aunque, que durante la pandemia generada por el Covid-19 y con la finalidad de preservación de su salud y bienestar, por sus situaciones de vulnerabilidad este sector de los colaboradores tuvo licencia. (Reporte de Sostenibilidad TxD 01, 2021).

La TxD 02, otra tienda por departamento existente en nuestro país, en el año 2021, desarrolló e impulsó culturas de inclusión; para ello, trabajó de manera conjunta con organizaciones especialistas a quienes les brindó ciertos lineamientos, donde la TxD 02 debería reunir ciertas condiciones, empezando por factores humanos hasta los factores estructurales, diseñando mejores lugares de trabajo para colaboradores con diversos tipos de discapacidades. Ese mismo año la totalidad de trabajadores con diversos tipos de discapacidad fue del 2,2%. Por ello en el Reporte de Sostenibilidad (2021) de la TxD 02, se propugnó el fortalecimiento de la “Red Incluye” que fomenta, en países donde tienen presencias comerciales, comunidades de colaboradores discapacitados dentro de su red social interna; además, fomenta el lenguaje de señas que permite eliminar la barrera entre el cliente y el colaborador.

Por otro lado, de manera conjunta con el centro “Ann Sullivan”, fomentan el programa “TxD 02 Inclusivo”, contratando a personas en situaciones de discapacidad, promoviendo programas de inclusión laboral.

De igual manera, la tienda por departamento 03 (TxD 03), según sus reportes de sostenibilidad del año 2021, cuenta con “Políticas de diversidad e inclusión corporativa”, siendo marcos estructurales para su unidad de negocio. Con dicha política se propone el establecimiento de un compromiso en diversidad, equidad e inclusión; así como su posición de “tolerancia 0” a las discriminaciones y manifestaciones de violencia. Busca el desarrollo de sus trabajadores sin distinción de sexos, edades, discapacidades, nacionalidades, etc. Adopta una política que salvaguarde a su colaborador de pertenecer a algún grupo etario.

Se destaca que, dentro de la totalidad de sus colaboradores, existen 86 trabajadores con diversos tipos de discapacidad, siendo 59 de sexo masculino y 27 de género femenino, representando el 0.20% de la totalidad de sus trabajadores. Para el año 2022, se propuso incluir más trabajadores con diversos tipos de discapacidad. (Reporte de Sostenibilidad InRetail, 2021).

La investigación tuvo como propósito resolver la siguiente pregunta: ¿Cómo es la situación actual de la cultura organizacional inclusiva de sus colaboradores con discapacidad física en las tiendas por departamento de la región Lambayeque -2022?

La Justificación teórica de la investigación, estuvo dirigida a la interpretación y el análisis de la cultura organizacional inclusiva de la persona con discapacidad física en tiendas por departamento de la región Lambayeque. La investigación analizó las realidades de las culturas organizacionales, donde se encuentran las diversas subculturas como grupos de personas con discapacidades o diversidades funcionales. Por ello se tomó referencialmente perspectivas de culturas organizacionales, como la de diferenciación, cuyo análisis fue realizado por la investigadora Martin (1992).

En la justificación metodológica, se utilizó instrumentos con preguntas y respuestas alternas que permitió obtener una nueva información. Dichos instrumentos fueron validados por especialistas y contienen la finalidad que requiere el instrumento para ser aplicable.

La justificación práctica estuvo basada en la determinación de la efectividad de la inclusión de personas con discapacidad en la cultura organizacional de las empresas, que ayudó a tener un panorama más estructurado del tratamiento de las empresas; para el caso específico de este grupo vulnerable de colaboradores. Con este análisis, las tiendas por departamento de la región Lambayeque en estudio, tendrán evidencia y podrán proponer planes de mejora con el fin de

crear una cultura organizacional inclusiva e idónea para las personas con discapacidad o, también llamada, diversidad funcional.

El objetivo general de la investigación fue: describir la Cultura Organizacional Inclusiva en las tiendas por departamento de la región Lambayeque para sus colaboradores con discapacidades físicas – 2022. Los objetivos específicos fueron: identificar los obstáculos en las culturas organizacionales inclusivas en las tiendas por departamento ubicadas en la región Lambayeque para sus colaboradores con discapacidad física – 2022; y, comprobar si las tiendas por departamento de la región Lambayeque han aplicado lineamientos que le permita tener culturas organizacionales inclusivas de sus colaboradores con discapacidades físicas– 2022.

Revisión de literatura

Como antecedentes del estudio, las culturas organizacionales inclusivas pueden ser considerados un reto de mayores dificultades y complejidades tanto para los campos de las teorías organizacionales como para los campos de los comportamientos organizacionales (Martínez, 2010). En el abordaje del espacio laboral, ha de resultar de manera práctica, imposible no tener en el pensamiento a las culturas organizacionales consideradas como el factor más importante porque permiten realizar el cambio profundo y duradero en las organizaciones (Barrientos et al., 2021). El enfocarse en las culturas organizacionales permite el análisis de un aspecto que gira en torno a los comportamientos organizacionales, tal como la interacción de sus miembros y los contextos, así como las adecuaciones de personas a las organizaciones con la finalidad de lograrse las satisfacciones laborales y mayores compromisos organizacionales” (Ochoa, 2022).

Por lo tanto, hablar de culturas organizacionales, es referirse a concepciones integrales que presuponen la práctica, el valor, la presunción, la costumbre y el hábito, la filosofía, los climas laborales, el significado compartido, el lenguaje, el ritual, el código y el reglamento, la manifestación, la creencia, el modo de pensamiento, de producir o hacer, de actuación o comportamiento, de generación de informaciones y contenidos simbólicos, de integraciones o asociaciones, la forma de percepciones y el sentimiento que se genera en el interior de la empresa, en el que se involucra distintos tipos de colaboradores.

En ese sentido, cuando se habla de realizar culturas organizacionales en ambientes más inclusivos, se entiende que la organización toma a las culturas organizacionales como la acción de sensibilizaciones y concientizaciones que disminuya la barrera actitudinal que incide en las formaciones de culturas organizacionales que valoran las diferencias en distintos tipos de expresión de distinto grupo de interés. (Mena, 2018)

Asimismo, el factor organizacional más importante para la inclusión de socios es la cultura, aunque una cultura organizacional con una política inclusiva no es el único requisito. Se trata de concientizar y sensibilizar al colaborador. Por ello, en las últimas décadas se ha necesitado el replanteamiento del postulado de la inclusión de la persona, porque se ha iniciado una serie de experiencias sobre la inclusión a la persona “en situaciones de discapacidad”; así pues, la discapacidad ha sido objeto de atenciones crecientes en la actualidad. (Barrientos, 2021).

