



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TEMA:

**Percepciones de los colaboradores con discapacidad sobre las
condiciones de su inclusión. Caso de una empresa privada en la ciudad
de Guayaquil**

AUTORAS:

Constante García, Vicky Paola

Lema Arias, Samantha Morellia

Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

TUTORA:

Acosta Bustamante, Sara Rowena, Psic.

Guayaquil, Ecuador

3 de septiembre del 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación **“Percepciones de los colaboradores con discapacidad sobre las condiciones de su inclusión. Caso de una empresa privada en la ciudad de Guayaquil”**, fue realizado en su totalidad por **Constante García, Vicky Paola y Lema Arias, Samantha Morellia**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciadas en Trabajo Social**.

TUTORA

f. _____

Acosta Bustamante, Sara Rowena Psic.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Quevedo Terán, Ana Maritza, Mgs.

Guayaquil, a los 3 días del mes de septiembre del 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **Constante García, Vicky Paola y Lema Arias, Samantha Morellia**

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación, **“Percepciones de los colaboradores con discapacidad sobre las condiciones de su inclusión. Caso de una empresa privada en la ciudad de Guayaquil”**, previo a la obtención del título de **Licenciadas en Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 3 días del mes de septiembre del año 2109

LAS AUTORAS

f. _____
García Constante, Vicky Paola

f. _____
Lema Arias, Samantha Morellia



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Constante García, Vicky Paola y Lema Arias, Samantha Morellia**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **“Percepciones de los colaboradores con discapacidad sobre las condiciones de su inclusión. Caso de una empresa privada en la ciudad de Guayaquil”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 3 días del mes de septiembre del año 2019

LAS AUTORAS

f. _____

García Constante, Vicky Paola

f. _____

Lema Arias, Samantha Morellia

Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS CONSTANTE Y LEMA.docx (D56158366)
Submitted: 9/27/2019 10:06:00 PM
Submitted By: rowenacosta@hotmail.com
Significance: 2 %

Sources included in the report:

LA INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD BAJO LA METODOLOGÍA EMPLEO
CON APOYO EL ROL DEL PSICÓLOGO OR GANIZACIONAL.doc (D48368415)
Tesis final Dennis Renteria.docx (D51333154)
Tesis PEÑA y SANCHEZ.docx (D24561617)
LAYANA BATISTA JENIFFER.docx (D48467748)

Instances where selected sources appear:

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser el pilar importante en el camino de mi vida como estudiante, a mis padres que hicieron el esfuerzo desde el inicio de la carrera para seguir y no decaer, a mis compañeros de trabajo por el apoyo día a día y ser partícipes en esta investigación, en especial a Paola Santamaría, Silvia Freire y el personal con discapacidad, ya que sin ellos nada de esto hubiese sido posible, a mi familia en general, a mi compañera de tesis, Vicky Constante, por su paciencia y apoyo incondicional. Finalmente, a nuestra tutora, Sara Acosta, por sus recomendaciones, consejos y enseñanzas para terminar nuestro proyecto.

Samantha Lema Arias

Agradezco a Dios por permitirme culminar esta etapa de mi vida y a la Virgen María por guiar mi camino en todo momento.

Agradezco a mi madre por ser mi fortaleza, mi ejemplo de lucha y perseverancia. A mi familia, por su apoyo y confianza en mí en todo este proceso.

Vicky Constante García

DEDICATORIA

Dedico con mucho amor este trabajo de tesis a mi papá, José Lema, quien fue mi mayor ejemplo y guía para ser una profesional.

Samantha Lema Arias

Dedico este trabajo de titulación a mi madre, la persona más importante en mi vida, sin su apoyo y amor incondicional no habría alcanzado esta meta.

Vicky Constante García



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

SARA ROWENA ACOSTA BUSTAMANTE, PSIC
TUTORA

f. _____

ANA MARITZA QUEVEDO TERÁN, MGS
DIRECTORA DE CARRERA

f. _____

JOSE GREGORIO SALAZAR MUÑOZ, MGS
DOCENTE DE LA CARRERA



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO
PERIODO UTE A-2019

**ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN
TRABAJO DE TITULACIÓN**

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "PERCEPCIONES DE LOS COLABORADORES CON DISCAPACIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE SU INCLUSIÓN. CASO DE UNA EMPRESA PRIVADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.", elaborado por el/la estudiante SAMANTHA MORELLIA LEMA ARIAS, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
SARA ROWENA ACOSTA BUSTAMANTE	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	JOSE GREGORIO SALAZAR JARAMILLO	LOURDES MONSERRATE MENDIETA LUCAS
Etapas de ejecución del proceso e Informe final 9.51 / 10	9.75 / 10 Total: 10 %	9.13 / 10 Total: 20 %	9.25 / 10 Total: 70 %
Parcial: 70 %	Parcial: 30 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:	9.44 / 10		

Para constancia de lo cual los abajo firmantes certificamos.

Miembro 1 del Tribunal

Miembro 2 del Tribunal

Oponente

Docente Tutor



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

ACULTAD FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS

ARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO

ERIOODO UTE A-2019

**ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN
TRABAJO DE TITULACIÓN**

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "PERCEPCIONES DE LOS COLABORADORES CON DISCAPACIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE SU INCLUSIÓN. CASO DE UNA EMPRESA PRIVADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.", elaborado por el/la estudiante VICKY PAOLA CONSTANTE GARCIA, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
SARA ROWENA ACOSTA BUSTAMANTE	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	JOSE GREGORIO SALAZAR JARAMILLO	LOURDES MONSERRATE MENDIETA LUCAS
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
9.51 / 10	9.77 / 10	9.52 / 10	9.52 / 10
	Total: 10 %	Total: 20 %	Total: 70 %
Parcial: 70 %	Parcial: 30 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:	9.52 / 10		

Para constancia de lo cual los abajo firmantes certificamos.

Miembro 1 del Tribunal

Miembro 2 del Tribunal

Oponente

Docente Tutor

Contents

Capítulo I: Planteamiento del Problema	3
1.1. Antecedentes	3
1.2. Definición del problema	8
1.3. Preguntas de investigación	15
1.4. Objetivos	15
1.4.1. Objetivo general	15
1.4.2. Objetivos específicos	16
1.5. Justificación	16
Capítulo II: Marcos Referenciales	20
2.1. Referente Teórico	20
2.1.1. Modelo ecológico	20
2.2. Referente Conceptual	23
2.2.1. Discapacidad	23
2.2.2. Tipos de discapacidad	24
2.2.3. Inclusión laboral	26
2.2.4. Condiciones laborales	27
2.2.5. Desempeño laboral	28
2.2.6. Percepciones	28
2.3. Referente Normativo	29
2.4. Referente Estratégico	35
Capítulo III: Metodología de la Investigación	40
3.1. Enfoque de la investigación	40
3.2. Tipo y nivel de la investigación	40
3.3. Método de investigación	41
3.4. Universo, muestra y muestreo	41
3.4.1. Universo	41
3.4.2. Muestra	42
3.4.3. Muestreo	42
3.5. Categorías y subcategorías de estudio	43
3.6. Formas de recolección de la información	44
3.7. Formas de análisis de la información	45
Capítulo IV: Resultados de la Investigación	46
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones	71
Bibliography.....	75
ANEXOS	88

RESUMEN

La presente investigación tiene como tema central las condiciones de inclusión laboral de los colaboradores con discapacidad de una empresa privada de la ciudad de Guayaquil, la cual permitirá dar a conocer de qué manera influyen las condiciones laborales de la empresa en el proceso de inclusión de esta población.

Esta investigación se encuentra dividida en cinco capítulos; así mismo la investigación tiene un enfoque cualitativo ya que considera las percepciones, emociones, sentimientos y experiencias de los colaboradores con discapacidad que se encuentran laborando en la empresa donde se desarrolló el estudio. En cuanto a metodología, en la investigación se utilizaron como técnicas la observación y la entrevista a profundidad, mismas que se realizaron teniendo como base la matriz de operacionalización de variables.

El primer capítulo presenta el planteamiento del problema, se contextualiza y se exponen los antecedentes investigativos y estadísticos, los objetivos de la investigación y su justificación.

El segundo capítulo desarrolla el marco teórico, conceptual, normativo y estratégico, permitiendo la profundización del tema junto con la información manifestada en el primer capítulo.

El tercer capítulo describe la metodología de investigación utilizada y se indica cómo se desarrollará la investigación, el proceso de levantamiento de información y su posterior análisis.

Los capítulos cuarto y quinto están conformados por el análisis de la información obtenida y los resultados de la investigación, así como por las conclusiones y recomendaciones.

Palabras Claves: inclusión laboral, condiciones laborales, discapacidad, desempeño laboral, entorno y accesibilidad.

ABSTRACT

This research has as its central theme the conditions of labor inclusion of employees with disabilities of a private company in the city of Guayaquil, which will allow to know how the labor conditions of the company influence the process of inclusion of this population.

This research is divided into five chapters; The research also has a qualitative approach since it considers the perceptions, emotions, feelings and experiences of employees with disabilities who are working in the company where the study was carried out. Regarding methodology, in the investigation, observation and in-depth interviews were used as techniques, which were carried out based on the matrix of operationalization of variables.

The first chapter presents the problem statement, contextualizes and exposes the research and statistical background, the objectives of the research and its justification.

The second chapter develops the theoretical, conceptual, normative and strategic framework, allowing the deepening of the theme along with the information expressed in the first chapter.

The third chapter describes the research methodology used and indicates how the research will be carried out, the information gathering process and its subsequent analysis.

The fourth and fifth chapters are made up of the analysis of the information obtained and the results of the investigation, as well as the conclusions and recommendations.

Keywords: labor inclusion, working conditions, disability, work performance, environment and accessibility.

INTRODUCCIÓN

La inclusión de las personas con discapacidad en el ámbito laboral es un tema que cada vez toma más fuerza, reconociendo los derechos de esta población al obtener un empleo en empresas públicas o privadas y poder laborar según le permitan sus habilidades y destrezas.

El presente tema de investigación, *percepciones de los colaboradores con discapacidad sobre las condiciones de su inclusión laboral en una empresa privada*, tiene como factor principal el análisis de las percepciones de esta población sobre su proceso inclusivo, desde el ingreso a la organización hasta su situación actual; para este análisis entran en consideración distintas categorías como el clima laboral, la infraestructura de la empresa, su entorno laboral, la relación con sus pares y su relación con los jefes inmediatos, y cómo todo lo anterior influye en su desempeño laboral.

En la actualidad el tema de inclusión laboral se proyecta más allá de cumplir una normativa, se deben hacer valer los derechos de las personas con discapacidad en todos los ámbitos de la sociedad incluido el ámbito laboral, donde esta población debe tener la oportunidad de un empleo digno y estable, respetando sus capacidades y necesidades.

Capítulo I: Planteamiento del Problema

1.1. Antecedentes

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el 15% de la población mundial está conformada por personas con discapacidad; de este porcentaje aproximadamente el 80% se encuentra en edad de trabajar (OIT, 2014).

Por su parte, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) refiere que en América Latina el país con mayor prevalencia de discapacidad es Perú, con el 31% de la población, seguido de Guatemala con un 17%, Uruguay 15%, Honduras 14% y Ecuador con el 13% de población con discapacidad (OPS).

En Ecuador, de acuerdo con datos reportados por el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS), se encuentran registradas 460.586 personas con discapacidad, de las cuales el 56,17% son de sexo masculino y el 43,83% de sexo femenino. De la población con discapacidad registrada, el 46,65% presenta discapacidad física, el 22,35% discapacidad intelectual, 14,12% discapacidad auditiva, el 11,82% discapacidad visual y el 5,05% discapacidad psicosocial (CONADIS, 2019).

En el país, el 24,61% de las personas con discapacidad registradas están localizadas en la provincia del Guayas, de este total, el 65,87% se encuentran en edad para trabajar (18-65 años). Según los datos reportados por el CONADIS, del total de personas con discapacidad registradas en la provincia del Guayas, sólo el 28.93% se encuentran laboralmente activas (CONADIS, 2019).

Teniendo como referencia los datos expuestos, se evidencia que a pesar de los avances que se han venido dando a lo largo del tiempo sobre la inclusión de las personas con discapacidad, aún existen limitantes que impiden su participación plena y activa en la sociedad y más aún en el ámbito laboral. En este sentido existen numerosos estudios realizados sobre inclusión de personas con discapacidad.

En Castellón, España, se publicó un estudio sobre los factores que favorecen la inserción laboral de personas con discapacidad; las variables estudiadas fueron la formación y habilidades de las personas con discapacidad, así como

su rendimiento laboral, los tipos de discapacidades, el papel del trabajador social y las características de la empresa. La investigación concluyó que todas las variables que se han estudiado, desde el punto de vista de la empresa, favorecen la inserción laboral de este colectivo, dando especial énfasis a la formación de la persona a contratar y su responsabilidad laboral, así como también la aceptación por el resto de los compañeros y compañeras de trabajo (Aguirre, Benages, Palanques, & Sánchez, 2011).

También existen estudios sobre inclusión de personas con discapacidades específicas; en Barcelona, España, se investigó sobre la inclusión de personas con discapacidades sensoriales y físicas en el mercado laboral: El caso de Lima- Perú. Este estudio tuvo como objetivo proponer un modelo de inserción laboral en el mercado de Lima - Perú para personas con discapacidad. En esta investigación se determinó que las personas con discapacidad se caracterizan por poseer niveles bajos de formación y calificación, por lo que su autoestima es baja en relación con la de las personas que no presentan problemas o discapacidades. Esta investigación expone como resultados que la mayor debilidad en los procesos de habilitación y formación de las personas con discapacidad sensorial y/o física, es la falta de un servicio de transición entre la salida de la etapa educativa y la inclusión al mundo laboral (Velarde, 2015).

Existen también estudios comparativos como el de España y México sobre el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad. El objetivo de este estudio fue explicar las razones por las que España en comparación con México, ha tenido mayor éxito en este proceso. Entre los resultados principales de este estudio se expone que ambos países han mostrado interés por implementar leyes a favor de las personas con discapacidad. En España las políticas públicas dirigidas al empleo de las personas con discapacidad van de la mano con los lineamientos de la Convención de los Derechos Humanos; esta lógica no se presenta en México. Mientras que la Convención hace referencia a una serie de medidas enfocadas a la inclusión laboral, en México se sigue abordando la problemática laboral desde la integración (Velasco, 2017).

En Chile, el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS) realizó un estudio sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad en el Estado. Este estudio tuvo como objetivo determinar el porcentaje de los colaboradores con discapacidad que existen en el Estado de Chile y su inclusión laboral. Se realizó la investigación con colaboradores de todos los ministerios del Estado chileno, misma que obtuvo como resultado que únicamente el 2,2% son colaboradores con discapacidad. El estudio concluye enfatizando que la inclusión laboral de personas con discapacidad es un tema aún pendiente en el Estado chileno (SENADIS, 2014).

