



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo



PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto Nacional de Rehabilitación
"Dra. Adriana Rebaza Flores"
AMISTAD PERÚ - JAPÓN

GUÍA BÁSICA DE AJUSTES RAZONABLES

DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN LABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD
Y EL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "ADRIANA REBAZA FLORES"

JAVIER ENRIQUE PALACIOS GALLEGOS

Ministro de Trabajo y Promoción del Empleo

JEANETTE NOBORIKAWA NONOGAWA

Viceministro de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral

KATIA LEONOR SAMANAMUD PINEDO

Directora General de Promoción del Empleo

ANA CECILIA SERPA ARANA

Directora de Promoción Laboral para Personas con Discapacidad

EQUIPO TÉCNICO

Elaboración: Ing. Diómedes Luis Nieto Tinoco

Lic. Vilma Galarza Lozano

Agradecimientos:

- *MC. Luis Juárez Lengua - INR*
- *Lic. TM Fritz Aranibar Veliz – INR*
- *Profesor Luis Chang Gallardo - INR*

ÍNDICE

I. PARA ENTENDER: TRABAJEMOS ALGUNAS DEFINICIONES PREVIAS.....	4
1.1 ¿Que entendemos por ajustes razonables?	4
1.2 ¿Cómo emplear estos términos?.....	4
1.3 ¿Qué entendemos por ?.....	4
• Apoyo.....	4
• Accesibilidad	4
• Adaptaciones.	5
• Modificaciones.....	5
• Lugar de Trabajo.....	¡Error! Marcador no definido.
• Herramientas de Trabajo.....	¡Error! Marcador no definido.
II. LOS DERECHOS FUNDAMENTALES LAS PCD EN EL SISTEMA UNIVERSAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS:.....	5
ASPECTOS LEGALES A TENER EN CONSIDERACIÓN ¡Error! Marcador no definido.	
2.1 Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.....	5
2.2 La protección del derecho al trabajo de las personas con discapacidad	6
2.3 Que debemos entender por derecho al trabajo.....	¡Error! Marcador no definido.
III. CÓMO REALIZAR LOS AJUSTES RAZONABLES.....	6
Pasos para implementar los ajustes razonables:.....	6
3.1 Evaluar y planificar la forma de llevar a cabo los ajustes.....	6
3.2 Contar con estudios de accesibilidad y diseño universal.	6
3.3 Buscar asesoría de profesionales en el tema.....	7
3.4 Analizar el puesto laboral y el trabajador.	7
3.5 Seguimiento y apoyo socio-laboral.....	7
IV. SERVICIOS DE APOYO PARA APLICAR LOS AJUSTES RAZONABLES EN LA INSERCIÓN LABORAL ...	7
4.1 Los ajustes razonables en el proceso de selección	7
4.2 Los ajustes razonables en el trabajo (relación laboral)	8
4.3 Carga desproporcionada o indebida para la implementación de ajustes razonables	9
4.4 ¿Cómo se dan los beneficios tributarios sobre los ajustes razonables?	10
4.5 El certificado de discapacidad	11
V. EXPERIENCIAS EXITOSAS DE AJUSTES RAZONABLES.....	12
5.1. Personas con discapacidad física	12
5.2 Personas con discapacidad visual (baja visión o ceguera)	13
5.4 Personas con discapacidad intelectual.....	15

PRESENTACIÓN

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo considera necesario que las personas con discapacidad, las empresas privadas y los consultores de empleo vayan cada vez adquiriendo mayor conocimiento respecto a la aplicación de los Ajustes Razonables que requieren las personas con discapacidad.

Los ajustes razonables son las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas requeridas por cada persona con discapacidad que le facilitan el acceso al puesto de trabajo y/o su desarrollo y sostenibilidad en el empleo; tienen como finalidad garantizar el goce o ejercicio del derecho al trabajo en igualdad de condiciones con las demás personas, sin imponer una carga desproporcionada o indebida a los empleadores. Esto ha sido reconocido por normas nacionales e internacionales.