Las poblaciones de personas con discapacidad constituyen las de mayor riesgo social porque se expone a situaciones de exclusión en varios entornos de vida cotidiana (Alcántara, 2019). La persona con discapacidad ha de constituirse en grupos que, de manera habitual, han sido marginados en los sectores laborales (Velarde-Talleri et al., 2018) tratándose de seres humanos desempleados y en condición poco favorable; por ello, la calidad de su vida no es plena en muchos casos porque se ve afectada de manera directa por la desigualdad social (Caldera et al., 2021). Por ello se deberá tener en cuenta que, para desarrollarse la inclusión laboral en las empresas, se ha de requerir no solamente estudios específicos de casos en los cuales existan discapacidad, sino se requerirán programas que atiendan de manera específica los diferentes tipos de discapacidades que podrían tener en cada puesto laboral. (Castellanos & Quintana, 2019).

Desde la perspectiva local, Velarde et al. (2018), señala que la inclusión de personal con discapacidad en los sectores laborales supondrá un gasto por parte de las organizaciones. Por ello, el Estado peruano desde el 2004 ha venido implementando varias normativas legales orientadas al establecimiento de cuotas de empleo mínimos para personas discapacitadas. El 2012, se promulga la Ley 29973, obligándose a tener el 5% en los sectores públicos y el 3% en el privado.

En la actualidad se puede encontrar organizaciones en las cuales se practican diferentes tipos de discriminación de colaboradores con diferentes tipos de discapacidad, constituyéndose en desventaja de inserción de esos mismos grupos sociales. El Estado no siempre garantiza ambientes gratos de pleno desarrollo, siendo su política muy obsoleta y con poca sensibilización, lo cual produce en la persona con discapacidad sentirse menos productiva.

En cuanto a las bases teóricas, la presente investigación tomó en cuenta la teoría sobre Cultura Organizacional estudiada por la investigadora Joanne Martin. Esta investigadora aboga por la teoría de la cultura en tres perspectivas, las cuales se aplican simultáneamente (Martin 1992); además se cree que la cultura y el clima organizacional representan estructuras rara vez consideradas; sin embargo, se reconoce cada vez más su importancia para garantizar la calidad y el éxito institucional.

En el concepto de cultura organizacional inclusiva; la palabra diversidad aparece repetidamente porque algunas personas piensan que la inclusión consiste en hacer que los números signifiquen algo. Además; se dice que la diferencia entre diversidad e inclusión se debe a que la primera se define como un sustantivo que describe un estado; mientras que, la inclusión se define como un verbo o un sustantivo de acción que implica la necesidad de actuar. Dicho esto, está claro que uno de los factores organizacionales más importantes para la inclusión es la cultura, aunque no sólo es necesario impulsar políticas hacia una cultura organizacional inclusiva sino promover la concientización y sensibilización de los empleados. (Winters 2014)

También es necesario romper el paradigma donde la inclusión es vista como un acto de caridad y explorar los beneficios de la empresa en términos de aumento de productividad, mejora del clima laboral, trabajo en equipo e imagen corporativa. Por lo anterior, a nivel organizacional: “la cultura debe ser entendida como aquel conjunto de experiencias importantes y significativas tanto internas y externas que los individuos en una empresa han experimentado e implementado estrategias para adaptarse a la organización” (Pedraza, Obispo, Vásquez y Gómez, 2015, p. 18)

Martin (1992) genera un enfoque sobre las culturas organizacionales que podrían hacer símiles a metafóricas, desde ópticas particulares por las cuales se examinan los entornos organizacionales de las empresas. Según Martin, las investigaciones sobre culturas podrían ser agrupadas en tres perspectivas: las de integración, las de diferenciación y las de fragmentación (Martínez, 2010)

En la primera, las perspectivas de integración o integracionistas, se señala que la organización es o tiene culturas compartidas por todos. Los conflictos, las ambigüedades y la diferencia se ha de ignorar y, si se menciona, se ve como algo que hay que mejorar o como aberración.

En la segunda, la perspectiva de fragmentación o fragmentada, se centra en las ambigüedades, negando de manera enérgica la necesidad de compartir. Argumenta que es poco probable que la persona en las organizaciones, en diferente nivel y en diferente posición u ocupación y con diferente personalidad, tenga la misma experiencia y atribuye los mismos significados a las organizaciones y lo que valoran.

Finalmente, se tiene la perspectiva de diferenciación o diferenciada, siendo estas posiciones de compromisos. Esta perspectiva señala que la persona ocupa una subcultura en la organización (por funciones, ocupaciones, géneros, etc.) y, por ello, podrán tenerse varios tipos

de experiencia e inclusive podrán asignarse distintos conceptos al mismo evento (Schneider et al., 2012).

En esta perspectiva, se reconoce que hay subculturas y que estas son islas de claridad en mares de ambigüedad. Se enfocan en la expresión de la cultura que tiene manifestaciones inconsistentes. La cultura podrá subsistir en armonía de manera independiente y estar al mismo tiempo en conflictos una con otra. Dentro de la subcultura todo es claro y las ambigüedades son desterradas al intersticio entre la subcultura (Martínez, 2010).

Estas perspectivas son las que se tiene que analizar, para poder entender si de manera efectiva se aplican o no en determinadas organizaciones que son objetos del presente estudio.

El estudio de diferenciación, en contraste con el estudio de integración, de manera general ve la diferencia, incluida la inconsistencia, como deseable o indeseable; pero la voz de disensos no es silenciada o desdeñada y la diferencia subcultural es foco de atenciones (Martínez, 2010).

Tabla 1.

Complementariedad de las tres perspectivas teóricas.

	Perspectiva Integracionista	Perspectiva Diferenciación	Perspectiva Fragmentación
Orientación hacia el consenso	Consenso en el conjunto de la organización	Consenso en el seno de cada subcultura	Ausencia de consenso
Relación entre manifestaciones	Consistencia	Inconsistencia	Ni inconsistencia ni consistencia claramente
Orientación ante la ambigüedad	Excluida	Canalizada hacia el exterior de las subculturas	Reconocida

Nota: Martín (2002). Citado por Jaime P. & Araujo Y. (2007) señalan que esta tabla que existen perspectivas que contraponen su posición, relacionadas a su manifestación cultural, consensos y ambigüedades, sin dejar de ser complementaria entre sí

Tabla 2.*Categorías, subcategorías y matriz de categorización*

Categoría 1	Categoría 2
Cultura organizacional inclusiva	Personas con discapacidad física
Subcategoría 1	Subcategoría 2
Orientación hacia el consenso	Personas en situación de discapacidad laboral
Relación entre manifestaciones	Discriminación
Orientación ante la ambigüedad	Adecuación de mecanismos, procedimientos y prácticas
	Adecuaciones del entorno y cultura organizacional
Categorías emergentes	
	Perspectiva Integracionista
	Perspectiva Diferenciación
	Perspectiva Fragmentación

Nota: En esta tabla se hace referencia a las categorías de la investigación, así como sus subcategorías relacionadas.

La definición de “discapacidad”, es un término general que incluye impedimentos funcionales, limitaciones de actividad y limitaciones de participación. Las deficiencias funcionales son problemas que afectan la estructura o función del cuerpo. Las limitaciones de actividad, son dificultades para realizar actividades o tareas y las limitaciones de participación son problemas para participar en situaciones de la vida. Por tanto, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja la interacción entre las características de los tejidos del cuerpo humano y las características de la sociedad en la que vive. (Organización Mundial de la Salud; 2011).