Sobre este tema también existen estudios nacionales, la Universidad San Francisco de Quito realizó una investigación sobre la inserción laboral de personas con discapacidad en Ecuador. Este estudio tuvo como propósito analizar la experiencia de las personas con discapacidad sobre su inclusión laboral, comprendiendo los beneficios y afectaciones que la misma tiene en sus vidas. A partir de la investigación realizada, se concluye que la inclusión laboral se ha limitado a la obligatoriedad en la contratación de personas con discapacidad dentro de una empresa. En cuanto a la experiencia de inclusión y las percepciones de esta población se concluyó que la inclusión laboral es de suma importancia para su desarrollo personal, social y profesional (Salinas, 2017).

En Latacunga, se realizó una investigación sobre la inserción laboral de personas con discapacidad en el sector público del cantón; este estudio tuvo como objetivo analizar el proceso de incorporación de las personas con discapacidad a la luz de la expedición del Registro oficial No. 198-30 y de los artículos 47, 48 y 49 de la Constitución del Ecuador. La investigación enfatiza que el ambiente laboral determina la inclusión de las personas con discapacidad; concluye refiriendo que a pesar de que las instituciones públicas tienen conocimiento del registro oficial, no están cumpliendo con la contratación de personas con discapacidad por el temor a la incapacidad laboral de esta población. Por otra parte, el estudio se realizó con 64 instituciones del cantón y solo 21 cumplen con lo que determina el Código de Trabajo sobre la inserción laboral de personas con discapacidad. La

investigación concluye indicando que el Gobierno no ha sido efectivo en hacer cumplir con la normativa en las instituciones públicas (Cueva, 2014).

La Carrera de Trabajo Social de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, publicó una investigación sobre la Política de inclusión laboral de personas con discapacidad en las empresas de Guayaquil. Esta investigación tuvo como objetivo descubrir la aplicación de la política de inclusión laboral de las personas con discapacidad con el fin de propiciar programas de desarrollo. Este estudio se realizó en una empresa privada donde, a partir de la investigación, se concluye que se han gestionado estrategias de inclusión de las personas con discapacidad, respetando políticas internas. El estudio concluye, además, que las personas con discapacidad no tienen una idea clara sobre sus derechos (Franco, 2017).

De acuerdo con un estudio realizado por la OIT, existen barreras que dificultan la inclusión laboral de las personas con discapacidad; una de ellas es el imaginario de la población que labora en las empresas: jefes y compañeros de trabajo, quienes aún piensan que por las limitaciones físicas o mentales que tienen las personas con discapacidad, no serán lo suficientemente productivas para las empresas.

Por otra parte, también existen barreras físicas, la infraestructura de las empresas; toda vez que existen infraestructuras inadecuadas que les impide a las personas con discapacidad su correcto desempeño laboral.

Otra barrera es la falta de capacitación a la que tienen acceso esta población, esta es otra limitante a la hora de conseguir empleo y de mantenerlo; no todas las personas con discapacidad cuentan con los recursos necesarios para integrarse al ámbito laboral, debido a que no hay suficientes lugares que brinden una capacitación para promover la inclusión (OIT, 2013).

A partir de los estudios revisados, se evidencia que cada país cuenta con normas y leyes propias que, directa o indirectamente, tratan el tema de la discapacidad. A pesar del reconocimiento internacional de la igualdad de derechos de las personas con discapacidad, y de las medidas que se establecen para la atención de este colectivo, esta población experimenta hoy

serias dificultades para conseguir, encontrar y mantener un trabajo digno y estable (Andrade, 2008).

En Ecuador, el Ministerio de Relaciones Laborales (2013), actual Ministerio de Trabajo, en el Manual de buenas prácticas para la inclusión laboral de personas con discapacidad reconoce al empleo como pilar fundamental para el desarrollo del ser humano donde el papel de los empleadores es de vital importancia, sobre todo en la inclusión laboral de personas con discapacidad, valorándolas como seres humanos y como trabajadores que aportan de manera productiva al crecimiento de la empresa y del país (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013).

La inclusión de las personas con discapacidad en el ámbito laboral es un tema que cada vez toma más fuerza, reconociendo los derechos de esta población de insertarse en empresas públicas o privadas y poder laborar según le permitan sus habilidades y destrezas.

De forma muy similar a lo que ocurre en otros países y contextos, en Ecuador los problemas de acceso y de inserción en el mercado laboral de las personas con discapacidad responden a una diversidad de factores, entre los que están contemplados el nivel educativo, la falta de motivación de la persona con discapacidad y de sus familiares; así como también la actitud inicial negativa de parte de algunos empleadores que se traduce en prejuicios, estereotipos, ideas preconcebidas sobre las capacidades de las personas con discapacidad (OISS, 2010).

Al mismo tiempo, la conciencia, la sensibilidad y la necesidad de normalización se incrementa tanto en el colectivo de personas con discapacidad como en las familias y las sociedades en su conjunto, lo que ayuda a visibilizar los problemas señalados para buscar oportunidades y desarrollar propuestas y acciones por parte del ente responsable, el Estado; así como también por parte de las empresas y profesionales que trabajan en ellas desde disciplinas como Trabajo Social, Psicología Organizacional, dentro del Departamento de Recursos Humanos de las organizaciones (Alcover & Pérez, 2011).

A partir de lo expuesto anteriormente resulta necesario que se gestionen políticas en torno a la empleabilidad y al desarrollo integral de las personas con discapacidad, que no sólo protejan el derecho a la igualdad de oportunidades, sino que además fortalezca y contribuya al desarrollo de la sociedad en general (Vinueza, 2014).

1.2. Definición del problema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS):

“discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive” (OMS, 2002).

En este sentido, el término de discapacidad tiene relación con la persona, pero también con las barreras del entorno.

En la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (2006) llevada a cabo por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), se afirma que: *“La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, 2006).*

Es decir, la discapacidad no está asociada a las características propias de cada sujeto, sino más bien, hace relación a las barreras que el entorno social le impone a la persona en cuestión, dichas barreras, son visibles en el entorno físico, en la falta de información sobre la discapacidad, en la discriminación, entre otros.

En Ecuador, como lo expresa la Ley Orgánica de Discapacidades (2012) en el artículo 6:

“se considera persona con discapacidad a toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que lo hubiere originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria” (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012).

Esta ley, tiene como principio fundamental:

“asegurar la prevención, detección oportuna, habilitación y rehabilitación de la discapacidad y garantizar la plena vigencia, difusión y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, establecidos en la Constitución de la República, los tratados e instrumentos internacionales; así como, aquellos que se derivaren de leyes conexas, con enfoque de género, generacional e intercultural” (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012).

Garantizando así el goce de los derechos de las personas con discapacidad y procurando su inclusión social y laboral.

Como se explica en el Manual de atención en derechos de las personas con discapacidad, el concepto de discapacidad no es estático, ha mutado en el tiempo y sigue en permanente evolución. Hasta el siglo XIX la discapacidad era vista como una maldición, un castigo divino; las personas con discapacidad eran erróneamente llamadas minusválidas, inválidas o impedidas, y frente a este paradigma la sociedad rechazaba a estas personas por considerarlas incluso de mala suerte.

A partir de la década de los noventa, esta visión excluyente se transforma por un enfoque de derechos humanos e inclusión. Desde este paradigma se entiende que una persona puede tener una deficiencia, pero la sociedad crea una discapacidad al dificultar su inclusión y participación plena y efectiva en igualdad de condiciones con impedimentos sociales, culturales y físicos (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, 2015).

Según el Ministerio de Salud Pública (MSP), los tipos de discapacidad son: auditiva, física, intelectual, lenguaje, psicosocial y visual; en tanto, cada una de estas puede manifestarse de diferentes maneras y en diferentes grados (MSP, 2015).

Discapacidad física se refiere a deficiencias corporales y/o viscerales; la discapacidad psicosocial es causada generalmente por enfermedades como la esquizofrenia, trastorno bipolar, psicosis, entre otras. Por su parte, la discapacidad intelectual, se manifiesta por la dificultad para comprender ideas complejas, razonar, tomar decisiones y desenvolverse en la vida diaria. Otro tipo de discapacidad es la sensorial que se subdivide en discapacidad visual y auditiva. La discapacidad visual es cuando presentan ceguera o baja visión. Discapacidad auditiva se refiere a personas con sordera bilateral total y/o sordera severa de ambos oídos (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, 2015).

Por su parte, la ONU (1993) refiere que los Derechos Humanos son universales, indivisibles, interdependientes y están relacionados entre sí. En este sentido la comunidad internacional debe tratar los derechos humanos en general de manera justa y equitativa, en pie de igualdad y dándoles a todos el mismo énfasis (ONU, 1993, pág. 19).

Sin embargo, la realidad es otra, hay algunos derechos que pasan a segundo plano; se hace evidente que la población de personas con discapacidad es un grupo social excluido, objeto de discriminación, generalmente sustentada por prejuicios y/o desconocimiento. Producto de esta exclusión, muchos de sus derechos, como seres humanos, son vulnerados, tales como la educación y el trabajo; además, son víctimas de prejuicios y una mirada negativa de parte de la sociedad (Andrade, 2008).

El derecho al trabajo se encuentra constantemente afectado por la discriminación laboral a la que son sometidas las personas con discapacidad, dificultándoles la integración plena a la sociedad económicamente activa y viéndose menospreciadas sus habilidades (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, 2015).

En el mundo laboral, las personas con discapacidad registran mayor desempleo y menores ingresos que las demás personas; es así como las tasas de ocupación en la mayoría de los países continúan siendo desproporcionadas respecto a la población general. Con frecuencia las personas con discapacidad están relegadas a trabajos de bajo nivel y pocos ingresos, con escasa seguridad social y legal, situación que afecta su autoestima desencadenando el abandono y la apatía en la búsqueda de empleo (CEPAL, 2015).

Se ha podido demostrar a partir de estudios realizados y publicados por la OIT que cuando las personas con discapacidad se desenvuelven en trabajos acorde con sus habilidades y capacidades logran realizar importantes aportes en el lugar donde se desempeñen laboralmente (OIT, 2007).

A pesar del reconocimiento internacional a la igualdad de derechos de las personas con discapacidad y de las medidas que se establecen para la atención a esta población, las personas con discapacidad experimentan serias dificultades para encontrar y mantener un trabajo digno, por cuanto la discapacidad se ha considerado tradicionalmente de manera negativa en las organizaciones.

La discriminación laboral hacia las personas con discapacidad perjudica su desempeño laboral, evitando aprovechar sus capacidades y que puedan desarrollar habilidades que les ayude en su desempeño; lo que les dificulta que puedan desarrollar una vida digna y libre de discriminación o estigmatización.

Por lo anterior, es necesario conocer las políticas vigentes a favor de las personas con discapacidad, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de sus derechos humanos y laborales, evitando discriminación y procurando su inclusión social y laboral (Vinueza, 2014).

Uno de los grandes obstáculos para que sean incluidas las personas con discapacidad es la falta de sensibilización y comprensión de las dificultades y barreras que todos los días enfrentan. Frente a esto, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad reconoce que la existencia de

estas barreras es considerada como discriminación (Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, 2006).

Las personas con discapacidad a lo largo de su vida se enfrentan a grandes barreras, no sólo por su condición adquirida o de nacimiento, sino además propias del entorno donde se desenvuelven. Las personas con discapacidad se enfrentan a barreras sociales, ideológicas, culturales, económicas que dificultan el disfrute de sus derechos; incluido el derecho de inclusión y participación social y laboral (OIT, 2014). Estas barreras han sido enfrentadas poco a poco en las últimas décadas conforme se ha ido asimilando que la discapacidad es una condición propia del ser humano que se presenta a lo largo de la vida, ya sea de forma eventual o permanente.

Una de las barreras que enfrentan las personas con discapacidad es la comunicación; las personas con discapacidad auditiva, intelectual o psicosocial usan diversas formas para comunicarse, maneras distintas a las que utilizan las personas que no tienen alguna de estas discapacidades (Victoria, 2013).

Por otro lado, están las barreras físicas, obstáculos estructurales que impiden o bloquean la movilidad o el acceso para las personas con discapacidad. Existen también, barreras políticas, éstas están ligadas a la falta de sensibilización sobre el tema de la discapacidad, y al incumplimiento de las leyes dirigidas a la promoción de los derechos y a la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad (CDC, 2017).

Según Samaniego (2006), las personas con discapacidad han sido aisladas a un espacio de exclusión que les ha imposibilitado ser consideradas como sujetos de derechos al igual que cualquier otro miembro de la sociedad. Tienen el derecho de vivir y gozar plenamente en la sociedad, compartir con sus familiares y amigos en un ambiente sin discriminación, disfrutar de salud y bienestar, recibir una buena y adecuada educación, formación laboral y tener la oportunidad de trabajar. Sin embargo, en este último punto, la gran mayoría presenta problemas para encontrar y mantener un empleo digno y bien remunerado (Samaniego, 2006).

Las interacciones que se establecen dentro de las organizaciones entre los ámbitos laboral y social mediante la inclusión de las personas con discapacidad promueven en esta población cambios positivos sobre expectativas personales, potenciación del proyecto de vida, motivación para mejorar y aprender nuevas habilidades y lograr un buen desempeño laboral. Sin embargo, a pesar de que se evidencia mejoras en la dimensión social, existe la necesidad de implementar acciones alternativas para potenciar la participación y la inclusión en el ámbito laboral (Pallisera & Rius, 2007).

A partir de esto, se entiende que el quehacer profesional o simplemente el hecho de realizar un trabajo remunerado acorde a las habilidades y capacidades de cada persona es fundamental en su vida y desarrollo; más aún en las personas con discapacidad, ya que forma parte de configurar su identidad adulta, contribuye a sentirse útiles, valerse por sí solos y fomenta el sentido de pertenencia a la sociedad económicamente activa y de pertenecer a una organización donde realizan un aporte importante (Riaño, García, Rodríguez, & Álvarez, Calidad de vida e inserción socio-laboral de jóvenes con discapacidad, 2015).

En general, a partir de lo expuesto, las personas con discapacidad suelen tener escasas oportunidades laborales, difícil acceso a la educación y capacitación, y tasas de pobreza más altas con relación a la demás población; esto debido a la falta de conocimiento de políticas, programas y servicios que les puedan facilitar su inclusión social y laboral. A estos obstáculos, se suman la discriminación social y el incumplimiento de la legislación dirigida a la protección de este grupo de atención prioritaria.

Por lo anterior, es necesario sensibilizar a la sociedad y visibilizar el problema en torno a la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad; ya que la accesibilidad y la inclusión de esta población son derechos fundamentales para que puedan tener una vida digna y participar de forma activa en el desarrollo de la sociedad de la que forman parte (Santamarina, López, & Mendiguren).