El tema de ajustes razonables es aún poco difundido y poco conocido en el Perú, por ello, existen aún prejuicios sobre los costos para implementarlos, en realidad en la mayoría de casos las adaptaciones o modificaciones que requiere una persona con discapacidad en un empleo específico tiene costos bajos y asegura su productividad y sostenibilidad en el empleo.

La presente *“Guía Básica de Ajustes Razonables”* aplicable a personas con discapacidad, tiene como propósito poner al alcance de las personas con discapacidad, los consultores de los servicios de los Centros de Empleo y empleadores conceptos básicos, normas que son aplicables y ejemplos prácticos sobre su aplicación.

I. DEFINICIONES PREVIAS

1.1 ¿Qué son los ajustes razonables?

Son las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas requeridas por cada persona con discapacidad que le facilitan el acceso al puesto de trabajo y/o su desarrollo y sostenibilidad en el empleo. Los ajustes razonables tienen como finalidad garantizar el goce o ejercicio del derecho al trabajo en igualdad de condiciones con las demás personas, sin imponer una carga desproporcionada o indebida a los empleadores.

1.2 ¿Qué implica implementar ajustes razonables para una persona con discapacidad?

Implementar ajustes razonables es una tarea que se realiza para cada persona con discapacidad y puede suponer incluir cambios en el espacio físico, otorgar ayudas técnicas, brindar servicios de apoyo, adaptar de herramientas de trabajo, realizar ajustes en la organización del trabajo y/o ajustes de horarios en función a las necesidades de cada persona con discapacidad.

1.3 ¿Qué conceptos necesitamos saber respecto a los ajustes razonables?:

Los ajustes razonables se relacionan con los siguientes conceptos:

- **Apoyo:** se refiere a las herramientas que contribuyen al desempeño individual de la persona con discapacidad teniendo en consideración sus necesidades específicas para poder desenvolverse con la mayor normalización en su puesto laboral y en la sociedad.
- **Accesibilidad:** se refiere a la “eliminación de barreras”, por ello la accesibilidad universal y el diseño de herramientas al alcance de todos es sinónimo de igualdad de oportunidades (CDPCD). Desde su dimensión más amplia la accesibilidad supone la realización de acciones preventivas y está estrechamente relacionada con un entorno saludable para las personas con discapacidad.

- **Adaptaciones:** se refiere a todo cambio o ajuste que requiere una persona con discapacidad al postular a un puesto de trabajo o durante la relación laboral, con la finalidad de realizar funciones esenciales del trabajo y disfrutar de los beneficios iguales a los trabajadores sin discapacidad.
- **Modificaciones:** son cambios que se hacen a las cosas para permitir que una persona con discapacidad las utilice al máximo posible. Una modificación también puede darse a un entorno o proceso existente para aumentar la participación de una persona con una deficiencia o limitación en determinada actividad.

II. ASPECTOS LEGALES A TENER EN CONSIDERACIÓN:

Los ajustes razonables se han establecido para eliminar las barreras que impiden la plena inclusión y participación de las personas con discapacidad en el empleo y constituyen mecanismos que garantizan el derecho de la igualdad, preservando el derecho de la persona a participar en el empleo desde situaciones particulares.

2.1 La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad

La Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (en adelante CPCD/ONU), fue aprobada el 13 de diciembre de 2006 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y ratificada por el Estado Peruano mediante Decreto Supremo N° 073-2007-RE (30 de diciembre de 2007). Este instrumento internacional de obligatorio cumplimiento para el Perú incorpora un nuevo paradigma en materia de discapacidad, y un sistema innovador de resolución de problemas prácticos conocido como “acomodos” o “ajustes razonables o necesarios”.