Esta definición ofrece un modelo social que incluye la interacción del individuo con discapacidad con su entorno, tanto físico como social. Por lo tanto, se distancia de la visión médica e individualista que considera la discapacidad como una enfermedad sin tener en cuenta el impacto que tiene en las vidas de quienes la padecen.

Según esta propuesta, la discapacidad es una vivencia personal y única para quienes la sufren, ya que su singularidad surge de cómo se manifiesta el fenómeno en sí mismo, sus orígenes y sus efectos físicos. Además de esto, este enfoque también tiene en cuenta el impacto

que la discapacidad puede tener en diversos contextos (físicos, sociales y culturales) y condiciones como las emocionales, psicológicas e intelectuales. No obstante, también es factible entender la discapacidad desde el punto de vista de quien no la sufre, ya que las actitudes y percepciones al respecto están igualmente influenciadas por los antecedentes sociales, culturales e intelectuales de aquellos que observan.

En ese sentido, la Organización Mundial de la Salud (OMS) en una publicación explica que la discapacidad se refiere a problemas que modifican permanente o permanentemente la estructura o funciones del cuerpo, lo que dificulta o crea diversas restricciones para que las personas realicen actividades o tareas normales, tener igualdad de condiciones con respecto a los demás. (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Los peruanos con discapacidad, son considerados un grupo vulnerable, un grupo prioritario o un grupo tradicionalmente marginado en diversos ámbitos, incluido el laboral y el social. Por otro lado, el empleo personal es la prestación de apoyo a personas en situación de exclusión social con el objetivo de darles la oportunidad de incorporarse al mercado laboral, centrándose en la inclusión de diversas materias con competencias específicas de acuerdo con las exigencias del mercado laboral. Se trata de la integración de grupos de alto riesgo en el mercado laboral y de la oportunidad para que muestren su potencial. (Quiñones Castellano, 2017). Por lo tanto, las personas con discapacidad tienen una baja participación en el mercado laboral, y tienen menos oportunidades. En base a esto, algunas organizaciones e instituciones intentan crear canales entre personas con discapacidad y empresas privadas para mediar en el empleo de personas con discapacidad. (Pico y Torres, 2017)

Materiales y métodos

La investigación tuvo un enfoque cualitativo y básico, debido a que se origina en marcos teóricos y permanece en él. Sus objetivos son el incremento del conocimiento científico, sin llegar a contrastarlo con aspectos prácticos. (Mountané Relat, 2010).

De igual modo fue descriptiva, porque este tipo de investigación se basa en los análisis pormenorizados del fenómeno estudiado, caracterizándose las causas que permitirán ser la base de investigaciones de mayores niveles de profundidad. (Mountané Relat, 2010).

En tal sentido, estos tipos de investigación se emplea cuando existen objetivos en detalle, cómo son y cómo se vayan a manifestar estos, el fenómeno, la situación, contextos o eventos. Se indaga la incidencia de las modalidades o niveles de una o varias variables en la población, estudio puramente descriptivo. El mismo autor nos dice que los estudios descriptivos tienden a

recoger informaciones de manera independiente o en conjunto sobre los conceptos o variables de referencia. (Hernández, R., 2017).

El diseño de la investigación fue no experimental y transversal, porque las investigaciones de este tipo las variables no van a ser manipuladas en ningún sentido; mientras que en el estudio transversal los fenómenos investigados se realizarán mediante las recolecciones de informaciones en momentos determinados, para ello se observará las variables en sus contextos naturales y después se realiza su respectivo análisis (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El estudio tuvo como población a colaboradores de las tiendas por departamento ubicadas en la región Lambayeque: TxD 01, TxD 02 y TxD 03. Por ello como población tuvimos: a) TxD 01: 04 colaboradores (Gerente de tienda, jefe de RRHH, Colaborador y Colaborador con discapacidad); b) TxD 02: 04 colaboradores (Gerente de tienda, jefe de RRHH, Colaborador y Colaborador con discapacidad). c) TxD 03: 04 colaboradores (Gerente de tienda, jefe de RRHH, Colaborador y Colaborador con discapacidad). También como población tomamos en cuenta a la Oficina descentralizada del Consejo Nacional para las personas con Discapacidad (CONADIS) – Lambayeque quién colaboró con información estadística actualizada de la condición laboral de las personas con discapacidad; y, la Oficina descentralizada del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) – Lambayeque: quién brindó información estadística actualizada de la condición laboral de las personas con discapacidad.

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos Los procedimientos para la recolección de datos fueron: Ficha documental, debido a que, en este estudio, se recopiló información textual relacionada con el tema de investigación en sus respectivos artículos; guías de observación porque se analizaron casos de trabajadores con diferentes tipos de discapacidad dentro de los entornos laborales de la presente investigación; y, entrevista, porque mediante un instrumento como el cuestionario se pudo obtener informaciones de los entrevistados, por ello se hizo la validación del instrumento a base de la labor criterial de los juicios de expertos tal como lo señalado por la Universidad.

Como Procedimientos, en este estudio, se realizó el siguiente procedimiento: se concertó mediante vía telefónica con el entrevistado para viabilizar la posibilidad de una entrevista. Posteriormente se envió mediante WhatsApp una carta de invitación, el tema y las preguntas semiestructuradas. En este estudio se hicieron las entrevistas de manera presencial. Para el caso de las entrevistas se esperó el consentimiento de los entrevistados, para efectuar dicha entrevista, concretando fecha y hora para realizarla.

Como siguiente punto, se procedió a la entrevista; esto permitió recopilar, analizar e interpretar datos de los entrevistados. Se debe de reiterar que este procedimiento se realizó para la totalidad de entrevistados.

En cuanto al procedimiento de análisis de datos, se realizaron codificaciones y categorizaciones de la información, dando prioridad a la comparación de las informaciones, con lo cual se evitó el acumulamiento y amontonamiento de informaciones teóricas, acogiendo solo las más importantes para la investigación. Según las informaciones obtenidas, en primer lugar, se desarrollaron las codificaciones abiertas donde se observaron los textos, su descripción y por último se analizaron de manera minuciosa con la finalidad de poder identificar nuevas ideas y compararlas con otras, posibilitando el emerger nuevas categorías, subcategorías o algún supuesto, buscando relacionar las mismas. (San Martín, 2013).

En cuanto a los aspectos éticos, respetar la confidencialidad del participante o entrevistado. Para hacer más científico este estudio y evitar el plagio, se cita a los autores para tal efecto y se parafrasean los libros y revistas en términos físicos y virtuales, respectivamente. Estas citas y paráfrasis se producen según los estándares de la Séptima Edición APA, por lo que se siguen las reglas de la misma norma en todos los aspectos, como paginación, referencias e incluso numeración de letras.

Resultados y discusión

En cuanto al objetivo general: describir la Cultura Organizacional Inclusiva en las tiendas por departamento de la región Lambayeque para sus colaboradores con discapacidades físicas – 2022

Tabla 3.