En la actualidad, el concepto de inclusión laboral ha tomado mayor fuerza; se refiere a inclusión laboral, el otorgar trabajo de forma eficaz a las personas

con discapacidad, desistiendo a todo concepto de discriminación e intentando un equilibrio en las vidas y en todos los ámbitos de estos trabajadores; para muchas empresas puede resultar una obligación, sin darse cuenta de que la única forma de mantenerse competitivos hoy es captando al mayor número de talentos posibles (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013).

A partir de lo expuesto, la inclusión laboral no debe solamente ser abordada desde el punto de vista de emplear a las personas con discapacidad exigidas por ley, debe en conjunto crear el entorno adecuado para que los colaboradores con discapacidad no se sientan discriminados, potenciando al mismo tiempo sus habilidades y destrezas en beneficio de la empresa contratante.

La inclusión de las personas con discapacidad en las organizaciones donde se desempeñan laboralmente, dependerá de varios factores, entre ellos el factor psicosocial teniendo en consideración las valoraciones, actitudes y percepciones de jefes, superiores y compañeros de trabajo sobre esta población; factores que pueden influir de manera positiva o negativa en las personas con discapacidad, provocando efectos sobre sus autopercepciones y los juicios acerca de sí mismos, afectando a los niveles de autoeficacia y al rendimiento de los colaboradores con discapacidad (Alcover & Pérez, 2011).

El trabajo para las personas con discapacidad tiene una connotación especial, va más allá de su vínculo estrictamente productivo; representa en cierto sentido, el inicio de su autonomía, la pertenencia a un grupo y la responsabilidad sobre un trabajo otorgado; así mismo representa un fuerte componente de identidad de esta población (Hernández Á. , 2004).

En cuanto a las percepciones de las personas con discapacidad sobre su inclusión laboral, es necesario considerar distintos factores como las estrategias que utilizan las empresas para que se de dicha inclusión, y en este sentido el rol que cumple el Trabajador Social de la organización en el proceso de inclusión laboral de las personas con discapacidad.

El factor principal para este análisis se basa en las percepciones de esta población sobre su proceso de inclusión, desde el ingreso a la organización hasta su situación actual, sobre el clima laboral, la infraestructura de la

empresa, su entorno laboral, la relación con sus pares y su relación con los jefes inmediatos, y cómo todo lo anterior influye en su desempeño laboral.

Todo lo anteriormente expuesto permite arribar al siguiente problema de investigación: *Percepciones de los colaboradores con discapacidad sobre las condiciones de su inclusión y desempeño laboral en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil.*

1.3. Preguntas de investigación

¿Cuáles son las percepciones de los colaboradores con discapacidad sobre las condiciones de su inclusión y desempeño laboral en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil en el 2019?

- ¿Cuáles son las condiciones de inclusión laboral de las personas con discapacidad de una empresa privada de la ciudad de Guayaquil?
- ¿Cuáles son los factores que favorecen o dificultan el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad de una empresa privada de la ciudad de Guayaquil?
- ¿Cuál es el rol de la Trabajadora Social en los procesos de inclusión y desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad de una empresa privada de la ciudad de Guayaquil?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Describir las percepciones de los colaboradores con discapacidad sobre las condiciones de su inclusión y desempeño laboral en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil en el 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar las condiciones de inclusión laboral de las personas con discapacidad de una empresa privada de la ciudad de Guayaquil.
- Identificar los factores que favorecen o dificultan el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad.
- Describir el rol de la Trabajadora Social en los procesos de inclusión y desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad.

1.5. Justificación

La presente investigación tiene como propósito describir las percepciones de los colaboradores con discapacidad sobre las condiciones de su inclusión y desempeño laboral en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil.

Este tema tiene gran importancia para el ámbito laboral por cuanto a través del estudio se podrá aportar a la empresa información sobre las percepciones del proceso de inclusión que tiene el personal con discapacidad que labora actualmente en la organización; así mismo permitirá establecer los factores que favorecen o dificultan su inclusión y desempeño laboral, y el rol que cumple el Trabajador Social en todo este proceso.

Todo lo anterior, con el fin de que la empresa con la información generada pueda realizar cambios efectivos a favor de la inclusión de este grupo de atención prioritaria y se mantengan y fortalezcan las estrategias que sí promueven la inclusión y que ayudan al mejoramiento del desempeño laboral de las personas con discapacidad. Así mismo, la información generada servirá como parte diagnóstica para el Trabajador Social para incluir planes de inclusión y de capacitación para el personal con discapacidad.

El ámbito laboral es uno de los entornos de pertenencia y participación de las personas con discapacidad, en este sentido la investigación pretende también dar relevancia a los derechos y oportunidades a los cuales por ley está sujeta esta población. Las personas con discapacidad han estado históricamente vulneradas en el ejercicio de muchos de sus derechos como consecuencia de

su condición, particular que las ubica en situación de desventaja, entendida esta última como una desigualdad en relación con el disfrute de los derechos frente al resto de la sociedad.

Ante las constantes barreras a las que se ve enfrentado este colectivo en torno a las condiciones de igualdad de sus derechos y libertades fundamentales, organismos de carácter internacional han creado documentos que tienen como propósito reivindicar los derechos de los que son objeto esta población (Red de Derechos Humanos y Educación Superior, 2014); es así como la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, tiene como objetivo promover, proteger y asegurar el goce de los derechos humanos por todas las personas con discapacidad, el cual como instrumento internacional busca ratificar la plena igualdad ante la ley de estas personas (Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, 2006).

En el artículo 27 de la misma convención se menciona el derecho al trabajo y al empleo que poseen las personas con discapacidad para ser ejercido en condiciones justas y favorables iguales a las demás personas, en un mercado y un entorno que sean abiertos, accesibles e inclusivos, en el sector público o en el privado, donde para promoverlo se implementen acciones afirmativas, incentivos y otras medidas (Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, 2006).

En Ecuador, en cuanto a inclusión laboral, el artículo 47 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) establece que *“El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social”* (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

El tema de inclusión laboral es considerado como materia social dentro del criterio constitucional al ser el trabajo el sustento económico y de desarrollo profesional; se debe reconocer al trabajo como un derecho personal y económico, pues se constituye como la principal herramienta para la superación del individuo y su familia.

Desde el Trabajo Social Profesional, esta investigación es importante puesto que, de acuerdo con los objetivos de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, los trabajadores sociales deben actuar con responsabilidad social en la generación de dinámicas de inclusión y apertura de oportunidades de desarrollo para y desde los sujetos sociales, aportando en la construcción de la centralidad social y cultural del ser humano; y, en la formación de ciudadanía y responsabilidad social con respecto al espacio local, a la nación y al planeta (UCSG, 2019).

Así mismo, la Carrera de Trabajo Social y Desarrollo Humano aporta a la ciudad y el país, profesionales con competencias teóricas y metodológicas con el fin de concebir al ser humano como sujeto de derechos, incorporar la restitución de derechos en la gestión de servicios sociales, generar estrategias que incorporen en la cultura organizacional, enfoque de derechos y responsabilidad social y potenciar oportunidades de desarrollo humano y fomento de la equidad social a través de programas y proyectos (UCSG, 2019).

La realidad social es la que modela las formas, aplicaciones, demandas y concreciones de la disciplina de Trabajo Social, por lo tanto, al considerar el Trabajo Social en el ámbito laboral, a más de cumplir con la exigencia legal, se pretende que colabore con la adaptación y la inclusión de los colaboradores a la empresa, así como también a que desarrollen sus potencialidades y logren un buen desempeño laboral; incidiendo a mejorar su calidad de vida (Chaime, 2006).

El factor humano en las organizaciones es de vital importancia para alcanzar el éxito; una compañía es sostenible solo en la medida que se comprometa con su capital humano, exista un buen clima laboral y genere estrategias que promuevan su inclusión laboral y su sentido de pertenencia a la misma (SENADIS, 2005).

La inclusión laboral forma parte de la inclusión social, donde su sustenta la igualdad de oportunidades y la participación social; la inclusión laboral se hace efectiva una vez que la persona se integra a un trabajo y se incluye en todos sus procesos (Zondek, 2015).

En este sentido, dentro de las empresas, la gestión humana y el trabajo social son concebidos como un área o proceso que juega un papel decisivo en la vinculación de los colaboradores por cuanto se ocupa, en términos generales, de la selección, contratación, capacitación y evaluación de los colaboradores.

Todo lo anteriormente expuesto pone de manifiesto la importancia que tiene esta investigación para la empresa en la cual se llevará a cabo el estudio, así como para la academia por cuanto a través de este se lleva a la práctica los conocimientos adquiridos durante la formación profesional del trabajador social; todos ellos dirigidos a garantizar los derechos de los trabajadores e incidir en el mejoramiento de su calidad de vida, en este caso en particular de las personas con discapacidad.

Los resultados obtenidos podrán aportar información para futuros estudios sobre el tema, toda vez que se podrá conocer las percepciones que tienen los colaboradores sobre su inclusión laboral; al mismo tiempo se pondrá de manifiesto el desempeño laboral que tiene esta población a partir de su inclusión.

Conociendo las percepciones que tienen las personas con discapacidad sobre su inclusión laboral, las empresas podrán diseñar estrategias que promuevan su inclusión y desempeño laboral; de esta manera se podrá garantizar la permanencia de esta población en entornos laborales dignos que les permita desarrollar al máximo sus capacidades y que además les ayude a mejorar su calidad de vida.

Capítulo II: Marcos Referenciales

2.1. Referente Teórico

2.1.1. Modelo ecológico

El modelo ecológico se basa en la propuesta de Bronfenbrenner, quien hace referencia a una perspectiva ecológica del desarrollo de la conducta humana. A partir de este modelo el desarrollo se concibe como un fenómeno de cambio de las características bio-ecológicas. De acuerdo con Bronfenbrenner, la mejor forma de comprender el desarrollo consiste en estudiar al individuo en los diferentes ambientes en donde se desarrolla; estos ambientes influyen en su cambio y su desarrollo cognitivo, moral y relacional. (Bronfenbrenner, 1971).

El postulado básico de este modelo es que los ambientes naturales constituyen la principal fuente de influencia sobre la conducta humana. Y, por lo tanto, sobre el desarrollo psicológico de las personas (Torrico, Santín, Andrés, Menéndez, & López, 2002, pág. 46).

Este modelo postula que la persona se ve influenciada por cuatro sistemas, cada uno de ellos incluido dentro del otro, la persona con discapacidad es influenciada por diferentes factores a lo largo de su vida, dichos factores van a ejercer una influencia única, así como una respuesta particular en cada persona (Céspedes, 2005).

Microsistema, siendo el primer nivel, indica las características propias del individuo y el contexto social inmediato: familia, trabajo, grupo de pares; siendo este el que afecta directamente a la vida de la persona. Este sistema incluye los comportamientos, los roles y las relaciones características de los contextos cotidianos en los que se desenvuelve el individuo (Pérez F. , 2004).

Por otro lado el microsistema parte del sujeto como persona autónoma, es el sistema que participa, decide y que influye en los ambientes como la pareja, amigos, trabajo; en este sistema también la familia se convierte en un apoyo natural con que cuenta la persona; siendo así también el sistema en el que convive el individuo y el proceso de adaptación, una inadecuada adaptación

familiar afectará negativamente el desarrollo de la persona con discapacidad, reduciendo la capacidad de ésta a integrarse en los diferentes roles de su comunidad (Céspedes, 2005).

El mesosistema comprende las interrelaciones de dos o más entornos (microsistemas) en los que la persona participa: comunidad, familia extensa, compañeros de trabajo; afecta directamente el funcionamiento del microsistema reflejando las influencias sociales, políticas y culturales de la sociedad en general, cada uno de estos componentes, siendo así un eje transversal en cada sistema la persona con discapacidad.

El mesosistema muestra la relación de la persona con discapacidad y la comunidad cercana, la relación con el trabajo, los amigos, la iglesia, los grupos comunales, deportivos, culturales y la persona con discapacidad forma parte activa de su propia comunidad, desarrollando habilidades que le permitan integrarse a sistemas sociales diferentes a su familia.

Si la persona con discapacidad tiene una buena adaptación a los espacios mencionados puede desarrollar sus habilidades y potencializarlas para que se logre una efectiva inclusión social y consecuentemente su inclusión laboral.

El mesosistema también hace referencia a ese concepto integrador donde la sociedad tiene la obligación de aceptar y de trabajar con las personas con discapacidad para tratar de proporcionarles diferentes opciones dentro de la comunidad a la cual pertenecen. La capacitación para el trabajo, la participación en grupos representativos culturales y deportivos, así como el entrenamiento en habilidades sociales, y los ambientes normalizados como las empresas, las universidades, las entidades públicas y privadas son los elementos que hacen parte de este sistema (Céspedes, 2005).

Por su parte, el exosistema se refiere a los propios entornos (uno o más) en los que la persona no está incluida directamente, pero en los que se producen hechos que afectan a lo que ocurre en los entornos en los que la persona sí está incluida. Algunos ejemplos de estos entornos son el lugar de trabajo de la pareja, la escuela de los hijos, el grupo de amigos del hermano, etc. Así mismo, los cambios o las alteraciones producidas en estos ambientes, suele repercutir de alguna forma en el individuo.

Si bien la persona con discapacidad no se encuentra involucrada o afectada directamente por otros sistemas, las decisiones o acciones que se desarrollen pueden perturbar o contribuir de forma positiva el en desarrollo del individuo.

El macrosistema incluye los tres niveles mencionados anteriormente; son parte de este sistema los patrones culturales, las tendencias políticas, los sistemas económicos, las creencias que puedan afectar a los individuos desde todos los factores de la sociedad. El macrosistema engloba todos esos factores ligados a la cultura y al momento histórico-cultural en el que se desarrolla la persona (Céspedes, 2005).

Se hace énfasis en la escasa aceptación de la sociedad para incluir a personas con discapacidad, lo que genera un nuevo discurso sobre las limitaciones no sólo físicas o ergonómicas, sino las limitaciones sociales.

Así también en el macrosistema las actitudes y las creencias hacia la discapacidad son importantes para promover la inclusión; reconociendo concepto de “persona”, por encima de otras etiquetas para referirse a las personas con discapacidad, representando no sólo un cambio en la perspectiva social del sujeto, sino también en las demandas familiares, sociales y laborales.

Este modelo aborda la discapacidad, como un modelo de recuperación integral con la intención de mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, rescatando que cada persona presenta su individualidad cargada de distintas experiencias las mismas que se relacionan con la percepción que conciben. Se afirma que la persona con discapacidad está influenciada por diferentes factores a lo largo de su vida, dichos factores van a ejercer una atribución única y por lo tanto una respuesta individual (González, 2009).