2.2 Normas nacionales sobre ajustes razonables

Ley General de la persona con discapacidad (Ley N° 29973) y su reglamento¹ incorporan referencias a los “Ajustes Razonables”. El artículo 50 inciso 50.3 de la ley establece lo siguiente: “*El MTPE y los gobiernos regionales prestan asesoramiento y orientación a los empleadores para la realización de ajustes razonables para personas con discapacidad en el lugar de trabajo*”. En base a las normas anteriores el MTPE aprobó mediante la Resolución Ministerial N° 171-2019-TR los lineamientos para el otorgamiento de ajustes razonables a las personas con discapacidad en el sector privado y mediante D.S 001-2020-TR se aprueba los lineamientos para el otorgamiento de ajustes razonables a las personas con discapacidad en el sector público.

III. CÓMO IMPLEMENTAR LOS AJUSTES RAZONABLES

SE DEBEN CONSIDERAR LOS SIGUIENTES PASOS:

3.1 Evaluar y planificar

Para la implementación de ajustes razonables es necesario contar con la participación activa de la persona con discapacidad, es ella quien conoce mejor sus necesidades para realizar determinada labor adecuadamente. Es ella a quien se consulta en primera instancia. Asimismo, en adaptaciones con mayor complejidad es conveniente contar con la asesoría de un profesional especializado, el mismo que dará recomendaciones técnicas para cada caso concreto.

3.2 Contar con estudios de accesibilidad y diseño universal

La empresa debe contar con un análisis sobre las condiciones de accesibilidad de sus instalaciones, debe verificar si cuenta con lo establecido en las normas del diseño universal, esto le permitirá identificar las **barreras del entorno** y los **facilitadores** para su implementación.

¹ Decreto Supremo N° 002-2014 – MIMP

3.3 Buscar asesoría de expertos

El profesional que se relaciona mejor con los ajustes razonables y el puesto de trabajo es el terapeuta ocupacional, sin embargo, de no contar con este profesional se puede recurrir a un profesional con conocimiento sobre los ajustes razonables, el mismo que debe analizar las capacidades y funciones vinculadas a la persona con discapacidad para poder implementar un entorno que no esté en desventaja en el desempeño de sus funciones.

3.4 Analizar el puesto laboral y capacidades/habilidades del trabajador

Es necesario evaluar las capacidades/habilidades de la persona con discapacidad (perfil de capacidades/habilidades para el trabajo) y las exigencias del puesto laboral (perfil de exigencias laborales del puesto de trabajo), utilizando **iguales criterios y niveles de valoración**. Este proceso facilitará la comparación de los datos y la identificación del grado de ajuste o desajuste entre las demandas del trabajo y la capacidad funcional de la persona con discapacidad.

3.5 Seguimiento y apoyo socio-laboral

El seguimiento y apoyo socio-laboral debe darse en el inicio de la relación laboral, implica considerar cambios sobre la marcha a fin de garantizar la permanencia de la persona con discapacidad en el puesto de trabajo. Es una labor que debe ser realizada con preferencia por profesionales vinculados con el proceso de adaptación del puesto.

IV. SERVICIOS DE APOYO Y AJUSTES RAZONABLES EN LA INSERCIÓN LABORAL

4.1 Los ajustes razonables en el proceso de selección²

- **La difusión de información y formatos accesibles:**

² Capítulo II de la Resolución Ministerial N° 171-2019-TR

La publicidad de las vacantes debe realizarse de manera ser oportuna y en formatos accesibles, garantizando que el postulante con discapacidad participe en el proceso en igualdad de oportunidades.

- **Previsión para otorgar los ajustes razonables:**

En cada convocatoria que requiera incorporar a una persona con discapacidad en un puesto laboral, el empleador debe considerar la realización de acciones para el otorgamiento de ajustes razonables, para ello se debe tomar en cuenta el perfil del puesto y las tareas concretas a desarrollar por la persona.

- **Implementación de ajustes razonables:**

- En procesos de selección de personal, si algún postulante con discapacidad solicita un ajuste razonable, este debe ser implementado por empleador antes del dar inicios al proceso.
- Si el postulante con discapacidad no solicitó ajustes razonables, pero se evidencia la necesidad de los mismos, el empleador debe actuar inmediatamente brindando el ajuste, o efectuando las reprogramaciones necesarias en el proceso de selección y en coordinación con la persona con discapacidad.