Política de inclusión de personas con discapacidad en tiendas por departamento

Nº	Pregunta	Entrevistado	Entrevistado	Entrevistado
1	¿Hay alguna política de inclusión de personas con Discapacidad Física en tiendas por departamento de la región Lambayeque?	Sí, existe una política por parte de la empresa en lo relacionado a la inclusión laboral de personas con discapacidad.	A nivel nacional existe un mecanismo por parte de la empresa para alcanzar de manera paulatina la cuota de personas con discapacidad física que laboren dentro de la empresa.	Sí, existe una política de generación de empleo a las personas discapacitadas.

Según los entrevistados se ha podido determinar que existen políticas de inclusión de personas que adolecen de alguna discapacidad física, más aún en las tiendas de departamento

investigadas; esto porque dichas tiendas por departamento tienen mecanismos que se gerencian a nivel nacional en favor de las personas con discapacidad. Sin embargo, dichas políticas se aplican de manera inadecuada, porque en la realidad existente, estas no favorecen a los trabajadores discapacitados físicamente

Tabla 4

Cuota asignada a las personas con Discapacidad Física en tiendas por departamento

N°	Pregunta	Entrevistado	Entrevistado	Entrevistado
2	¿Cumplen con la cuota asignada a las personas con Discapacidad Física en tiendas por departamento de la región Lambayeque?	En la ciudad de Chiclayo no se cumple la cuota establecida mediante ley.	No se cumple la cuota establecida.	Solo a nivel de Lima Metropolitana se logra cumplir con la cuota establecida.

Los entrevistados han manifestado que a pesar de la existencia de una norma legal acerca de los porcentajes de personas con discapacidad que pueden laborar en las empresas, esta no se cumple en su totalidad. Por ello, en las empresas investigadas, estas cuotas laborales son muy reducidas y hasta escasas, con lo cual se ha podido determinar el incumplimiento de la norma que favorece a los trabajadores que adolecen de algún tipo de discapacidad.

Tabla 5

Las tiendas por departamento brindan oportunidades a personas con discapacidad

N°	Pregunta	Entrevistado	Entrevistado	Entrevistado
3	¿Considera que las tiendas por departamento deben brindar oportunidades de desarrollo e incluir a las personas con discapacidad dentro de su estructura organizacional?	La participación inclusiva dentro de la sociedad de ese grupo de personas es fundamental. Deben sentirse útiles, gozando de todos sus derechos como personas y seres humanos.	Las personas con discapacidad tienen el derecho de trabajo digno y en nuestras tiendas son capacitados y acogidos.	Tal como se señala en la legislación en nuestro país, se busca el principio de igualdad en todos los aspectos de su vida y el ámbito laboral, no debe ser la excepción.

Los entrevistados manifiestan que es importante para los trabajadores que adolecen de algún tipo de discapacidad física, se les brinde las oportunidades laborales a fin de que estas puedan acceder al derecho establecido en las normas legales mediante deben de tener un trabajo digno mediante el cual puedan ser mejores personas en lo familiar como en lo laboral.

Tabla 6

Los funcionarios de tiendas por departamento apoyan al personal discapacitado

N°	Pregunta	Entrevistado	Entrevistado	Entrevistado
4	¿Los funcionarios de las tiendas por departamento de la ciudad de Chiclayo apoyan a su personal en situación de discapacidad?	Sí, muchas veces. Pero debido a la sobrecarga laboral, el apoyo no es al 100%	Sí se apoya al personal discapacitado, en cuanto a la carga laboral, turnos, cuotas de producción.	Se les brinda el apoyo en relación con sus discapacidades existentes.

Los entrevistados señalaron que debido a las exigencias de la empresa muchas veces no se apoya en forma total a los trabajadores con discapacidad física, limitándose el apoyo a los turnos, cuotas y cargas laborales; sin embargo, se adolecen de apoyos en cuanto a mejoras en su situación empresarial y en los ascensos

Tabla 7

Las tiendas por departamento se encuentran comprometidas con su personal discapacitado

N°	Pregunta	Entrevistado	Entrevistado	Entrevistado
5	¿Las tiendas por departamento de la ciudad de Chiclayo, se encuentran comprometidas con su personal que tiene alguna situación de discapacidad?	En el caso de la tienda que administro, sí porque nos adecuamos a las normas laborales existentes en el país.	Sí, nos encontramos comprometidos con un creciente número de personas que padecen de alguna discapacidad y quieren trabajar.	En el caso de nuestra empresa, sí se encuentra comprometida con ayudar a los colaboradores que padezcan de alguna discapacidad.

Los entrevistados señalaron que existe un compromiso empresarial en mejorar las condiciones de trabajo de las personas que laboran en las tiendas por departamento en la región Lambayeque, más aún si estas sufren de alguna discapacidad física; por ello es importante que se sigan incrementando las estrategias que permitan el apoyo a los colaboradores que sufren de algún tipo de discapacidad física

En cuanto al objetivos específicos de identificar los obstáculos en las culturas organizacionales inclusivas en las tiendas por departamento ubicadas en la región Lambayeque para sus colaboradores con discapacidad física – 2022

Tabla 8

Principales dificultades de trabajar con personal discapacitado

N°	Pregunta	Entrevistado	Entrevistado	Entrevistado
6	¿Cuáles crees que son las principales dificultades de	Muchas veces la infraestructura de una de las	En las tiendas por departamentos muchas veces no se	No se han adecuado áreas estratégicas de trabajo para las

trabajar con una persona con discapacidad?	principales dificultades para los trabajadores con discapacidad física.	han adecuado bien las estrategias de puestos de trabajo para las personas con discapacidad física.	personas con discapacidad.
--	---	--	----------------------------

Los entrevistados señalaron que en muchos de los casos los obstáculos son los entornos físicos, como es el caso de las infraestructuras inadecuadas las cuales no permiten que los trabajadores con discapacidad puedan realizar su trabajo de manera adecuada, haciendo que el mencionado trabajador haga mayor esfuerzo que el permitido; otro caso son las estrategias de puestos de trabajo para colaboradores con discapacidad, lo cual imposibilita una mejor carga laboral a dichos trabajadores

Tabla 9

Existe discriminación hacia el personal discapacitado en las tiendas por departamento

N°	Pregunta	Entrevistado	Entrevistado	Entrevistado
7	¿Algunas veces ha existido discriminación hacia el personal discapacitado físicamente que labora en la tienda por departamento que Usted administra?	Por parte de personal no ha existido ni existe, puesto que se han realizado inducciones a los trabajadores para que realicen sus funciones de manera conjunta y en armonía.	No ha existido ningún tipo de discriminación; la política de inclusión laboral de personas con discapacidad ha permitido generar confianza y solidaridad entre todos los trabajadores	Hasta la fecha no ha existido problemas por discriminación entre el personal que labora en la tienda por departamento.

Los entrevistados señalaron que dentro de las tiendas por departamento de la región Lambayeque no ha existido discriminación por parte del personal de la empresa; existiendo mucho compañerismo.