El modelo ecológico del desarrollo humano permite integrar el concepto de discapacidad y el significado de calidad de vida ya que pretende explicar el papel que juega el sistema en el individuo. Siguiendo con sus postulados, los ambientes naturales serían la fuente principal de influencia sobre su conducta y sobre su desarrollo, ya que el funcionamiento de cualquier persona está condicionado por la interacción de esta con el ambiente que lo rodea.

A partir de lo anterior se entiende que, desde este modelo, las experiencias de los seres humanos son únicas e individuales, y se relacionan básicamente con la percepción que tienen del ambiente, con el conocimiento aprendido en vivencias anteriores, con sus sentimientos, costumbres y tradiciones (Pérez F. , 2004).

El enfoque ecológico concibe al ser humano como un todo integro e integrador de sí y de su entorno inmediato, de su comunidad, ciudad, país en donde interactúa pasiva o activamente modificando los diferentes sistemas: personal, familiar, comunitario (MIES, 2013, págs. 16-17).

2.2. Referente Conceptual

2.2.1. Discapacidad

Según la Organización Mundial de la Salud (2002):

“Discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales” (OMS, 2002).

En la actualidad, enmarcados en la vigencia de un Modelo de Inclusión y Derechos Humanos, la discapacidad es definida de acuerdo a la relación que se produce entre la persona y su entorno; de esta manera la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, como instrumento internacional que orienta las medidas a adoptarse por los países para el cumplimiento de sus derechos, define a la discapacidad de la siguiente manera: *“Concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, 2006).*

La Ley Orgánica de Discapacidades define claramente a quiénes se les otorga el reconocimiento legal de personas con discapacidad en nuestro país: *“Se considera persona con discapacidad a toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que lo hubiere originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria”* (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012).

2.2.2. Tipos de discapacidad

Según el Manual de buenas prácticas para la inclusión laboral de personas con discapacidad, los tipos de discapacidad son (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013):

Discapacidad física

Se refiere a las deficiencias corporales y/o viscerales que ocasionan dificultad significativa o imposibilidad para caminar, correr, manipular objetos con las manos, subir o bajar gradas, levantarse, sentarse, mantener el equilibrio, controlar esfínteres, entre otras. Estas deficiencias pueden ser evidentes (amputaciones, paraplejía, hemiparesia, etc.), pero también provocan el daño y la limitación en la función de órganos internos, y por lo tanto en muchas ocasiones pueden ser imperceptibles.

Dentro del proceso de inclusión laboral este tipo de discapacidad requiere de adaptaciones al medio físico para la eliminación de barreras arquitectónicas que dificulten su adecuado desenvolvimiento.

Discapacidad psicosocial (mental)

Se refiere a las deficiencias y/o trastornos del comportamiento, del razonamiento, de los estados de ánimo, crónicos y permanentes que afectan su capacidad de juicio crítico sobre sí mismo y sobre los demás.

Dentro del proceso de inclusión laboral este tipo de discapacidad requiere que el ambiente laboral sea tranquilo, las tareas encomendadas sean concretas,

sin implicar niveles de presión ni responsabilidades complejas. Las personas que presentan esta discapacidad deben estar controladas con tratamiento de especialidad y sus actividades laborales deben estar bajo supervisión.

Esta discapacidad es causada generalmente por enfermedades como la esquizofrenia, trastorno bipolar, psicosis, entre otras. Se manifiesta a través de deficiencias o trastornos de la conciencia, comportamiento, razonamiento, estados de ánimo, afectividad, y/o comprensión de la realidad (irritabilidad, depresión, inestabilidad emocional crónica).

Discapacidad intelectual

Se refiere a las deficiencias cognitivas que dificultan la comprensión de ideas complejas, así como la capacidad de razonar, de abstracción y de anticipar los peligros. La característica principal es la dificultad para aprender y poder ejecutar algunas actividades de la vida cotidiana.

Dentro del proceso de inclusión laboral este tipo de discapacidad requiere de una clara identificación de sus potencialidades para la asignación de tareas prácticas, que no impliquen mayores niveles de responsabilidad ni de complejidad.

Discapacidades sensoriales

Dentro de esta discapacidad se encuentran las siguientes:

- Discapacidad Visual: se refiere a personas que presentan ceguera y baja visión. En ambas situaciones estaríamos hablando de personas con un alto grado de pérdida de visión, que causa dificultad en la movilidad y la orientación.

Dentro del proceso de inclusión laboral, este tipo de discapacidad requiere de apoyos tecnológicos, así como la identificación de espacios mediante señalética en braille.

- Discapacidad Auditiva: se refiere a personas que presentan sordera debido a que no han desarrollado el sentido del oído o han perdido la capacidad de escuchar, situación que dificulta la comunicación con su entorno. Muchos de estos casos se ven acompañados por la ausencia

de lenguaje, circunstancia que requiere del uso de audífonos y la expresión mediante la lengua de señas.

Dentro del proceso de inclusión laboral, este tipo de discapacidad requiere del desarrollo de procesos de comunicación alternativos por parte de sus compañeros de trabajo: hablar claramente, despacio, con palabras sencillas que puedan ser fácilmente leídas en los labios, escribir aquello que requiere comunicarse y confirmar que los mensajes han sido comprendidos. Las responsabilidades encomendadas no deben implicar la necesidad de comunicación con el público.

- Discapacidad del Lenguaje se refiere a personas que presentan deficiencia para la expresión verbal que dificulta la comunicación y la interrelación; puede producirse de manera vinculada a la sordera, o ser una secuela de otro tipo de lesiones.

Dentro del proceso de inclusión laboral este tipo de discapacidad requiere de la paciencia y colaboración por parte de sus compañeros de trabajo para poder establecer alternativas de comunicación. Las responsabilidades encomendadas no deben implicar prioritariamente la necesidad de la expresión verbal.

2.2.3. Inclusión laboral

“La inclusión laboral significa ofrecer trabajo de forma activa a las personas con discapacidad, dejando atrás la discriminación, e intentando que las vidas de estos trabajadores se normalicen en todos los ámbitos” (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, 2015).

A partir de lo anterior se entiende que la inclusión laboral de personas con discapacidad les brinda la posibilidad de mejorar su calidad de vida, desarrollarse y realizarse profesionalmente y como persona; lo cual impacta positivamente el funcionamiento global de los equipos de trabajo. La presencia de colaboradores con discapacidad une, integra e impone desafíos colectivos de productividad, debido a la gran responsabilidad y perseverancia que ellos manifiestan (Alcover & Pérez, 2011).

La inclusión laboral es parte de un proceso más amplio que es la inclusión social. En la inclusión social la sociedad se adapta para atender las necesidades de las personas con discapacidad, se defienden los derechos de todas las personas, lo cual permite y promueve la participación de grupos excluidos. Se busca transformar los sistemas para que sean de calidad y permitan el acceso a todos (Muñoz & Barrantes, 2016).

La inclusión laboral es parte de la inclusión social en la medida que la persona con discapacidad cuente con una red de apoyo necesaria para el acceso al trabajo. Se puede hablar entonces de un concepto más amplio, el de inclusión sociolaboral, entendida como la participación de las personas con discapacidad en la comunidad por medio del desempeño de una actividad productiva acorde a sus intereses, competencias, capacidades y oportunidades brindadas (Zondek, 2015).

En relación con lo anterior se entiende como inclusión laboral el otorgar trabajo de forma eficaz a las personas con discapacidad, desistiendo a todo concepto de discriminación e intentando un equilibrio en las vidas y en todos los ámbitos de estos colaboradores (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013).

2.2.4. Condiciones laborales

Se entiende como condición de trabajo cualquier característica de este que puede tener influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador; incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo (istas, s.f.).

La condición de trabajo, por lo tanto, está vinculada al estado del entorno laboral. El concepto refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador.

Las condiciones de trabajo van más allá del sueldo y los horarios de trabajo, unas condiciones de trabajo adecuadas facilitan que se haga un buen trabajo y evita la aparición de factores de riesgo (Mira, 2016).

2.2.5. Desempeño laboral

Según Chiavenato (2000) el desempeño laboral *“es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”* (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2000, pág. 359).

Se entiende por desempeño laboral las acciones realizadas por los colaboradores de una organización, mismas que son relevantes para el cumplimiento de sus objetivos y que pueden ser medidas en términos de las competencias de cada trabajador y su nivel de contribución a la organización (Pérez A. , 2009, pág. 1).

Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el colaborador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad (Mena, 2015).

Es en el desempeño laboral donde el colaborador demuestra sus competencias laborales, integradas por habilidades, conocimientos, aptitudes y actitudes, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados esperados por la organización (Salas, Díaz, & Pérez, 2012).

2.2.6. Percepciones

Desde un punto de vista antropológico, la percepción es entendida como la forma de conducta que comprende el proceso de selección y elaboración simbólica de la experiencia sensible, que tienen como límites las capacidades biológicas humanas y el desarrollo de la cualidad innata del hombre para la producción de símbolos (Vargas, 1994).

Desde esta mirada antropológica, la percepción es biocultural porque, por un lado, depende de los estímulos físicos y sensaciones involucrados y, por otro lado, de la selección y organización de dichos estímulos y sensaciones. Las experiencias sensoriales se interpretan y adquieren significado moldeadas por pautas culturales e ideológicas específicas aprendidas desde la infancia (Vargas, 1994, pág. 47).

Desde la sociología, la percepción forma parte de la construcción de un mundo externo. Esa es su función. Mediante la interpenetración y acoplamiento estructural, los sistemas psíquicos hacen accesible a los sistemas sociales esta exterioridad (Lewkow, 2014, pág. 38).

Desde la psicología se concibe a la percepción como el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización (Vargas, 1994, pág. 48).

La percepción no es un proceso lineal de estímulo y respuesta sobre un sujeto pasivo, sino que, por el contrario, están de por medio una serie de procesos en constante interacción y donde el individuo y la sociedad tienen un papel activo en la conformación de percepciones particulares a cada grupo social (Vargas, 1994)

Todos los conceptos y definiciones anteriormente expuestos contribuyen a la comprensión del tema de investigación mismo que hace referencia a la discapacidad como tal y a las personas con discapacidad y su proceso de inclusión y desempeño laboral dentro de la empresa privada donde se realizará el presente estudio.

2.3. Referente Normativo

Ecuador cuenta con un marco normativo que hace énfasis en el reconocimiento y la garantía de derechos sin discriminación; las personas con discapacidad y sus familias están amparadas por normativas nacionales e internacionales. En el país el ente rector de garantizar los derechos de las personas con discapacidad es el Gobierno central, teniendo competencia exclusiva sobre este tema.

Es así como la Constitución de la República vigente desde el año 2008, en su artículo 35 reconoce a las personas con discapacidad como parte del grupo de atención prioritaria, lo que implica la obligatoriedad de garantizar la

igualdad de oportunidades para el ejercicio de sus derechos. De igual manera, desde la perspectiva de los derechos humanos se reconoce a las personas con discapacidad como sujetos de derechos y se establece que el Estado tiene responsabilidades específicas para la atención oportuna de sus necesidades (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Es por ello que el artículo 47 de la Constitución, en la sección sexta titulada Personas con discapacidad indica que el Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social, reconociendo derechos de esta población, entre ellos el trabajo en condiciones de igualdad de oportunidades, que fomente sus capacidades y potencialidades, a través de políticas que permitan su incorporación en entidades públicas y privadas; así como el acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios, eliminando las barreras arquitectónicas.

El artículo 48 de esta misma sección hace referencia a que el Estado adoptará a favor de las personas con discapacidad medidas que aseguren entre otros puntos la inclusión social, mediante planes y programas estatales y privados coordinados, que fomenten su participación política, social, cultural, educativa y económica (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

La Constitución de la República del 2008, con estos artículos garantiza la protección y desarrollo integral de las personas con discapacidad y sus familias, promueve la igualdad de derechos y oportunidades para las personas con discapacidad; además, establece como objetivos el propiciar la equidad social y territorial, promover la igualdad en la diversidad, garantizar derechos y concertar principios rectores de la planificación del desarrollo.

En lo que se refiere a los derechos de las personas con discapacidad, en el contexto internacional, el Ecuador suscribió y ratificó la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación en Contra de las Personas con Discapacidad, promovida por la Organización de Estados Americanos (OEA). Este instrumento insta a los Estados Partes a adoptar las medidas de carácter legislativo, social, educativo, laboral o de

cualquier otra índole, para cumplir con sus objetivos de prevención y eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad; así como trabajar prioritariamente en la sensibilización de la población, a través de campañas de educación encaminadas a eliminar prejuicios, estereotipos y otras actitudes que atentan contra el derecho de las personas a ser iguales, propiciando de esta forma el respeto y la convivencia con las personas con discapacidad (Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, 1999).

Por lo anterior, los artículos de la Convención dan soporte al cumplimiento de la prevención y eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad y propician su plena integración en la sociedad. En este punto se entiende que se incluyen todos los ámbitos de participación de las personas con discapacidad incluido el laboral.

De igual manera, el Ecuador se suscribió y ratificó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad promovida por la Organización de las Naciones Unidas (ONU). El propósito de este instrumento es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente (Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, 2006).

El artículo 3 de esta Convención indica los principios generales entre ellos el respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas, por lo que los Estados deberán tomar todas las medidas pertinentes, incluidas medidas legislativas, para modificar o derogar leyes, reglamentos, costumbres y prácticas existentes que constituyan discriminación contra las personas con discapacidad.

Así mismo deberán tener en cuenta, en todas las políticas y todos los programas, la protección y promoción de los derechos humanos de las personas con discapacidad. Tomar todas las medidas pertinentes para que ninguna persona, organización o empresa privada discrimine por motivos de

discapacidad (Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, 2006).

A partir de lo anterior, se hace referencia que esta Convención ampara el respeto hacia la diversidad y condición humana evitando en cualquier instancia la discriminación. En relación con el ámbito laboral se entiende que en las empresas la equidad tiene que ser distributiva en las personas con discapacidad, teniendo en consideración las restricciones que deben cumplir los empleadores desde el ámbito de sus derechos.

Dentro de la normativa nacional, la Ley Orgánica de Discapacidades (2012), es el instrumento en el cual se basa la formulación y ejecución de la política pública en el país, así como el cumplimiento de las medidas de acción afirmativa para las personas con discapacidad y sus familias.

Esta ley tiene por objeto asegurar la prevención, detección oportuna, habilitación y rehabilitación de la discapacidad y garantizar la plena vigencia, difusión y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, establecidos en la Constitución de la República, los tratados e instrumentos internacionales; así como, aquellos que se derivaren de leyes conexas, con enfoque de género, generacional e intercultural.