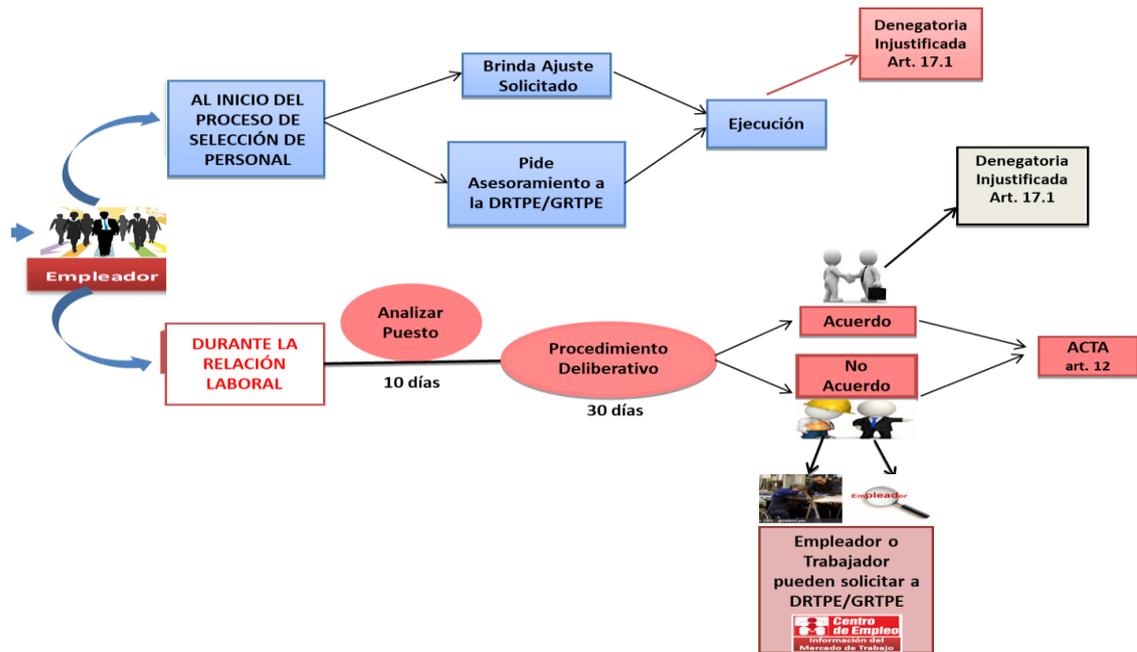
4.2 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ajustes razonables durante la relación laboral

Estos procedimientos se encuentran en la *Resolución Ministerial N° 171-2019-TR, que aprueba los “Lineamientos para el otorgamiento de ajustes razonables a las personas con discapacidad en el sector privado”*, es por ello que en estos casos la solicitud de ajustes razonables se dirige por escrito al empleador. El empleador, tiene un plazo de 10 días hábiles para dar inicio al procedimiento deliberativo. Este procedimiento se realiza con la finalidad de que el empleador y el trabajador con discapacidad lleguen a un acuerdo sobre el diseño de ajustes razonables a ser implementado, y se realiza como mínimo en una sesión y como máximo en tres sesiones y en un período que no supere los 30 días hábiles.

Una vez realizado el procedimiento deliberativo de no mediar un acuerdo, el empleador o trabajador con discapacidad puede solicitar el servicio de asesoramiento a la Gerencia

o Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en cada gobierno regional³.

El resultado del procedimiento deliberativo en todos los casos debe ser registrado en un acta y debe llevar la firma de los participantes. El empleador remite el acta que contiene los ajustes razonables acordados a la Dirección de Promoción del Empleo, de la Gerencia o Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de su jurisdicción.