Tabla 10

Inclusión del personal discapacitado y su entorno y ambiente laboral

N°	Pregunta	Entrevistado	Entrevistado	Entrevistado
8	Una vez que el colaborador con discapacidad fue incluido laboralmente ¿qué cambios se produjeron en relación al entorno y al ambiente?	Existe una buena relación de todos los trabajadores inclusive con las personas con discapacidad física	Sí, existe un buen ambiente de compañerismo entre todo el personal.	La integración en nuestra tienda por departamentos es buena.

Los entrevistados señalaron que existe un buen ambiente laboral dentro de la organización en donde la integración al grupo de trabajo se realizó de manera rápida y eficiente.

En cuanto al objetivo específico de comprobar si las tiendas por departamento de la región Lambayeque han aplicado lineamientos que le permita tener culturas organizacionales inclusivas de sus colaboradores con discapacidades físicas– 2022.

Tabla 11

Aspecto fundamental de la cultura organizacional en el personal discapacitado

N°	Pregunta	Entrevistado	Entrevistado	Entrevistado
9	¿Qué aspectos fundamentales de la cultura organizacional de la empresa se debe tener en cuenta en los procesos de selección de personal en las tiendas por departamento de la ciudad de Chiclayo, cuando se trata de personas con discapacidad?	Se debe de priorizar el aspecto de progreso en convivir laboralmente, aspecto básico para poder conformar grupos de trabajo.	Uno de los aspectos importantes es la capacidad de poder autogestionarse y tener un proceso inductivo que posibilite su integración al mundo laboral.	El aspecto básico es la forma como se desarrolla en nuestras tiendas, su forma de llegada al público cliente, la integración con los demás colaboradores.

Los entrevistados manifestaron que debe de existir mejoras en el manejo de la autogestión laboral con la finalidad de mejorar la integración y llegada con el cliente y los demás colaboradores, así tener mejoras en la convivencia laboral y en los grupos de trabajo.

Tabla 12

Valores laborales del personal discapacitado

N°	Pregunta	Entrevistado	Entrevistado	Entrevistado
10	¿Qué valores se pueden rescatar de las personas con discapacidad cuando ingresan a laborar en las tiendas por departamento de la ciudad de Chiclayo?	El valor de poder integrarse a nuestras tiendas.	Las ganas de salir adelante a pesar de su discapacidad.	El deseo de superarse ante cualquier adversidad y que la persona con discapacidad logre evolucionar dentro del campo laboral asignado

Los entrevistados señalaron que las ganas de salir adelante en las labores asignadas por la empresa es uno de los valores más rescatables en los colaboradores con discapacidad física, ya que esto les ha permitido una mejor integración en las tiendas por departamentos y lograr superarse tanto en su vida familiar como en dentro de las tareas encomendadas.

Tabla 13

Las tiendas por departamento de Chiclayo se encuentran comprometidas con su personal discapacitado

N°	Pregunta	Entrevistado	Entrevistado	Entrevistado
11	¿Las tiendas por departamento de la ciudad de Chiclayo, se	En el caso de la tienda que	Sí, nos encontramos comprometidos con	En el caso de nuestra empresa, sí

encuentran comprometidas con su personal que tiene alguna situación de discapacidad?	administro, porque adecuamos a las normas laborales existentes en el país.	sí nos a las normas laborales existentes en el país.	un creciente número de personas que padecen de alguna discapacidad y quieren trabajar.	se encuentra comprometida con ayudar a los colaboradores que padezcan de alguna discapacidad.
--	--	--	--	---

Los entrevistados señalaron que las tiendas por departamento en la región Lambayeque tuvieron que adecuarse a las leyes laborales que benefician a los trabajadores con discapacidad, debido a que muchos de ellos quieren seguir aportando con su trabajo.

Tabla 14

Se respalda y reconoce a trabajadores con discapacidades físicas y/o intelectuales

12	¿En las tiendas por departamento de la ciudad de Chiclayo se respalda y reconoce a sus trabajadores con discapacidades físicas y/o intelectuales?	Se les reconoce el esfuerzo de momento efectuar labores y el empeño.	Solo se les motiva e incentiva a seguir mejorando en sus labores encomendadas.	Se les hace mención que están efectuando sus labores de manera correcta.
----	---	--	--	--

Los entrevistados han señalado de manera unánime que los trabajadores con discapacidades físicas que se encuentran laborando en las tiendas por departamento se les reconoce su laboro, motivándolos a seguir mejorando con su labor encomendada señalándoles que están haciendo su labor de manera correcta

Discusión.

En cuanto al objetivo general: describir la Cultura Organizacional Inclusiva en las tiendas por departamento de la región Lambayeque para sus colaboradores con discapacidades físicas
– 2022

Los entrevistados señalaron que existen políticas de inclusión de personas que adolecen de alguna discapacidad física, más aún en las tiendas de departamento investigadas, esto porque dichas tiendas por departamento tienen mecanismos que se gerencian a nivel nacional en favor de las personas con discapacidad; los jefes de personal de las entidades investigadas manifestaron que, en los procesos de selección, si se consideran a personal con algún tipo de discapacidad física, debido al empeno y ganas de aportar a la empresa; y, los trabajadores con algún tipo de discapacidad señalaron que se encuentran laborando de manera eficiente porque a pesar de la discapacidad física que padecen pueden realizar las tareas laborales encomendadas y sintiendo que aún pueden desempeñarse en cualquier ambiente laboral. lo cual trae de manifiesto que las políticas de inclusión de personas no se están adecuando a lo señalado pues las políticas nacionales en favor de este grupo de personas las cuales tienen el derecho de ejercer

un trabajo digno y remunerado. Esto concuerda con lo manifestado por Meléndez (2019) quien señala que en la mayoría de los países latinoamericanos tienen un amplio reconocimiento legal para la protección de los derechos de las personas con discapacidad y también han establecido instituciones y políticas que promueven el respeto a los derechos y la integración social de las personas con discapacidad. Sin embargo, en la práctica, un número importante de personas sufre discriminación social, vulnerabilidad, mayor desigualdad de oportunidades y puede ser más grave que otros grupos que carecen de acceso a importantes derechos sociales como la educación o el empleo.

En la ciudad de Chiclayo no se cumple la cuota establecida mediante ley y que solamente a nivel de Lima Metropolitana se logra cumplir con la cuota establecida, lo cual demuestra un incumplimiento en las leyes en favor de las personas con discapacidad física, lo cual ha de generar y no se realicen de manera eficiente las políticas en favor de la persona discapacitada. Esto concuerda con lo señalado por Peña (2021) quien dice que, los grupos desfavorecidos en Perú a menudo tienen dificultades para acceder al lugar de trabajo, uno de ellos son los discapacitados, que representan alrededor del 10% de la población total, y a pesar de la ley 29973, que establece cuotas para que las empresas empleen a personas discapacitadas, incluso el desempleo es un gran problema para ellos. Minaya, (2018) quien señala que actualmente el Perú es considerado un país menos tolerante e inclusivo, por lo que la diversidad e inclusión laboral son desafíos por delante para las empresas peruanas. La mayoría de las empresas que optan por integrar la fuerza laboral son empresas de propiedad extranjera que tienen una visión más horizontal de la integración, lo que explica una mayor igualdad de trato y de oportunidades.