Se contempla en el artículo 3 que uno de los fines de esta ley es garantizar y promover la participación e inclusión plenas y efectivas de las personas con discapacidad en los ámbitos públicos y privados. En el apartado del trabajo y capacitación, el artículo 45 expresa el derecho al trabajo indicando que las personas con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante tienen derecho a acceder a un trabajo remunerado en condiciones de igualdad y a no ser discriminadas en las prácticas relativas al empleo, incluyendo los procedimientos para la aplicación, selección, contratación, capacitación e indemnización de personal y demás condiciones establecidas en los sectores público y privado (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012).

En cuanto a políticas laborales, el artículo 45 de esta misma ley, refiere que el Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades en coordinación con la autoridad nacional encargada de las relaciones laborales formulará las políticas sobre formación para el trabajo, empleo, inserción y reinserción

laboral, readaptación profesional y reorientación ocupacional para personas con discapacidad, y en lo pertinente a los servicios de orientación laboral, promoción de oportunidades de empleo, facilidades para su desempeño, colocación y conservación de empleo para personas con discapacidad, aplicando criterios de equidad de género.

El artículo 47 de esta ley hace referencia sobre la inclusión laboral indicando que el empleador público o privado que cuente con un número mínimo de 25 trabajadores está obligado a contratar, un mínimo de 4% de personas con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condiciones físicas y aptitudes individuales, procurando los principios de equidad de género y diversidad de discapacidades.

Por su parte, el artículo 50 indica que las instituciones públicas y privadas están obligadas a adecuar sus requisitos y mecanismos de selección de empleo, para facilitar la participación de las personas con discapacidad, procurando la equidad de género y diversidad de discapacidad. Los servicios de capacitación profesional y más entidades de capacitación deberán incorporar personas con discapacidad a sus programas regulares de formación y capacitación. La autoridad nacional encargada de las relaciones laborales garantizará y fomentará la inserción laboral de las personas con discapacidad.

En cuanto a estabilidad laboral, el artículo 51 menciona que las personas con discapacidad, deficiencia o condición discapacitante gozarán de estabilidad especial en el trabajo. En el caso de despido injustificado de una persona con discapacidad o de quien tuviere a su cargo la manutención de la persona con discapacidad, deberá ser indemnizada con un valor equivalente a 18 meses de la mejor remuneración, adicionalmente de la indemnización legal correspondiente.

Para dar seguimiento y control de la inclusión laboral como se indica en el artículo 53 la autoridad nacional encargada de las relaciones laborales realizará seguimientos periódicos de verificación de la plena inclusión laboral de las personas con discapacidad, supervisando el cumplimiento del

porcentaje de Ley y las condiciones laborales en las que se desempeñan (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012).

En consecuencia, con esta Ley se promueve, protege y garantiza el disfrute pleno y por igual del conjunto los Derechos Humanos por las personas con discapacidad, así como el derecho a tener un trabajo remunerado y en condiciones de igualdad. La ley cubre una serie de ámbitos fundamentales tales como la accesibilidad, la libertad de movimiento, la salud, la educación, el empleo, la habilitación y rehabilitación, la participación en la vida política, y la igualdad y la no discriminación.

Con referencia al tema de la inclusión laboral de las personas con discapacidad y en concordancia con el artículo 47 de la Ley Orgánica de Discapacidades, el Código del Trabajo del país establece en su artículo 42 como obligación del empleador que cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores, está obligado a contratar, al menos, a una persona con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condición física y aptitudes individuales, observándose los principios de equidad de género y diversidad de discapacidad., en el primer año de vigencia de esta Ley. En el segundo año, la contratación será del 1% del total de los trabajadores, en el tercer año el 2%, en el cuarto año el 3% hasta llegar al quinto año en donde la contratación será del 4% del total de los trabajadores, siendo ese el porcentaje fijo que se aplicará en los sucesivos años (Código del Trabajo, 2005).

En cuanto a leyes específicas, en el presente trabajo se hará referencia a la Ley de Seguridad Social, por cuanto esta investigación tendrá lugar en una empresa privada sujeta al cumplimiento de esta ley. La Ley de Seguridad Social en el artículo 3 indica que el Seguro General Obligatorio protegerá a las personas afiliadas, en las condiciones establecidas en la presente ley y demás normativa aplicable, de acuerdo con las características de la actividad realizada, en casos de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, vejez, muerte, e invalidez, que incluye discapacidad; cesantía y Seguro de Desempleo. Para los efectos del Seguro General Obligatorio, la protección contra la contingencia de discapacidad se cumplirá a través del seguro de invalidez (Ley de Seguridad Social, 2001).

La Ley de Seguridad Social protege a todos los trabajadores afiliados al seguro general y campesino; sin embargo, no hace referencia a las personas con discapacidad en el ámbito laboral.

Continuando con la normativa nacional, el Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades (2017), en su capítulo III titulado de los derechos de las personas con discapacidad, el artículo 12 se refiere a la inclusión laboral, indicando que la autoridad nacional encargada de las relaciones laborales es competente para vigilar, controlar, dar seguimiento al cumplimiento del porcentaje de inclusión laboral de personas con discapacidad y aplicar las sanciones conforme a lo establecido en la legislación correspondiente. En este artículo se enfatiza que podrán formar parte del porcentaje de inclusión laboral, quienes tengan una discapacidad igual o superior al treinta por ciento de discapacidad (Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades, 2017).

A partir de lo anterior, toda la normativa referida tanto nacional como internacional demuestra que el tema de discapacidad está amparado legalmente y existen muchas leyes que buscan el bienestar, el mejoramiento de la calidad de vida y la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad.

En el Ecuador, el Estado reglamenta y sanciona el no cumplimiento de la inclusión laboral de las personas con discapacidad; así mismo las normas regulan su permanencia laboral en ambientes dignos y seguros, procurando su bienestar y desarrollo de habilidades y competencias para desempeñarse de una manera eficaz en los puestos de trabajo asignados.

2.4. Referente Estratégico

El Plan Nacional de Desarrollo ecuatoriano, llamado por el actual Gobierno Plan Toda Una Vida, incorpora como parte sustancial de su accionar, la garantía de los derechos de las ciudadanas y ciudadanos de los grupos de atención prioritaria, entre ellos, las personas con discapacidad, mediante el desarrollo de estrategias y acciones para lograr una vida digna, con iguales accesos y oportunidades durante todo su ciclo de vida, con profundo respeto

a las identidades diversas y con respuestas inclusivas e integrales, de acuerdo a lo enunciado en el Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, 2017).

El eje 1 del Plan titulado Derechos para Todos Durante Toda la Vida, tiene como primer objetivo garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas. El garantizar una vida digna en igualdad de oportunidades para las personas es una forma particular de asumir el papel del Estado para lograr el desarrollo; este es el principal responsable de proporcionar a todas las personas, las mismas condiciones y oportunidades para alcanzar sus objetivos a lo largo del ciclo de vida, prestando servicios de tal modo que las personas y organizaciones dejen de ser simples beneficiarias para ser sujetos que se apropian, exigen y ejercen sus derechos.

La garantía en la igualdad de oportunidades para todas las personas va mucho más allá de la simple provisión de servicios; significa luchar contra la pobreza, la inequidad y la violencia, promoviendo un desarrollo sustentable, la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, y la realización plena de los derechos humanos.

Lograr una vida digna para todas las personas, en especial para aquellas en situación de vulnerabilidad, incluye la promoción de un desarrollo inclusivo que empodere a las personas durante todo el ciclo de vida. Esto implica esfuerzos integrales dirigidos hacia el individuo desde sus primeros años de vida, considerando su entorno familiar y social.

En este sentido, es necesario promover políticas e intervenciones de desarrollo integral de la primera infancia, así como garantizar de manera complementaria el acceso a una educación de calidad para niños, niñas y adolescentes, favoreciendo el acceso a capacitación de calidad y pertinente para jóvenes y adultos, con el fin de potenciar sus capacidades y el desarrollo del talento humano.

El objetivo responde a las siguientes políticas en relación con el tema de investigación:

- Generar capacidades y promover oportunidades en condiciones de equidad, para todas las personas a lo largo del ciclo de vida.
- Garantizar el acceso al trabajo digno y la seguridad social de todas las personas.
- Erradicar toda forma de discriminación y violencia por razones económicas, sociales, culturales, religiosas, etnia, edad, discapacidad y movilidad humana, con énfasis en la violencia de género y sus distintas manifestaciones.
- Asegurar el acceso a la justicia, la seguridad integral, la lucha contra la impunidad y la reparación integral a las víctimas, bajo el principio de igualdad y no discriminación.

Por su parte, la Agenda Nacional para la Igualdad en Discapacidades 2017 – 2021 en su eje Trabajo y Empleo busca garantizar el derecho de las personas con discapacidad a trabajar en igualdad de condiciones que los demás, en entornos laborales inclusivos y accesibles; así como fomentar el autoempleo como estrategia válida de sostenimiento para su vida personal y familiar.

Este eje tiene como objetivos fomentar la inclusión laboral de las Personas con Discapacidad e impulsar el emprendimiento en las Personas con Discapacidad. Para conseguirlos, se han planteado las siguientes estrategias:

- Impulsar la inclusión laboral de Personas con Discapacidad y sustitutos en el sector público y privado.
- Potenciar habilidades para la generación de emprendimientos e impulsar el acceso a líneas de crédito preferenciales para Personas con Discapacidad
- Fortalecer la eficiencia de los procesos de inclusión laboral de Personas con Discapacidad

De ahí que, la Agenda Nacional para la Igualdad de Discapacidades 2017 – 2021 se constituye en un instrumento técnico que recoge las políticas públicas de discapacidades para orientar y promover su implementación, como una respuesta de los sectores público y privado para la atención de las necesidades y requerimientos de las personas con discapacidad y sus

familias, en un marco de respeto y exigibilidad de sus derechos (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, 2017).

En cuanto a nivel institucional, la presente investigación se llevará a cabo en una empresa privada ubicada en la ciudad de Guayaquil, misma que tiene como misión y visión institucional las mencionadas a continuación:

- **Misión:** creamos momentos de placer y diversión, a través de productos confiables y cercanos a nuestros consumidores.
- **Visión:** Ser una empresa de alimentos con presencia nacional e internacional destacada por su innovación, y preocupados por la salud de sus consumidores gracias a la tecnología de punta y al talento humano altamente calificado. Generar valor para nuestros accionistas, colaboradores y clientes, con responsabilidad social y ambiental.

La empresa privada donde se realizará la investigación cuenta con un Código de ética donde expone como uno de sus puntos la inclusión y no discriminación, en la industria alimenticia se desarrollan sin excepción prácticas empresariales y laborales incluyentes y libres de todo tipo de discriminación. Las prácticas de selección de personal están basadas en la igualdad de oportunidades. La empresa implementa programas de capacitación para que adquieran nuevos conocimientos que les permitan mejorar sus oportunidades de crecimiento profesional.

Otro de los apartados del Código de Ética es el respeto a los Derechos Humanos y Laborales, todas las acciones de la empresa se llevan a cabo bajo el estricto respeto de los Derechos Humanos contenidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos.

Se comparte que la libertad, la justicia y la paz en el mundo tienen por base el reconocimiento de la dignidad intrínseca de la persona y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana. Se respeta la legislación laboral vigente en el país y se trabaja en el marco de lo que establecen los diferentes convenios de la Organización Internacional del Trabajo.

El Código de Ética de la empresa establece que provee ambientes laborales seguros y de acuerdo con lo que establecen las leyes y normas aplicables. Los colaboradores tienen la obligación de respetar las normas de seguridad e higiene y de utilizar los equipos de seguridad que correspondan.

La empresa también cuenta con su Reglamento Interno de Trabajo aprobado por el Ministerio del Trabajo, donde establece como obligaciones y prohibiciones del trabajador y empleador, los mismos establecidos en el Código del Trabajo. Por otro lado, se consideran faltas leves el incumplimiento de disposiciones como tratar a superiores, compañeros con la debida consideración y cortesía.

Se considera como falta grave no respetar a superiores y compañeros de trabajo, así como desafiar, amenazar, injuriar, ultrajar o agredir a los mismos (Universal, Reglamento Interno, 2011).

Estas normas de la empresa propician un buen clima laboral, fomentando respeto, buenas relaciones entre compañeros y jefes, y la inclusión de los colaboradores con discapacidad en un ambiente con condiciones seguras e idóneas para su desempeño laboral y crecimiento personal y profesional.

Capítulo III: Metodología de la Investigación

3.1. Enfoque de la investigación

La investigación se realizará a partir del enfoque cualitativo; Creswell (1998) citado por Vasilachis considera que *“la investigación cualitativa es un proceso interpretativo de indagación basado en distintas tradiciones metodológicas que examinan un problema humano o social”*. Según Vasilachis, quien investiga construye una imagen compleja y holística, analiza palabras, presenta detalladas perspectivas de los informantes y conduce el estudio en una situación natural (Vasilachis, 2006, pág. 24).

La investigación cualitativa se fundamenta en una perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las acciones de las personas; postula que la “realidad” se define a través de las interpretaciones de los participantes en la investigación respecto de sus propias realidades. El enfoque cualitativo puede concebirse como un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo “visible”, lo transforman y convierten en una serie de representaciones. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, págs. 7-9).

La investigación se realizará bajo este enfoque cualitativo ya que se pretende identificar y describir aspectos importantes como las percepciones, sentimientos, pensamientos y experiencias sobre la inclusión laboral de las personas con discapacidad y el desempeño laboral de estos colaboradores.

3.2. Tipo y nivel de la investigación

El tipo y nivel de investigación será descriptivo; ya que se estudiarán realidades con el propósito de presentar una interpretación correcta de acuerdo con los datos obtenidos sobre dicha realidad de estudio (Sabino, 1996).

Los estudios descriptivos buscan desarrollar una fiel representación del fenómeno estudiado a partir de sus características; el énfasis está en el estudio independiente de cada característica.

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 92).

3.3. Método de investigación

La investigación será de tipo no experimental, entendiéndolo a este como un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

En un estudio no experimental se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 152).

La investigación será no experimental transversal. Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 154).

3.4. Universo, muestra y muestreo

3.4.1. Universo

El universo o población de la presente investigación estará conformado por 12 colaboradores con discapacidad que laboran en la empresa privada de la ciudad de Guayaquil. La empresa donde se realizará el estudio pertenece al

sector industrial alimenticio, misma que cuenta con el porcentaje de personal con discapacidad requerido por ley.

Los colaboradores que conforman el universo de esta investigación cuentan con el carnet de discapacidad, cuyos porcentajes se encuentran dentro del rango del 30% al 80% de discapacidad. La población del estudio presenta tipo de discapacidad física, intelectual, visual y auditiva.

La población con discapacidad de la empresa privada labora en el área de producción y administrativa; de los 12 colaboradores que conforman el universo de la investigación, 11 tienen el cargo de operarios y 1 desempeña el cargo de jefe de mantenimiento.