4.3 Carga desproporcionada o indebida para la implementación de ajustes razonables

La carga desproporcionada o indebida constituye la única excepción a la obligación del empleador de realizar ajustes razonables para la persona con discapacidad. Es el resultado del análisis de cada caso en particular. El empleador debe demostrar fehacientemente que la realización de ajustes razonables supone una afectación al funcionamiento de la empresa de acuerdo a los siguientes criterios:

- Que implique la paralización del ciclo productivo de forma que se ponga en riesgo el cumplimiento de las metas productivas de la empresa
- Que implique un impacto económico negativo que ponga en peligro los resultados económicos esperados para el ejercicio correspondiente
- Que implique una falta de liquidez en la empresa que impida el cumplimiento oportuno de sus obligaciones

³ A través de los Servicios del Centro de Empleo, en cada Gerencia/Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo a nivel nacional

La carga desproporcionada o indebida se acredita con las declaraciones juradas anuales y mensuales del impuesto a la renta, el estado de pérdidas y ganancias de los doce meses anteriores al que se realiza la denuncia, el flujo de caja mensual de ingresos y gastos, proformas o cotizaciones de los proveedores de ajustes razonables, contratos de provisión y otros medios que resulten pertinentes.

4.4 BENEFICIOS TRIBUTARIOS POR LA IMPLEMENTACIÓN DE AJUSTES RAZONABLES

De acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 287-2013-EF⁴, los empleadores públicos y privados generadores de renta de tercera categoría pueden acceder a beneficios tributarios al implementar los ajustes razonables⁵,

Los empleadores públicos y privados que emplean personas con discapacidad tienen una deducción adicional en el pago al Impuesto a la Renta sobre los gastos por ajustes razonables realizados en el lugar de trabajo a favor de personas con discapacidad. Esta deducción constituye un crédito tributario contra el Impuesto a la Renta.

El importe del crédito tributario equivale al 50% de los gastos por ajustes razonables en el lugar de trabajo, devengados en cada ejercicio y sustentados con los respectivos comprobantes de pago.

Monto máximo: $UIT^6 \times 0.73 \times N^{\circ}$ trabajadores con discapacidad

Es importante precisar que el crédito tributario en estos casos tiene las siguientes características:

⁴ Los alcances de estos beneficios han sido señalados por el Ministerio de Economía y Finanzas en el Decreto Supremo N° 287-2013-EF, y las normas reglamentarias de las disposiciones sobre Impuesto a la Renta contenidas en la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, publicado el 22 de noviembre de 2013.

⁵ Numeral 47.2 del artículo 47 y numeral 50.2 del artículo 50 de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad

⁶ Unidad Impositiva Tributaria

- ◆ No genera saldo a favor del contribuyente.
- ◆ No puede ser asignado a los ejercicios siguientes.
- ◆ No otorga derecho a devolución.
- ◆ No puede ser transferido a terceros.

4.5 El certificado de discapacidad

El Certificado de Discapacidad es el documento que acredita la condición de persona con discapacidad, según lo dispone el artículo 76 de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.

***La evaluación, calificación y certificación de la
discapacidad son gratuitas***

El certificado de discapacidad es otorgado por médicos certificadores, que se encuentran registrados en los establecimientos de salud pública y privada y se emitirá de manera inmediata cuando la discapacidad sea evidente o congénita⁷.

Asimismo, se ha dispuesto que el Ministerio de Salud implemente Brigadas Itinerantes Calificadoras de Discapacidad (BICAD), para atender la demanda de certificación de personas con discapacidad que tengan dificultades de apersonarse a los establecimientos de salud a nivel nacional.

La norma técnica sobre cuota de empleo para personas con discapacidad en el sector privado, indica que el certificado de discapacidad será solicitado y verificado por la autoridad inspectora, en el procedimiento de fiscalización del cumplimiento de la misma.

En ese contexto, es importante que el empleador privado solicite al trabajador con discapacidad -en plenas labores o en postulación a un puesto-, la presentación del certificado de discapacidad, a fin de contar con una copia del mismo.

⁷ Según lo dispuesto en el Artículo N° 2 del Decreto Legislativo 1471. Decreto Legislativo que promueve la inclusión de las personas con discapacidad.