En lo relacionado a sí se apoya al personal discapacitado, en cuanto a la carga laboral, turnos, cuotas de producción. Esto es muy importante debido a que las personas con ciertas discapacidades no pueden ejercer trabajos forzosos debido a sus limitaciones físicas menos aún al llegar a las cuotas de producción punto y como sin embargo en las políticas de inclusiones sociales se ha establecido de las cargas laborales para dichas personas de mantenerse en base al tipo de limitación que presenta, para ello se deberá hacer una evaluación del puesto de trabajo del personal discapacitado a fin de que no existe ningún inconveniente al momento de que ellos ejerzan su labor, esto es de vital importancia pero la organización y por ende en el cumplimiento de la cultura organizacional inclusiva. Esto no concuerda con lo señalado por Macera (2018) quien señala que muchas empresas no son inclusivas debido a la preocupación de que las personas con discapacidad no puedan realizar las tareas asignadas o que puedan sufrir accidentes en el lugar de trabajo. Pero las empresas inclusivas piensan justo lo contrario. Sólo

necesitan algunos ajustes razonables, por ejemplo, para ajustar algunas herramientas o ayudar a crear un entorno de trabajo seguro.

En el caso de las empresas si se encuentra comprometida con ayudar a los colaboradores que padezcan de alguna discapacidad, contrasta con la realidad debido a que son pocas las empresas que tiene personal con discapacidad a su cargo, por lo tanto, al no tener estos tipos de colaboradores, no se encuentra comprometidas con su situación existente. Esto concuerda con lo señalado por Maldonado (2017) para el cual las personas con discapacidad no sólo tienen problemas para integrarse al mundo laboral debido a las barreras creadas por diversas empresas, sino que también existen prejuicios y falta de comprensión sobre las limitaciones de las personas con discapacidad, lo que genera miedos infundados.

En cuanto al objetivos específicos de: identificar los obstáculos en las culturas organizacionales inclusivas en las tiendas por departamento ubicadas en la región Lambayeque para sus colaboradores con discapacidad física – 2022

Los entrevistados señalaron que, en muchos de los casos, los obstáculos son los entornos físicos, como es el caso de las infraestructuras inadecuadas las cuales no permiten que los trabajadores con discapacidad puedan realizar su trabajo de manera adecuada, haciendo que el mencionado trabajador haga mayor esfuerzo que el permitido; otro caso son las estrategias de puestos de trabajo para colaboradores con discapacidad, lo cual imposibilita una mejor carga laboral a dichos trabajadores.

Lo señalado por los entrevistados es de vital importancia debido a que ellos manifiestan los obstáculos que se tienen en las tiendas por departamento relacionadas con el personal con alguna discapacidad física lo cual no permite una plena adecuación de las políticas organizacionales inclusivas en dichas organizaciones a pesar de existir normas y políticas de inclusión las cuales no se cumplen de manera plena. Esto concuerda con lo señalado por Maldonado (2017) quien dice que, para evitar dificultades en el trabajo con personas con discapacidad física, las empresas deberían organizar talleres con sus socios sobre sensibilización, etc. para aclarar la confusión que existe entre incapacidad y discapacidad.

La política de inclusión laboral de personas con discapacidad ha permitido generar confianza y solidaridad entre todos los trabajadores. Esto es algo positivo porque permite mejorar las relaciones personales entre los colaboradores de la organización y también es positivo porque la inclusión laboral de personas con discapacidad física se sienta mejor trabajando en un ambiente laboral propicio para poder ejercer su labor en beneficio de la empresa y en su propio beneficio. Esto concuerda con lo señalado por Ulmann (2017) quien manifiesta que las personas con discapacidad tienen derecho al respeto de su dignidad, a la autonomía individual, a la no

discriminación, a la inclusión y la participación en la sociedad, a la igualdad de oportunidades, la accesibilidad, el respeto a la evolución de las facultades de las personas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad. El programa de inclusión social de trabajadores con discapacidad física permitiendo que estas tiendas por departamento tengan un rostro social y humanitario con sus colaboradores y así se genere de manera eficiente una cultura organizacional inclusiva. Esto concuerda con lo aportado por Viñarás-Abad, Vázquez-Barrio, y Sánchez-Valle, (2021) quienes señalan que las personas con discapacidad en la vida laboral resultan vitales no solo para su desarrollo personal y profesional, sino para toda la sociedad; Peña (2021) señala que las tiendas por departamento tales como TxD 1, TxD 2 y TxD 3 tienen diversos programas de inserciones laborales para colaboradores con ciertas discapacidades, y que posibilitará incrementar la oportunidad de acceso a un puesto laboral a este grupo vulnerable. Esto concuerda con Pereda, et al. (2013) quienes señalan que el esfuerzo de las personas con discapacidad y que se encuentra laborando deben de complementarse con talleres de sensibilizaciones para los colaboradores de las diversas tiendas o empresas en nuestra Región Lambayeque. Concuerda también con lo manifestado por Peña (2021) cuando dice que en los procesos de inserciones laborales deberían de mejorarse, de manera especial en las tiendas por departamentos, creando una política en este tipo de trabajadores a fin de mejorar su funcionalidad dentro de la empresa, y en lo legal detallándose de manera expresa sus tipos de contrataciones, la capacitación en las cuales deben de participar y con ello modificar la estructura de trabajo dentro de las tiendas por departamentos

En cuanto al objetivo específico de comprobar si las tiendas por departamento de la región Lambayeque han aplicado lineamientos que le permita tener culturas organizacionales inclusivas de sus colaboradores con discapacidades físicas– 2022.

Los entrevistados han señalado que si existe una cultura organizacional inclusiva porque de acuerdo a las normas legales existentes en el país se debe de tener políticas de inclusión en favor del personal que tenga alguna discapacidad física; además, la aplicación de las políticas de inclusión del personal con discapacidad física se encuentra garantizada debido al respeto de los lineamientos de las políticas empresariales de generación de la cultura organizacional inclusiva; sin embargo, también manifestaron que debe de existir mejoras en el manejo de la autogestión laboral con la finalidad de mejorar la integración y llegada con el cliente y los demás colaboradores, así tener mejoras en la convivencia laboral y en los grupos de trabajo.

El personal discapacitado se encuentra laborando de manera eficiente porque a pesar de la discapacidad física que padecen pueden realizar las tareas laborales encomendadas y sintiendo que aún pueden desempeñarse en cualquier ambiente laboral. Esto concuerda con lo señalado

por García, Ramos y Ramos (2021) quienes manifiestan que la capacitación permitirá que el colaborador incluido mejore sus labores diariamente ya que se le brindará las herramientas necesarias de aprendizaje diario. En el caso de las capacitaciones señalan que a pesar de ser corta en cierto modo fue satisfactoria, sin embargo, se señala que esta debería de ser continua para que no existen posibles riesgos laborales y porque también hay muchas cosas que no lograron aprender. Esto concuerda con lo señalado por Quiñones (2014) quien manifiesta que en cuanto a las empresas del sector privado es importante el soporte del área de Recursos Humanos, fomentar capacitaciones y talleres continuos para las personas con discapacidad. Esto concuerda según lo manifestado por Bolaños (2015) quien dice que el Estado debe difundir de manera efectiva los beneficios de los programas de capacitación tanto a las empresas y también a las personas con discapacidad. Con esto se podrá sensibilizar a los empresarios que la inclusión puede favorecer a la empresa. También González-Sosa (2018) señala que las personas con discapacidad deben de tener un adecuado reconocimiento debido al esfuerzo que realizan dentro de las empresas, lo cual ha de ser de mayor intensidad debido a su condición física en que se encuentran, esto concuerda según lo manifestado por Vereau, (2016) el cual manifiesta que las personas con discapacidad están con el compromiso de aprender y sobre todo llevar las capacitaciones para su desarrollo y desenvolvimiento profesional.