3.4.2. Muestra

Para la investigación se utilizará una muestra de 5 colaboradores con discapacidad, de los cuales 4 son personal operativo y 1 personal administrativo. Se seleccionó para la muestra del estudio, un colaborador con cada tipo de discapacidad existente dentro de la empresa privada; por lo que habrá como muestra un colaborador con discapacidad auditiva, visual, intelectual y física. Como muestra de colaboradores con discapacidad física se contará con 2 colaboradores, uno de ellos del área operativa y el otro del área administrativa. La muestra ha sido escogida con el fin de obtener información variada y conocer diferentes percepciones sobre la inclusión y desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad, cada uno desde su perspectiva y su posición dentro de la empresa donde se realizará el estudio.

3.4.3. Muestreo

Para la investigación se utilizará el muestreo no probabilístico por conveniencia, cuya selección se caracteriza por la accesibilidad y proximidad de los sujetos para la investigación (Otzen & Manterola, 2017).

Se utilizará el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia porque facilitará la obtención de información sobre las percepciones de los colaboradores con discapacidad sobre su inclusión y desempeño laboral en la empresa privada, y a su vez contribuirá con la comprensión de los resultados.

El procedimiento del muestreo no probabilístico no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones del investigador y, las muestras seleccionadas obedecen a los criterios de investigación. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 176).

Desde el enfoque cualitativo, las muestras no probabilísticas logran obtener los casos que interesan al investigador y que llegan a ofrecer una gran riqueza para la recolección y el análisis de los datos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 190).

3.5. Categorías y subcategorías de estudio

Categorías

- Condiciones de inclusión laboral
- Desempeño laboral
- Rol de la Trabajadora Social

Subcategorías

- Información de los colaboradores con discapacidad
- Tipo y porcentaje de discapacidad
- Condiciones de trabajo y accesibilidad
- Beneficios
- Inducción y Capacitación
- Funciones de la Trabajadora Social

3.6. Formas de recolección de la información

Para la recolección de datos e información se utilizarán las técnicas: observación y entrevista a profundidad, empleando como instrumento la guía de observación y guía de preguntas para indagar sobre las percepciones de los colaboradores con discapacidad sobre su inclusión y desempeño laboral en la empresa privada donde laboran.

Se realizará una observación de tipo no estructurada ya que se busca la variabilidad de fenómenos y conductas que pueden ser de interés para el objeto de la investigación. Así mismo, la observación será de tipo participativa ya que involucra la interacción social entre el investigador y la muestra seleccionada para la investigación.

A partir del enfoque cualitativo, se busca obtener datos e información de los colaboradores con discapacidad en las propias formas de expresión de cada uno. Para la presente investigación, los datos que interesan son las percepciones, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias y vivencias manifestadas en el lenguaje de los colaboradores con discapacidad. Los datos se recolectan con la finalidad de analizarlos y comprenderlos, y así responder a las preguntas de investigación y generar conocimiento. Esta clase de datos es muy útil para capturar y entender los motivos subyacentes, los significados y las razones internas del comportamiento humano (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, págs. 396-397).

Por otro lado, para la obtención de información se aplicará a los colaboradores con discapacidad una entrevista a profundidad. En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logrará una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema. Se aplicará una entrevista semiestructurada, mismas que se basan en una guía de preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, págs. 403-404).

3.7. Formas de análisis de la información

La información obtenida mediante esta investigación será analizada desde el enfoque cualitativo, utilizando códigos axiales que responden a las categorías y teorías que sostienen el estudio. Se analizará la información usando la codificación axial, siguiendo la estructura de la matriz de operacionalización de variables.

Se usa la codificación para comenzar a revelar significados potenciales y desarrollar ideas y conceptos. Los códigos son etiquetas para identificar categorías, es decir, describen un segmento; conforme el investigador revisa nuevos segmentos de datos y vuelve a revisar los anteriores segmentos, continúa “conectando conceptualmente” unidades y genera más categorías o consolida las anteriores. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, págs. 426-427)

De igual manera, para el análisis de la información se utilizará la triangulación, misma que consiste en la confrontación entre teorías e información obtenida a través de las técnicas de recolección y mediante el estudio de los sujetos sociales identificados para la investigación.

La triangulación se refiere al uso de varios métodos, de fuentes de datos, de teorías, de investigadores o de ambientes en el estudio de un fenómeno. La triangulación ofrece una alternativa de poder visualizar un problema desde diferentes ángulos y de esta manera aumentar la validez y consistencia de los hallazgos (Benavides & Gómez, 2005).

A partir de lo anterior, para el análisis de la información se utilizará la técnica de triangulación, ya que esta permitirá analizar los resultados confrontándolos con la teoría, con el estudio de los sujetos sociales y la información recopilada en base a los instrumentos aplicados. La triangulación es una herramienta enriquecedora que le confiere a un estudio rigor, profundidad, complejidad y permite dar grados variables de consistencia a los hallazgos. A la vez permite reducir sesgos y aumentar la comprensión de un fenómeno.

Capítulo IV: Resultados de la Investigación

4.1. Condiciones de inclusión laboral de los colaboradores con discapacidad.

La inclusión laboral de las personas con discapacidad en Ecuador se respalda por el artículo 42 del Código del Trabajo, donde se determina que el empleador que cuente con mínimo de 25 trabajadores está obligado a contratar, al menos, a una persona con discapacidad. Esta población deberá desempeñarse en labores adecuadas en relación con su condición física, conocimientos y aptitudes, respetando los principios de equidad de género y diversidad de discapacidad (Ministerio del Trabajo, 2008).

De acuerdo con lo mencionado, la ley también indica que la empresa deberá realizar el proceso de asignación de puestos y áreas de trabajo para los colaboradores con discapacidad, acorde a las capacidades y potencialidades de cada uno de ellos, garantizando óptimas condiciones laborales y un buen desempeño en las actividades asignadas (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012).

La inclusión laboral permite a las personas con discapacidad mejorar sus condiciones de vida, aportar económicamente en su familia y apoyar al desarrollo de la empresa con su productividad. En el proceso de inserción laboral de una persona con discapacidad, se requiere tomar medidas que garanticen el acceso y la permanencia de esta persona en su lugar de trabajo, respetando su individualidad y tipo de discapacidad.

4.1.1. Información del personal

La empresa donde se realizó el estudio cuenta con 12 colaboradores con discapacidad, número que da cumplimiento al requerimiento por ley. El personal con discapacidad tiene edades que oscilan entre los 30 y 60 años y cuentan con permanencia en la empresa de 2 a 12 años; siendo en su mayoría colaboradores que han permanecido en la empresa durante más de 10 años.

De los colaboradores con discapacidad participantes en el estudio, 1 colaborador, quien ocupa un cargo de jefatura cuenta con maestría, 1 cuenta con estudios de bachillerato, 2 con instrucción básica superior y 1 posee un nivel de instrucción básica. De los 12 colaboradores con discapacidad, 9 son de sexo masculino y 3 son de sexo femenino, lo que evidencia que no hay equidad de género en la contratación de la población con discapacidad de la empresa.

La empresa ha contratado colaboradores con tipo de discapacidad visual, auditiva, física, intelectual y psicosocial (mental); todos con carnet emitido por el CONADIS y Ministerio de Salud. Los porcentajes de discapacidad de los colaboradores en mención oscilan entre el 30% al 80% de discapacidad. Las causas de discapacidad de los colaboradores participantes de este estudio han sido por factores genéticos y adquirida; 3 de los colaboradores tienen discapacidad por factores genéticos (de nacimiento) y 2 por discapacidad adquirida, de los cuales 1 la adquirió por enfermedad y el otro colaborador a causa de un accidente.

De los 12 colaboradores con discapacidad que se encuentran laborando en la empresa, solo 1 es del área administrativa, quien ocupa el cargo de jefe de ingeniería y mantenimiento. Este colaborador tiene discapacidad física, adquirida por enfermedad; mismo quien tiene 6 años de permanencia en la empresa realizando las funciones de acuerdo con su cargo.

El colaborador en mención indica: *“Bueno mi función dentro de la empresa como jefe de ingeniería y mantenimiento, estoy a cargo de velar por todas las instalaciones de la compañía y además de implementar los proyectos nuevos y las mejoras que se quieren hacer”* (Entrevistado4, 2019).

Este colaborador refiere que su discapacidad no ha sido impedimento alguno para que actualmente ocupe un cargo de jefatura y además pueda desempeñar sus funciones según su puesto de trabajo lo ha requerido; esto denota su fortaleza y superación personal y profesional, misma que también se refleja en los años de permanencia en la empresa.

En este sentido, el mismo colaborador manifestó: *“Realmente considero que mi persona maneja muchas más exigencias que los que están en buen estado*

y ellos lo ven de una manera adecuada, sin ningún problema y respetando el nivel de experiencia y profesional que tenemos” (Entrevistado4, 2019).

El colaborador en mención cumple con todas las funciones que se le asignan según las necesidades de la empresa y considera que cumple su rol de una manera adecuada, contando siempre con el apoyo de la gerencia general y de sus compañeros: *“el trabajo aquí es en equipo, es lo principal que se buscaba y sobre todo tener el apoyo de la gerencia general en el sentido de poder implementar los temas” (Entrevistado4, 2019).* Se evidencia que la empresa toma en consideración las capacidades de sus colaboradores y no sus limitaciones funcionales.

Los demás colaboradores con discapacidad ocupan el cargo de operario y realizan funciones diferentes. En este sentido, los colaboradores han manifestado:

“mis funciones en realidad son varias, depende también mucho de la necesidad; pero como le mencionaba opero la máquina que se encarga de codificar el producto, lleno los reportes y muchas veces cuando hay que empacar empaco, si hay que llenar las diferentes presentaciones según lo que hay que hacer. Pero generalmente estoy en la máquina o llenando reportes” (Entrevistado1, 2019).

“Mis funciones dentro de la empresa, soy operador de máquina. Estoy golpeando las monedas, ver que la máquina funcione bien, que las monedas salgan bien formaditas” (Entrevistado2, 2019).

“Soy operario, ayudante. Ahorita soy empacador. Tomo el producto pongo las fundas en las cajas, las cuento. Veo que este bien el peso, miro si están las fundas dañadas o si se abren” (Entrevistado3, Percepciones de los colaboradores con discapacidad sobre su proceso de inclusión y desempeño laboral en una empresa privada de Guayaquil, 2019).

De acuerdo con lo manifestado por los colaboradores, a pesar de que todos tienen el mismo cargo de operarios, realizan funciones diferentes de acuerdo con la necesidad del área; operan máquinas, llenan reportes, revisan y

empacan los productos, los pesan, los cuentan y los colocan en las cajas para finalizar el proceso.

Por otra parte, los colaboradores entrevistados expresan que entre ellos existe una buena relación, se ayudan, se explican los procesos de trabajo cuando alguno no entiende y de igual manera ayudan a sus compañeros con discapacidad auditiva a entender todos los procesos de la empresa.

Estos colaboradores refieren tener una buena relación con sus jefes y consideran que existen condiciones adecuadas para que exista inclusión laboral. Siendo así, que uno de los colaboradores refirió: *“La relación con los jefes y entre compañeros es muy buena, realmente buena. Siempre respetando el sentido profesional y manejando en todo el sentido de igualdad y equidad entre ambos grupos sin ningún problema”* (Entrevistado4, 2019).

A partir de la información obtenida, se evidencia que la empresa cuenta con el número de colaboradores con discapacidad necesarios para dar cumplimiento a la normativa vigente; de igual manera a través de este estudio se da a conocer que los colaboradores dentro del cargo que ocupan realizan diferentes funciones de acuerdo con la necesidad del área de trabajo donde se desempeñan.

A su vez, a partir de esta investigación se evidencia la estabilidad laboral de los colaboradores con discapacidad ya que su permanencia en la empresa actualmente ha alcanzado hasta los 10 años. La empresa cuenta con colaboradores con todos los tipos de discapacidad; y, a percepción de esta población, la relación con sus compañeros de trabajo y jefes es de respeto y existe compañerismo y ayuda mutua.

4.1.2. Adaptación al entorno

Los seres humanos se encuentran continuamente obligados a adaptarse a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional. Se refiere tanto a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, como a las necesidades de pertenecer a un grupo

social, de estima y de autorrealización (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2008).

Para lograr que los colaboradores de la empresa se adapten a su entorno laboral entran en consideración factores que se describirán a continuación. Una de las categorías relevantes en este estudio es la inducción de ingreso que reciben los nuevos colaboradores. Los colaboradores participantes de este estudio refirieron que al ingresar a la empresa recibieron una inducción que contenía temas de seguridad industrial, donde les explicaron los equipos de protección que utilizarían para su cuidado personal y seguridad de los productos.

A su vez, también refirieron que en su ingreso a la empresa no recibieron una inducción general donde les explicaron beneficios, las funciones que realizarían ni las políticas empresariales. Uno de los colaboradores señaló: *“Al ingresar explicación en cuánto al trabajo no hubo, pero inducción si con respecto a seguridad y detalles como esos”* (Entrevistado1, 2019). Otro de los colaboradores indicó: *“inducción sí, pero políticas creo que no, reglamento interno no”* (Entrevistado3, Percepciones de los colaboradores con discapacidad sobre su proceso de inclusión y desempeño laboral en una empresa privada de Guayaquil, 2019)

A partir de lo expuesto, en esta investigación se evidenció que no existe una inducción integral por parte de la empresa hacia los nuevos colaboradores, en cuanto a darles a conocer las políticas y normas empresariales, los derechos y deberes de los colaboradores, las funciones a realizar y el proceso de acompañamiento para el personal con discapacidad.

En este sentido, es importante resaltar que la inducción es indispensable durante la etapa de inserción de nuevos colaboradores ya que esta permitirá al nuevo colaborador ubicarse y conocer cuáles serán sus actividades y su rol por desempeñar dentro de la empresa; así como también, en la inducción adquieren los conocimientos sobre las normas y políticas empresariales.

En el proceso de adaptación al entorno de trabajo también se considera necesario que el personal reciba capacitaciones para que logren desempeñar sus funciones de acuerdo con lo requerido por la empresa, así como para que

tengan conocimiento sobre los procesos a desarrollar, el manejo de las herramientas de trabajo y los cuidados adecuados de los instrumentos y maquinarias a su cargo.

A partir de las entrevistas realizadas se identificó que los colaboradores no reciben una inducción sobre el cargo a ocupar, pero si reciben capacitaciones por parte de los jefes una vez ubicados en el puesto de trabajo, donde les explican los procesos que deberán desarrollar y la forma adecuada de realizar su trabajo. De igual manera, a los colaboradores se les imparte capacitaciones sobre temas de seguridad y salud en el trabajo al momento de su ingreso y posteriores actualizaciones de conocimientos.