V. EXPERIENCIAS EXITOSAS DE AJUSTES RAZONABLES

El tema de ajustes razonables es aún poco difundido y poco conocido en el Perú, por ello, existen aún prejuicios sobre los costos para implementarlos, en realidad en la mayoría de casos las adaptaciones o modificaciones que requiere una persona con discapacidad en un empleo específico tiene costos bajos; se trata de ponerse en el lugar de una persona con distintas capacidades y habilidades y poner en práctica la imaginación y creatividad con la finalidad de facilitar su óptimo desempeño en un empleo específico. A continuación, podremos ver ejemplos sobre la implementación de ajustes razonables por tipo de discapacidad:

5.1. AJUSTES RAZONABLES para personas con discapacidad física

- ❖ **Martha es una persona con Artritis Reumatoide**, se fatiga constantemente, tiene mucho dolor y rigidez en las manos. Se traslada apoyada por un andador.

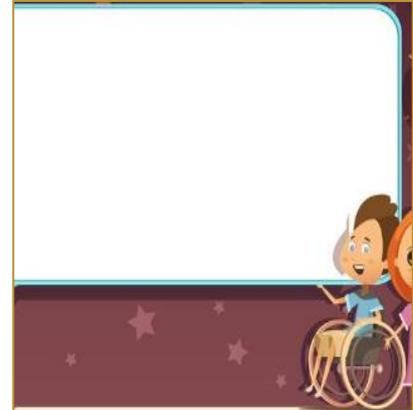
Trabaja como asistente administrativo y entre sus funciones esta la elaboración de documentos y la realización de coordinaciones con otras oficinas. La entidad en la cual trabaja, implementó los siguientes ajustes razonables:

- Ante las dificultades en las manos para girar las perillas de las puertas, se reemplazaron las mismas por perillas ergonómicas.
- Se le dieron facilidades para realizar pausas de trabajo para minimizar el riesgo de rigidez articularia.
- Se adecuaron el escritorio y la computadora en modo ergonómico para permitir el descanso de las articulaciones.



- ❖ **Enrique es una persona con Lesión Medular**, se desplaza en silla de ruedas. Trabaja como profesor de computación e Informática en una institución pública. Realiza a la vez labores de docencia y labores administrativas.

- La institución le facilitó un ambiente físico con puertas que permiten el ingreso de la silla de ruedas.
- Su escritorio, archivero y gabinete fueron adaptados a su altura para que les sean accesibles.



- Al ser una entidad pública cuenta con servicios higiénicos accesibles que cuentan con sistemas de alarma en caso la persona sufra alguna caída.
- La Institución adaptó el comedor y los espacios comunes para que les sean accesibles.

5.2 AJUSTES RAZONABLES para personas con discapacidad visual (baja visión o ceguera)

- ❖ **Norma es una persona que tiene Retinitis Pigmentosa**, enfermedad que le provocó la pérdida gradual de la visión. Es terapeuta del lenguaje, antes de su discapacidad brindaba terapias para rehabilitar a niños y adultos con limitaciones en la comunicación. Norma fue reasignada a un área donde hoy desarrolla labores administrativas.



- La institución donde trabaja, dispuso la eliminación de obstáculos aéreos en las áreas por donde se desplaza. Asimismo, la eliminación de pisos y alfombras.
- Incorporó un sistema de sonido a las luces de seguridad para su evacuación en caso de emergencia.
- Norma se encarga de realizar informes técnicos y otros documentos con el software JAWS (Job Access With Speech). La entidad le proporcionó una computadora portátil que permitió la instalación del lector de pantalla JAWS.



5.3 AJUSTES RAZONABLES para personas con discapacidad auditiva

❖ **Rosario es una persona que tiene Hipoacusia Neurosensorial Bilateral Severa.** Su lenguaje expresivo es muy limitado, efectúa generalmente lectura labio facial, es costurera y está a cargo del servicio de ropería en una institución del Estado. Ella es muy apreciada por su esfuerzo, dedicación y desempeña su trabajo exitosamente.