Conclusiones

La investigación ha determinado que la cultura organizacional inclusiva debe de tener una complementación con el fin de que las personas que padecen de alguna discapacidad se adecúen de manera efectiva a las organizaciones, lo cual ha de permitir mejorar la equidad de personal dentro de las tiendas por departamento y hacer que su trabajo sea más eficiente.

La investigación concluyó en cuanto a los obstáculos en las culturas organizacionales inclusivas en las tiendas por departamento estas empresas no brindan oportunidades a personas con ciertas discapacidades, debido a que no existe una adecuada capacitación y orientación a los trabajadores discapacitados, por ello a pesar de estar integrados dentro del entorno laboral con sus demás compañeros, se les hace difícil poder complementar su esfuerzo con las tareas laborales encomendadas; también porque existen barreras en la sociedad principalmente por prejuicios, indiferencias, desconocimientos y discriminaciones que no permiten los desarrollos integrales y plenos de estos trabajadores dentro de las organizaciones.

La investigación determinó que si existen lineamientos basados en las leyes nacionales que permiten que en las tiendas por departamentos de la ciudad de Chiclayo existan culturas organizacionales de personal con alguna discapacidad; sin embargo, no existen muchos trabajadores que con discapacidades laboren en dichas tiendas.

Recomendaciones

Se recomienda fomentar el tema de la cultura organizacional inclusiva de trabajadores con discapacidad con el fin de permitir que existan más puestos de trabajos para personas con ciertas discapacidades y que estos no se sientan excluidos dentro del ámbito laboral y social.

Se recomienda a las tiendas por departamento en la ciudad de Chiclayo, fortalecer el valor cultural, el fomento de la solidaridad, respetar a las personas que padecen alguna discapacidad, y así poder brindar un eficiente trabajo en equipo basado en la ética empresarial.

Se recomienda dar cumplimiento a las normas legales existentes en nuestro país a fin de que la mayoría de las organizaciones se acojan a la ley existente, y que de una vez por todas se tome conciencia de que a pesar de que no todos los trabajadores sean iguales, al menos se deban de tener iguales oportunidades de acceso a un trabajo y que en dicho entorno laboral no existan discriminaciones.

Referencias

- Abdulaziz M., 2022. *Do subcultures play a role in facilitating academic quality? – A case study of a Saudi higher education institution.* <https://doi.org/10.1057/s41599-022-01250-0>
- Alcántara A., 2019. *Analysis of discrimination against people with disabilities in the processes of personnel selection.* <https://dx.doi.org/10.30827/tsg-gsw.v9i16.7858>
- Barrientos E, et al (2021). *Cultura organizacional inclusiva en instituciones de educación superior chilenas.* *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(29), 1058-1075. <http://doi.org/10.52080/rvgluz.26.96.5>
- Caldera, 2021. *Inclusión (¿o exclusión?) laboral de personas con discapacidad. Apuntes para el estado de Guanajuato, México.* <http://orcid.org/0000-0003-2116-2538>
- Castellanos A. y Quintana P., 2019. *Systematic review on the labor inclusion of people with disabilities.* <https://doi.org/10.31876/er.v3i30.618>
- Chinchilla N. & Cruz H., (2010). *Diversity and Business Paradigms: a New Approach.* *Revista Empresa y Humanismo / Vol XIV / N°1 / 2011 / 47-79.*
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6ª. ed.). México D.F.: McGraw-Hill.*
- Jaime P. & Araujo Y., 2007. *Clima y Cultura Organizacional: ¿Dos constructos para explicar un mismo fenómeno? Pág. 296-325.*
- Martin J., (1992). *Cultures in Organizations. Three Perspectives.*
- Martin J., (2002). *Organizational culture, Mapping the Terrain. Thousand Oaks, CA, Sage. Chapter 3: Pieces of the Puzzle: What Culture? What isnot Culture?*
- Ley 29973 (24-12-2012). *Ley General de la Persona con Discapacidad.* Lima: Diario Oficial El Peruano. <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29973.pdf>
- Martínez, E., (2010). *Relaciones entre cultura y desempeño organizacional en una muestra de empresas colombianas: reflexiones sobre la utilización del modelo de Denison.* *Cuadernos de Administración*, 23(40),163-190. ISSN: 0120-3592. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20514982007>
- Mercado et al., 2013. *Progressing toward equal opportunity in social and occupational inclusion of person with disabilities.* http://dx.doi.org/10.5209/rev_CUTS.2013.v26.n1.39571
- Ochoa, J; Sergio. (2022). *Organizational Culture im the XXI century: A bibliometric study of WOS.*

- Procel S., (2021). *La educación superior y las personas en situación de discapacidad, una mirada a la realidad ecuatoriana desde el amparo de la ley.* <https://orcid.org/0000-0001-8615-4657>
- Ramos-Garza L. & Ramos-Garza C. (2021). *Potenciación de la cultura organizacional en organizaciones mexicanas.* *Lúmina* 22 (1), E0006. <http://doi.org/10.30554/lumina.v4079.2021>
- Saha T. y Bhattacharya S. (2022). *Impact of inclusiveness on organizational commitment among employees of IT industry.* *Cardiometry*; número 22; mayo 2022; págs. 395-405. <http://doi.org/10.18137/cardiometry.2022.22.395405>
- Susaeta L. y Navas J. (2005). *Cultural diversity as of competitive advantage. A study applied to the multinational enterprise.* *Cuadernos de Estudios Empresariales* ISSN: 1131-6985 2005, núm. 15 153-177.
- Schneider B. et al. (2012). *Organizational Climate and Culture.* <http://doi.org/10.1146/annurev-psych-113011-143809>
- Raya-Diez E. et al (2019). *Management of Cultural Resources and Tools of Social Work.* <http://dx.doi.org/10.5944/comunitania.18.4>
- Sharma M. y Sharma S., 2022. *Role of Organizational Culture as an Internal Business Factor in Successful Strategy Execution: A Review.*
- Velarde-Talleri, A., Llinas-Audet, X. y Barboza-Palomino, M. (2018). *Inclusión de las personas con discapacidad en el mercado laboral peruano.* *Equidad y Desarrollo.* <https://doi.org/10.19052/ed.5045>
- Ventosa M. (2012). *Gestión de la Diversidad en las empresas.*
- Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2022). <https://www.paho.org/es/temas/discapacidad>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2020). <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/encuestas/>
https://home.ripley.com.pe/minisitios/home/artes/pdf/Reporte-de-Sostenibilidad-Ripley-Peru_2021.pdf
<https://www.inretail.pe/Public/Reporte%20de%20Sostenibilidad%202021.pdf>
<https://www.falabella.com/static/RDF/site/content/falabella-sostenible/pdf/Reporte-de-Sostenibilidad-2021.pdf>