Otra categoría considerada en el proceso de adaptación al entorno y de inclusión laboral, son las actividades inclusivas que realiza la empresa. Parte de estas actividades inclusivas son los programas de recreación y deportivos. De acuerdo con la información obtenida en este estudio, los colaboradores con discapacidad se sienten excluidos en estas actividades debido a que por lo general se realizan campeonatos de fútbol y actividades físicas en las que ellos no pueden participar; en este sentido, uno de los entrevistados manifestó: *“¿cómo vamos a armar un equipo nosotros? A mí me gustaba jugar mucho, pero, ya tengo 10 años que no juego, no puedo, es difícil para mí”* (Entrevistado1, 2019).

Con lo expuesto se evidenció que la empresa no ha diseñado ni ejecutado programas con una cultura inclusiva que fomente la participación de todos los colaboradores de la organización en lo que respecta a espacios de esparcimiento y recreación. Sin embargo, según lo manifiestan los participantes de este estudio, a pesar de no ser incluidos en estas actividades de recreativas y deportivas, en los otros aspectos de la empresa y las demás actividades que esta realiza, se sienten incluidos y sienten que forman parte de la empresa de la misma manera que todos los otros colaboradores.

Los colaboradores con discapacidad se sienten integrados en su grupo de trabajo, se sienten parte de la empresa y consideran que tienen las mismas oportunidades que los demás colaboradores. Uno de los colaboradores indicó:

“nosotros no nos sentimos mal porque todo es inclusivo, todo es un solo grupo, todos estamos bien; a nadie le dicen tú no puedes o tú eres discapacitado. Todos somos uno solo. Todos cumplimos con los mismos horarios. La relación con los jefes es muy buena. El trato es igual para todos, todos tenemos las mismas oportunidades” (Entrevistado2, 2019).

Una cultura inclusiva indica que existe un ambiente en el que se cultivan el respeto, la equidad y el reconocimiento positivo de las diferencias. Para que exista una cultura inclusiva se considera la presencia de colaboradores con discapacidad en cargos desde operativos hasta colaboradores con rangos más altos; se considera también el respeto por las diferencias en el estilo de trabajo y la flexibilidad en la adaptación de los puestos de trabajo en base a las capacidades de cada colaborador.

Otro aspecto importante para que existe una cultura inclusiva es el acceso equitativo a todos los recursos, oportunidades y procesos empresariales de participación de todos los colaboradores (Forrester & Vigier, 2017).

En relación con lo anterior, resulta importante mencionar que lo principal es que las empresas tengan en cuenta las capacidades de sus colaboradores y no sus limitaciones funcionales. Para lograr la integración e inclusión laboral de los colaboradores con discapacidad, la empresa debería alcanzar una cultura inclusiva donde primen los derechos humanos que reconoce, acepta y respeta las diferencias individuales; así mismo, la empresa deberá brindar ayudas y apoyos técnicos para fortalecer el desarrollo de los colaboradores.

Los colaboradores con discapacidad, al sentirse incluidos y aceptados en su medio laboral, han demostrado reciprocidad al apoyo entregado por sus jefes y compañeros de trabajo, enfatizando su compromiso con la empresa y su buen desempeño laboral, lo que también ha contribuido a su permanencia y estabilidad laboral.

4.2. Factores que favorecen o dificultan el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad.

El desempeño laboral, es la forma en que un colaborador presenta el desarrollo de sus competencias profesionales con una determinada calidad. En el desempeño laboral los colaboradores demuestran sus competencias laborales en las que se integran conocimientos, habilidades y características personales que contribuyen a alcanzar las metas empresariales (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2008).

4.2.1. Beneficios

Para que los colaboradores tengan una actitud positiva frente al trabajo y se sientan motivados, existen factores que influyen y que a su vez determinan su desempeño laboral. Entre estos factores se identifican los beneficios que otorga la empresa a los colaboradores. A partir de las entrevistas realizadas a los colaboradores participantes de este estudio, se identificó que la empresa otorga algunos beneficios a sus colaboradores, entre ellos, servicio de alimentación subsidiado en un 60% por el empleador y el 40% restante por el colaborador; debido a los diferentes turnos de trabajo, se brinda el servicio tanto de desayuno, almuerzo, break y cena.

La empresa otorga como otro de sus beneficios la afiliación de los colaboradores al seguro médico privado y seguro de vida, este siendo subsidiado en un 80% por el empleador y el 20% restante por el colaborador. A más de tener una vía más ágil de atención médica tanto por chequeo, control o por alguna urgencia, la empresa también vela por el bienestar de la familia del colaborador siendo que la afiliación al seguro médico privado también incluye la atención médica del cónyuge e hijos de los colaboradores.

Continuando con los beneficios, a través de las entrevistas se identificó que existen capacitaciones periódicas dirigidas a los colaboradores, con temas de desarrollo personal y profesional, cuidado personal y familiar y en su mayoría capacitaciones con temas de seguridad y salud en el trabajo, estas últimas no se consideran beneficios ya que son obligación del empleador impartirlas a todos los colaboradores.

En este sentido los colaboradores entrevistados han manifestado:

“aquí sí nos capacitan. Nos han enseñado sobre liderazgo y comunicación asertiva. También recuerdo una charla de superación personal o algo así que era de desarrollar habilidades para salir adelante y de la familia también, ah, y también una capacitación sobre el manejo de nuestro dinero” (Entrevistado1, 2019).

“sí claro, nos dan algunas capacitaciones de esas, desarrollo de competencias y habilidades y también de cómo salir adelante, estar motivados y eso, pero las que más nos dan son las de seguridad y claro también de salud” (Entrevistado2, 2019).

“nos capacitan en temas de seguridad, cosas del dispensario médico, temas de los valores de la empresa y así” (Entrevistado3, Percepciones de los colaboradores con discapacidad sobre su proceso de inclusión y desempeño laboral en una empresa privada de Guayaquil, 2019).

“a más de capacitarnos sobre los valores corporativos y claro sobre temas de seguridad, también nos han impartido charlas y capacitaciones sobre superación personal y profesional. Recuerdo una capacitación que hubo sobre desarrollo de habilidades necesarias para desempeñar nuestro trabajo, también control de fondos monetarios y una también hubo de manejo y uso del tiempo” (Entrevistado4, 2019).

Las capacitaciones son un proceso clave para el desarrollo personal y profesional, así como para la motivación de los colaboradores que ya forman parte de la empresa. Las capacitaciones les permiten a los colaboradores alcanzar un mejor desempeño laboral, logrando que se adapten a las exigencias del entorno; así mismo, permite lograr metas individuales, fortalece la seguridad en sí mismos y permite una continua actualización de conocimientos y habilidades.

Para lograr que los colaboradores de la empresa tengan un buen desempeño laboral resulta importante que conozcan y comprendan sus funciones a desempeñar, los procesos de la empresa, las políticas y normas, y los objetivos que se deben alcanzar. La falta de claridad en alguno de estos

aspectos resultará en que los colaboradores no rindan adecuadamente, y no contribuyan con la consecución de las metas propuestas por la empresa.

Con respecto a las normas y políticas empresariales los colaboradores entrevistados manifestaron que en la inducción de ingreso no recibieron información sobre las políticas de la empresa; sin embargo, en la ficha de observación aplicada en la empresa se pudo evidenciar que en las carteleras informativas colocadas en todas las áreas, están expuestas las políticas, reglamento interno, normas y objetivos empresariales, así como los valores corporativos; adicional en las carteleras la empresa expone información referente a seguridad y salud en el trabajo, calidad y funciones de cada puesto de trabajo dependiendo del área.

A partir del estudio se identificó que las capacitaciones se imparten a todo el personal sin considerar las necesidades específicas de los colaboradores con discapacidad; la empresa no cuenta con intérpretes para que los colaboradores con discapacidad auditiva puedan entender el contenido de las capacitaciones. Uno de los colaboradores entrevistados manifestó:

“en las capacitaciones están incluso los compañeros que no oyen ni hablan y entonces eso si no tiene sentido que estén ahí porque ellos no van a entender” (Entrevistado1, 2019); el mismo colaborador indicó: *“la empresa debe adaptarse a las necesidades, si en caso les toca aprender señas deberán hacerlo, o videos, o ver la forma de que ellos entienden”* (Entrevistado1, 2019).

Sin embargo, en las entrevistas, los colaboradores también han indicado que, a esta población específica de colaboradores con discapacidad auditiva, los compañeros de trabajo les explican el contenido de las capacitaciones por señas o incluso escribiendo; lo anterior reitera el apoyo que reciben de sus compañeros y la solidaridad que existe en la empresa, además de la aceptación de esta población como parte del grupo de trabajo.

Con relación a lo anterior, se evidenció que la empresa tiene como uno de sus beneficios hacia sus colaboradores las capacitaciones; sin embargo, este beneficio no es accesible para todos, ya que como se indicó anteriormente, los colaboradores con discapacidad auditiva no pueden participar activamente

de las capacitaciones debido a su limitación. En este sentido, se requiere de ayudas técnicas por parte de la empresa para que pueda existir una capacitación equitativa para todos los colaboradores.

Los beneficios que otorga la empresa contribuyen a que los colaboradores se mantengan motivados y satisfechos en su trabajo. La motivación es una herramienta fundamental para el desempeño de las actividades de los colaboradores, ayuda a que ellos realicen con gusto sus actividades, y además proporcionen un alto rendimiento para la empresa, por lo tanto, se debe tomar en cuenta que existen diferentes formas de motivar al personal, y es necesario que las organizaciones cuenten con los recursos necesarios para la realización de éstas (Sum, 2005).

Los colaboradores necesitan estar seguros de que son apreciados y valorados, que sus esfuerzos y aportes son reconocidos, que gracias a estas acciones obtendrán gratificaciones, y que sus puestos de trabajo son espacios seguros y confiables, de donde obtienen el sustento, para sobrevivir y para alcanzar un constante desarrollo personal. Este bienestar del colaborador se traduce en alto rendimiento y mayor productividad para una empresa (Peiró, González, Bravo, & Zurriaga, 1995).

4.2.2. Puesto y herramientas de trabajo

Otro factor determinante en el desempeño laboral de los colaboradores es su adaptación al lugar de trabajo. La adaptación de los colaboradores al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que, además, esté motivada e interesada por las características de este (Fiallo, Alvarado, & Soto, 2015).

Uno de los colaboradores con discapacidad intelectual, respondiendo a la pregunta sobre dificultades en el desarrollo de su trabajo, manifestó: *“Cuando los muchachos un día me dicen que los ayude en una máquina a veces se me hace difícil. Yo se lo básico, pero a veces ellos piensan que yo sí puedo, pero*

ya eso no depende de mí ya es por mi problema que no puedo dar más” (Entrevistado3, Percepciones de los colaboradores con discapacidad sobre su proceso de inclusión y desempeño laboral en una empresa privada de Guayaquil, 2019).

Al contrario, con la respuesta anterior, el mismo colaborador con discapacidad intelectual, sobre las barreras que se presentan en la empresa para lograr un buen desempeño laboral refiere: *“Considero que no hay barreras, siempre que me asignan labores he podido, siempre gracias a Dios hago bien mi trabajo. Puede que trabaje despacio, pero puedo. La empresa siempre me ha asignado labores acordes a mis capacidades, no me ha puesto limitaciones”* (Entrevistado3, Percepciones de los colaboradores con discapacidad sobre su proceso de inclusión y desempeño laboral en una empresa privada de Guayaquil, 2019).

En este sentido se identificó que los colaboradores están capacitados para desempeñar sus funciones de acuerdo con el cargo que desempeñan, sin embargo, no todos los colaboradores pueden realizar otras funciones diferentes a las asignadas ya que no poseen los conocimientos o habilidades requeridas.

De allí la importancia de la ubicación de cada colaborador en un puesto de trabajo donde pueda desempeñarse de acuerdo con sus capacidades, respetando sus necesidades por su tipo de discapacidad; así mismo un puesto de trabajo donde se sienta a gusto y pueda contribuir con el cumplimiento de las metas empresariales.

De acuerdo con la información obtenida a través de las entrevistas, los colaboradores con discapacidad consideran necesario que la empresa realice evaluaciones de desempeño para de esta forma ubicar a cada colaborador en un puesto de trabajo acorde con sus capacidades y habilidades y que así se puedan desempeñar mejor. Uno de los colaboradores refirió:

“no creo que haya prioridades; no existen las mismas capacidades, pero creo que lo que falta es hacer como un estudio para ver quién podría aquí y quien no podría. Solo es cuestión por parte de la empresa

de que haya un plan o un estudio para que a las personas se las ubique según sus capacidades” (Entrevistado1, 2019).

En relación con lo anterior, el mismo colaborador respondiendo a la pregunta sobre sugerencias para la empresa para mejorar el proceso de inclusión y desempeño laboral, manifestó:

“me parece que todo está bien. Alguna recomendación tal vez como le decía estar un poquito más al tanto; no sé qué tanto sepan, qué tanto nos conozcan individualmente, porque creo que sí deberían, al menos a nosotros tener bien claro, al menos en recursos humanos conocer específicamente qué sé yo, fulano tiene tal cosa y según eso ver qué tipo de ayuda pueda recibir” (Entrevistado1, 2019).

En este sentido esta población amerita tener un seguimiento por parte de la empresa; el área de Geste & Gestión y la Trabajadora Social deben estar al tanto de la situación actual de cada colaborador con discapacidad. Así mismo, dar seguimiento con los jefes el desempeño y las necesidades que evidencia sobre esta población.

Así, el proceso de inclusión laboral de las personas con discapacidad va desde la ubicación de los colaboradores en sus puestos de trabajo a partir de evaluaciones de desempeño y reconocimiento de capacidades, hasta su participación en todos los ámbitos empresariales. La empresa debe responder a la diversidad de las necesidades de todos sus colaboradores a través de una mayor participación, compartiendo en todos los espacios que se desarrollan en el ámbito laboral y de esta manera promover la inclusión de todos los colaboradores.

Como otro aspecto en cuanto a herramientas de trabajo, está la entrega de uniformes y equipos de protección a los colaboradores; la empresa donde se realizó el estudio cumple con este requisito establecido por ley con la finalidad de que cada colaborador puede desempeñar sus funciones con una vestimenta adecuada.

Por su parte, con la utilización de los equipos de protección, se pretende evitar los accidentes y daños hacia los colaboradores, ya sea en forma de accidente

laboral o de enfermedad profesional. Por consiguiente, resulta importante emplear equipos de protección adecuados en determinados trabajos.

Estos equipos deben estar adaptados al colaborador y a la tarea que desempeña y, salvo indicación contraria, son de uso exclusivamente personal; a partir de esto, uno de los colaboradores entrevistados indicó: *“la empresa a todos nos entrega uniformes desde que entramos y a cada uno le entrega su equipo de protección de acuerdo con la función que realiza, todos estamos protegidos al realizar los trabajos, todo bien y seguro”* (Entrevistado1, 2019).