Entre sus funciones está la confección de ropa de cama para los pacientes hospitalizados, recepciona los pedidos de confecciones, efectúa el planchado de ropa lavada, entrega la ropa solicitada por los diversos servicios. Debe comunicarse frecuentemente.

- Los trabajadores fueron informados sobre las formas diferentes de comunicarse con ella, lo hacen mediante Lectura Labio Facial (LLF) y Lenguaje de Señas.
- Cuenta con el apoyo solidario de sus compañeros de trabajo quienes le brindan varios tipos de apoyo, por ejemplo, cuando lo requiere le transmiten la comunicación de llamadas telefónicas, les comunican la convocatoria a reuniones o le comunican la necesidad de evacuación. Usa con frecuencia también la comunicación por redes sociales. La entidad motiva de manera constante la motivación para una actitud de inclusión con personas con discapacidad.

- En reuniones corporativas masivas la entidad tiene previsto contar con un intérprete de señas.

5.4 AJUSTES RAZONABLES para personas con discapacidad intelectual

- ❖ **Ismael es un joven con discapacidad intelectual leve**, trabaja en un supermercado en la sección de abarrotes. Es el encargado de la reposición de productos en los anaqueles de exhibición, pone los códigos con los precios a los productos, absuelve preguntas de los clientes y mantiene en orden de los anaqueles. Ismael efectúa su trabajo eficiente y se ha ganado el aprecio de sus compañeros y supervisores quienes están satisfechos con su trabajo.

- Los supervisores y compañeros de trabajo fueron capacitados para tratarlo siempre con respeto y de acuerdo a su edad mental.

- Se le asignan gradualmente las tareas, se efectúan actividades de demostración previa y se utiliza un lenguaje sencillo y claro.

- Ismael sabe que cuenta con el apoyo de su supervisor para asistirlo en caso de duda o en situación de riesgo.

- La empresa ha señalado las áreas de trabajo con símbolos: el comedor, los servicios sanitarios y los espacios de evacuación.



Lisa Maria Lang

- ❖ **Roxana es una joven con discapacidad intelectual leve**, es sociable y comunicativa, asimismo es muy cuidadosa con su imagen personal. Trabaja en una empresa del rubro de moda juvenil. Entre sus funciones se encuentra la reposición de prendas de vestir, la exhibición de las prendas en los anaqueles en forma ordenada y la orientación a los clientes.

- Su supervisora y compañeras fueron capacitadas respecto a maneras de interactuar con ella para el mejor cumplimiento de sus funciones en la empresa.



- La empresa le brindan información a de manera dosificada, para su mejor comprensión y un trabajo eficiente.

- Por su imagen jovial y sus habilidades de comunicación Roxana se desempeña en forma excelente en su trabajo.

5.5 AJUSTES RAZONABLES para personas con discapacidad mental o psicosocial

- ❖ **Claudio es una persona de 54 años con Esquizofrenia Paranoide**, trabaja atendiendo clientes en un quiosco de una entidad de salud. Entre sus funciones se encuentra la atención a los proveedores, la ubicación de los productos en los exhibidores, la atención de los pedidos de los clientes, recepciona el dinero de las ventas efectuadas y registra un control detallado de los productos. Debe esmerarse en la atención a los clientes.

- En su desempeño diario cuenta con el servicio de apoyo de una persona con amplia experiencia en la comercialización de productos alimenticios.



- La Institución le permite un horario flexible, pues recibe terapia psicológica por su condición de discapacidad.

- Recibe un trato digno y respetuoso de los trabajadores de la Institución.

- Tiene reuniones periódicas con un supervisor que evalúa su desempeño laboral, muestra responsabilidad con el

cumplimiento de sus funciones, evidencia buena atención a los clientes pese a la alta presión de demanda de los clientes.

Como hemos visto los ajustes razonables pueden efectuarse con recursos muy sencillos que no son costosos y se pueden implementar de acuerdo a una amplia gama de posibilidades, siempre considerando como premisa las capacidades y habilidades de las personas con discapacidad y los requerimientos del puesto de trabajo