Anexos

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cómo es la situación actual de la cultura organizacional inclusiva de sus colaboradores con discapacidades físicas en las tiendas por departamento de la región Lambayeque - 2022?	<p>General</p> <p>Describir la Cultura Organizacional Inclusiva en las tiendas por departamento de la región Lambayeque para sus colaboradores con discapacidades físicas - 2022</p>				<p>Tipo</p> <p>Cualitativo, básica y descriptiva.</p> <p>Diseño de la investigación</p> <p>No experimental y transversal.</p> <p>Población</p> <p>Colaboradores de las tiendas por departamento ubicadas en la región Lambayeque: TxD 01, 02, 03.</p> <p>Muestra</p> <p>TxD 01: 04 colaboradores (Gerente de tienda, Jefe de RRHH, Colaborador indistinto y Colaborador con discapacidad). TxD 02: 04 colaboradores (Gerente de tienda, Jefe de RRHH, Colaborador indistinto y Colaborador con discapacidad). TxD 03: 04 colaboradores (Gerente de tienda, Jefe de RRHH, Colaborador indistinto y Colaborador con discapacidad).</p> <p>Técnicas e Instrumentos de recolección de datos</p> <p>Ficha documental Guías de observación Entrevista</p>
	<p>Específicos</p> <p>Conocer los obstáculos en las culturas organizacionales inclusivas en las tiendas por departamento ubicadas en la región Lambayeque para sus colaboradores con discapacidades físicas – 2022</p> <p>Determinar si las tiendas por departamento de la región Lambayeque han aplicado lineamientos que le permita tener culturas organizacionales inclusivas de sus colaboradores con discapacidades físicas– 2022.</p>	Personas con discapacidad	<p>Personas en situación de discapacidad física.</p> <p>Discriminación</p> <p>Adecuación de mecanismos, procedimientos y prácticas</p> <p>Adecuaciones del entorno y cultura organizacional</p>	<p>Derecho al trabajo</p> <p>Medidas de fomento de empleo</p> <p>Cuota de empleo</p> <p>Ajustes razonables para personas con discapacidad</p>	



Entrevista a especialista:

Cultura organizacional inclusiva en persona con discapacidad física

Entrevista a Gerente de Tienda

Objetivo general: Describir la Cultura Organizacional Inclusiva en las tiendas por departamento de la región Lambayeque para sus colaboradores con discapacidades físicas – 2022.

- 1 ¿Hay alguna política de inclusión de personas con Discapacidad Física en tiendas por departamento de la región Lambayeque?
- 2 ¿Cumplen con la cuota asignada a las personas con Discapacidad Física en tiendas por departamento de la región Lambayeque?
- 3 ¿Considera que las tiendas por departamento deben brindar oportunidades de desarrollo e incluir a las personas con discapacidad dentro de su estructura organizacional?
- 4 ¿Los funcionarios de las tiendas por departamento de la ciudad de Chiclayo apoyan a su personal en situación de discapacidad?
- 5 ¿Las tiendas por departamento de la ciudad de Chiclayo, se encuentran comprometidas con su personal que tiene alguna situación de discapacidad?

Objetivo específico: Conocer los obstáculos en las culturas organizacionales inclusivas en las tiendas por departamento ubicadas en la región Lambayeque para sus colaboradores con discapacidades físicas – 2022.

- 6 ¿Cuáles crees que son las principales dificultades de trabajar con una persona con discapacidad?
- 7 ¿Algunas vez ha existido discriminación hacia el personal discapacitado físicamente que labora en la tienda por departamento que Usted administra?
- 8 Una vez que el colaborador con discapacidad fue incluido laboralmente ¿qué cambios se produjeron en relación al entorno y al ambiente?

Objetivo específico: Determinar si las tiendas por departamento de la región Lambayeque han aplicado lineamientos que le permita tener culturas organizacionales inclusivas de sus colaboradores con discapacidades físicas

- 9 ¿Qué aspectos fundamentales de la cultura organizacional de la empresa se debe tener en cuenta en los procesos de selección de personal en las tiendas por departamento de la ciudad de Chiclayo, cuando se trata de personas con discapacidad?
- 10 ¿Qué valores se pueden rescatar de las personas con discapacidad cuando ingresan a laborar en las tiendas por departamento de la ciudad de Chiclayo?
- 11 ¿Las tiendas por departamento de la ciudad de Chiclayo, se encuentran comprometidas con su personal que tiene alguna situación de discapacidad?
- 12 ¿Los funcionarios de las tiendas por departamento de la ciudad de Chiclayo apoyan a su personal en situación de discapacidad?

13 ¿Los funcionarios de las tiendas por departamento de la ciudad de Chiclayo ayudan a sus trabajadores en situación de discapacidad cuando necesitan algo?

14 ¿En las tiendas por departamento de la ciudad de Chiclayo se respalda y reconoce a sus trabajadores con discapacidades físicas y/o intelectuales?

Entrevista a colaborador con discapacidad

1 ¿Cómo te sientes al trabajar en una tienda por departamentos? ¿Por qué?

2 ¿Cómo calificarías la capacitación que recibiste en una tienda por departamentos? ¿Por qué?

3 ¿Se debería mejorar la capacitación que recibiste?

4 ¿Actualmente, te sientes reconocido en la tienda por departamentos que laboras?

5 ¿Los programas y/o capacitaciones que has tenido, te han sido útiles?

6 ¿Gozas de todas las herramientas y facilidades para hacer tu trabajo eficiente en una tienda por departamentos de la ciudad de Chiclayo?

7 ¿Cuál ha sido tu aporte para poder desenvolverte adecuadamente dentro de una tienda por departamentos de la ciudad de Chiclayo?

Entrevista a jefe de Recursos Humanos de tiendas por departamentos de la ciudad de Chiclayo

1 ¿Qué opinas de las personas con discapacidad física?

2 En los procesos de selección, ¿se considera a las personas con discapacidad física?

3 ¿En proceso de reclutamiento y selección del talento humano, se garantiza la adecuada participación de las personas con discapacidad física?

4 ¿Consideras que la tienda por departamento en la que trabajas tiene una cultura organizacional inclusiva para las personas con discapacidad física?

5 ¿Actualmente, consideras que las personas con discapacidad aportarían al desarrollo de la empresa?

6 Desde tu posición, ¿cómo garantizas la aplicación de políticas de inclusión de colaboradores con discapacidad en la empresa?

Listar todos los anexos que fueron base para completar la investigación del artículo científico. Se presentan los instrumentos de recolección de datos, tablas, mapas, esquemas y otros elementos adicionales como el consentimiento informado que se utilizó en el desarrollo de la investigación.