En relación con lo anterior, los colaboradores han manifestado que cuentan con su dotación anual de uniformes, así como con todos los equipos de protección necesarios para realizar su trabajo; en este sentido, los colaboradores se sienten seguros y cómodos con las funciones que realizan ya que los equipos les otorgan seguridad y protección y están adaptados según sus necesidades.

4.2.3. Entorno físico

Otros de los factores que inciden en el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad, es el entorno físico donde desempeñan sus funciones. Partiendo de la accesibilidad, reconocida como la posibilidad que todo ser humano tiene de utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio o producto; es la participación plena en todos los aspectos de la vida diaria, independientemente de las capacidades físicas o cognitivas (Ministerio de Salud, 2018).

Las personas con discapacidad (física, mental, intelectual o sensorial) son las principales afectadas por las barreras de accesibilidad que hay en el entorno físico, refiriéndose también a la infraestructura ya que impiden o dificultan su movilidad, comunicación y comprensión, afectando su integración social y la posibilidad de valerse por sí mismas.

Adicional a la infraestructura, el entorno físico también es una categoría por considerar en el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad. Todo espacio de trabajo debe estar en óptimas condiciones ya que de ello

depende la productividad de los colaboradores. Mantener el entorno físico implica orden en todo proceso laboral que el colaborador va a generar, desde su puesto de trabajo, ambiente de desarrollo físico y herramientas de trabajo.

En el entorno físico están incluidas las herramientas de trabajo cuyas funciones servirán para mejora del trabajo tanto en su producción como en el control de este (Universidad de Valencia, 2016).

En el entorno físico también se considera la limpieza del puesto de trabajo; este es un punto muy importante ya que contar con un lugar de trabajo limpio genera una mayor productividad, una considerable reducción de accidentes, mayor confort para el colaborador y una mejor imagen empresarial.

Otro aspecto del entorno físico son las carteleras informativas, de acuerdo con las entrevistas, la empresa tiene carteleras en cada área de trabajo; cada cartelera contiene información sobre los procesos empresariales que se llevarán a cabo durante el mes, manteniendo así informados a todos los colaboradores.

Con relación a lo expuesto, 3 de los colaboradores entrevistados manifestaron:

“pues que le diré, todos somos unidos, estamos incluidos en todo y por lo otro nos desempeñamos bien porque todo está bien y tenemos las herramientas que se necesitan para trabajar, yo manejo la máquina y la sé manejar bien y la puedo manejar sin importar mi condición” (Entrevistado1, 2019).

“Pues señorita, yo considero que la empresa se ha preocupado porque nosotros son sintamos cómodos en nuestro lugar de trabajo, pero en el sentido de que nos permite usar el baño de abajo para no estar subiendo escaleras ya que eso se me dificulta por mi condición. También nos mantienen al tanto de lo que hacen allá de recursos humanos que publican en las carteleras, y también ponen los de calidad y seguridad información sobre todo eso para que nosotros sepamos. Y así yo creo que todo está bien” (Entrevistado2, 2019).

“se preocupan por todos, nos tratan a todos por igual y hacen que las condiciones para los otros compañeros con discapacidad física sean mejor, les ayudan para que no se estén moviendo mucho y se queden en su mismo puesto” (Entrevistado5, 2019).

A partir de lo anterior se evidenció que la empresa cuenta con un entorno físico que propicia y fomenta el buen desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad, debido a que cuentan con accesibilidad en su puesto de trabajo, así como también cuentan con las herramientas necesarias para cumplir con sus funciones; de igual manera los colaboradores se mantienen al tanto de las novedades de la empresa por medio de las carteleras informativas, lo que promueve su participación en las actividades de la empresa.

Sin embargo, en cuanto a infraestructura la empresa no cuenta con las instalaciones necesarias para promover la inclusión laboral de la población con discapacidad, así como su total accesibilidad a todas las áreas de la empresa.

4.2.4. Clima laboral

El clima laboral es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento. Es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2008).

El clima laboral es uno de los aspectos más importantes para una empresa y se lo puede definir como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los colaboradores. El clima laboral mejora el desarrollo de las personas, aporta estabilidad social y laboral haciendo que las personas sientan satisfacción en su puesto de trabajo y por ende sean más productivos (Izquierdo, 2011).

Es importante la percepción de los colaboradores sobre su inclusión laboral, clima laboral, así como la motivación que reciben de parte de jefes y compañeros ya que todos estos factores influyen en su compromiso con la empresa y en su desempeño laboral (Fernández S. , 2016).

En este sentido, los colaboradores entrevistados han manifestado: *“el jefe del área nos ha ayudado mucho, cada vez y cuando nos capacita”*, además indicó: *“nos tratan por igual, no nos dicen tú no puedes, qué sé yo, no. Nos tratan por igual porque todos podemos”* (Entrevistado2, 2019). Otro de los entrevistados manifestó: *“tenemos una buena relación con todos. Mi jefe y mis compañeros hasta han aprendido el lenguaje de señas para comunicarnos”* (Entrevistado5, 2019).

Así mismo, sobre la relación entre jefes y colaboradores, los entrevistados han respondido: *“mi jefa del área, ella es la que más ha estado ahí ayudándome, tenemos una buena relación y así mismo es con todos”* (Entrevistado1, 2019). Otro colaborador indicó: *“Bien gracias a Dios, con la ingeniera si me he comportado bien. Y con los muchachos como todos los compañeros tenemos bromas y todo. Me siento muy bien”* (Entrevistado3, Percepciones de los colaboradores con discapacidad sobre su proceso de inclusión y desempeño laboral en una empresa privada de Guayaquil, 2019). El mismo entrevistado manifestó: *“Para mí son iguales todos mis compañeros, no los veo si son discapacitados o no. Yo tengo años trabajando aquí y nos conocemos. No hay diferencias”* (Entrevistado3, Percepciones de los colaboradores con discapacidad sobre su proceso de inclusión y desempeño laboral en una empresa privada de Guayaquil, 2019).

A partir de lo anterior se pudo identificar que, a criterio de los colaboradores, existe un buen clima laboral, donde ellos se sienten incluidos y sienten que forman parte de la empresa como todos los demás colaboradores, así mismo se sienten satisfechos con la labor que realizan y con el trato que reciben de parte de los jefes y compañeros.

En cuanto a la relación con sus superiores y compañeros de trabajo, los colaboradores con discapacidad manifestaron tener una relación de respeto y de ayuda mutua; indican que el jefe está dispuesto a ayudarlos de así

requerirlo y que además les explica los procesos de la mejor manera posible para que ellos puedan comprender. Por otra parte, la relación con los compañeros de trabajo es empática y respetuosa, así mismo se evidencia la solidaridad y compañerismo en cada situación que ha sido requerida.

4.2.5. Accesibilidad e infraestructura

La accesibilidad es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas (Martínez, 2005, pág. 127).

A partir de la información obtenida a través de las fichas de observación y de las entrevistas a profundidad realizadas a los colaboradores con discapacidad participantes de este estudio, se pudo identificar que la empresa cuenta con accesibilidad en cuanto a su ubicación; los colaboradores manifiestan que no tienen dificultades para llegar a su lugar de trabajo, mismo que está ubicado en la zona centro de la ciudad de Guayaquil.

De igual manera, se resalta que la empresa cuenta con accesibilidad en cuanto a herramientas y maquinarias de trabajo, ya que los colaboradores han manifestado que cuentan con las herramientas necesarias para desarrollar su trabajo.

En cuanto a la accesibilidad dentro del lugar de trabajo, a partir de las fichas de observación se evidenció que la empresa ha realizado ajustes en cuanto a su infraestructura, mismos que no han sido adaptados según las necesidades de los colaboradores con discapacidad, limitando su accesibilidad a todas las áreas y lugares comunes de la empresa; sin embargo, los colaboradores consideran que cuentan con accesibilidad en su puesto de trabajo para desempeñar sus funciones.

La empresa no cuenta con una infraestructura adecuada; uno de los aspectos destacados es que la empresa cuenta con 2 niveles, la planta baja es destinada a la producción y en la planta alta se encuentra todo el personal administrativo. En particular, a los colaboradores con discapacidad física se

les dificulta acceder al área administrativa ya que la empresa sólo cuenta con escaleras y no con rampas o ascensores para mejorar la movilización del personal con discapacidad. Por otra parte, también se identificó que en las instalaciones hace falta la implementación de señalética para mejorar la accesibilidad de la población con discapacidad visual.

En este sentido, uno de los colaboradores respondiendo a la pregunta ¿qué ha hecho la empresa para que pueda adaptarse y desarrollar bien su trabajo? indicó: *“pues bajarme a la planta baja para que no esté subiendo las escaleras y tratar de que esté en un solo puesto para que no me ande moviendo de aquí para allá”* (Entrevistado2, 2019). El mismo colaborador indicó: *“...al siguiente mes que ingresé mandaron un correo autorizando que use los baños de la enfermería para que no suba las escaleras”* (Entrevistado2, 2019).

Los colaboradores manifiestan que por parte de la empresa han recibido la ayuda que han necesitado para poder incluirse como los demás compañeros y poder desempeñar sus funciones como lo requiere el cargo que ocupan.

A partir de lo anterior, resulta necesario resaltar que las empresas están en la obligación de adaptar sus ambientes físicos de acuerdo con las necesidades de los colaboradores con discapacidad. La adaptación de la infraestructura incluye la instalación de rampas, señaléticas en braille de ser requerido, proporcionando el apoyo de intérpretes de lenguaje de señas para quienes tienen discapacidad auditiva, diseñando espacios adecuados para que los colaboradores puedan desplazarse sin dificultad, entre otras acciones. Es necesario adecuar un puesto de trabajo con la infraestructura física necesaria, así como implementar ayudas técnicas (Ordoñez, 2011).

Relacionando los postulados de los autores expuestos anteriormente con los resultados obtenidos en las entrevistas se puede referir que los colaboradores participantes de este estudio se sienten satisfechos en su trabajo, se sienten bien con las funciones que desempeñan, se sienten motivados, poseen beneficios que les ayudan en su proceso de desempeño laboral, además, los entrevistados refirieron que tienen una buena relación con sus compañeros y jefes, de quienes también reciben ayuda de ser necesario; esto se ve reflejado

en el cumplimiento de sus obligaciones laborales, en su buen desempeño y en la antigüedad y estabilidad laboral de esta población.

4.3. Rol de la Trabajadora Social en los procesos de inclusión y desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad.

Trabajo Social es una de las disciplinas que tiene entre su finalidad, intervenir en procesos que generen y contribuyan al bienestar de la sociedad en términos de calidad de vida y desarrollo humano (Estrada, 2011).

En el tema de discapacidad, desde la profesión en el ámbito laboral, resulta necesario contribuir a la reconstrucción, reflexión y disminución de las barreras actitudinales ya establecidas sobre este tema, lo que permitirá consolidar en la empresa un sentido de igualdad y justicia social.

El rol del Trabajador Social en las empresas se define como *“la actividad organizada, que pretende ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa”* (Bernard, 1967). Para este autor, el papel del Trabajador Social en las empresas se articula en función con 3 aspectos:

1. Dar apoyo psicosocial a los colaboradores que se encuentran en dificultades;
2. Participar en la creación, funcionamiento y mejora de las actividades sociales de la empresa; y,
3. Favorecer una mejor toma de conciencia de los problemas humanos y sociales surgidos con motivos laborales.

En relación con lo anterior, en las empresas el espacio de actuación del Trabajador Social se dirige tanto a la atención directa de los colaboradores como hacia el asesoramiento en el área de recursos humanos, con el objetivo de fomentar el desarrollo del colaborador, promoviendo así su eficiencia y bienestar (Marcuello, 2006).

4.3.1. Funciones de la Trabajadora Social: bienestar, inducción y capacitación

La empresa donde se realizó el estudio cuenta con una Trabajadora Social dentro del área de Gente & Gestión. De acuerdo con las entrevistas realizadas a los colaboradores con discapacidad, se identificó que esta población no tiene claro todas las funciones que desempeña la Trabajadora Social, sin embargo, refieren saber que es la persona que ayuda a los colaboradores de la empresa.

En este sentido, uno de los entrevistados manifestó: *“La Trabajadora Social es la persona que se encarga de ayudar a solucionar los problemas del trabajador cuando tiene problemas y cuando se le pide ayuda en ciertos momentos o problemas”* (Entrevistado1, 2019). Otro de los entrevistados indicó: *“en ese entonces en la empresa había una Trabajadora Social que me ayudó bastante; me ayudó también a sacar el carnet de discapacidad”* (Entrevistado2, 2019).

En relación con lo anterior, los entrevistados identificaron como una de las funciones de la Trabajadora Social la atención directa de la profesional hacia los colaboradores, así como también el asesoramiento y ayuda en ciertas situaciones o problemas de los colaboradores; todo esto con el fin de promover el desarrollo del colaborador y procurando su bienestar.

Con los resultados obtenidos en las entrevistas se pudo identificar que la empresa en su proceso de inducción del nuevo personal, no cuenta con la participación de la Trabajadora Social; referente a esto los colaboradores han manifestado: *“la verdad que no, en ese entonces la Trabajadora Social no estaba en la inducción, solo después nos entregó los uniformes y ya eso fue todo”* (Entrevistado1, 2019); otro colaborador indicó: *“que yo recuerde en la inducción no estuvo la Trabajadora Social, ella solo era la encargada de darnos los uniformes y ya luego nos explicó lo del seguro médico que tenemos todos, pero yo no sé cómo sea ahora, creo que sigue igual”* (Entrevistado2, 2019).

En relación con las capacitaciones, los colaboradores entrevistados refieren: *“de recursos humanos de vez en cuando recibimos alguna charla”*

(Entrevistado2, 2019); además indican que la Trabajadora Social participa de las charlas y también de vez en cuando las imparte.

En este sentido, en respuesta a la pregunta ¿existen programas de capacitación dirigidos al personal con discapacidad? Uno de los entrevistados indicó: *“A nivel de programas y a nivel de operadores si existen capacitaciones, y no solamente las da la trabajadora social, las da también la parte de producción, en conjunto son las personas que se dedican a velar por ellos”* (Entrevistado4, 2019).

Como parte de las funciones de la Trabajadora Social uno de los colaboradores manifestó: *“Las funciones de la Trabajadora Social son parcialmente charlas, servicio de alimentación y eventos”* (Entrevistado5, 2019). Los colaboradores entrevistados identifican que la Trabajadora Social está a cargo del servicio de alimentación, además reconocen que también contribuye en la realización de los programas y eventos empresariales, además de las capacitaciones que imparte al personal.

La empresa donde se realizó el estudio cuenta con una Trabajadora Social, quien, según han manifestado los colaboradores entrevistados, tiene entre sus funciones comunicar los beneficios empresariales como el seguro médico privado, y por otra parte es la encargada de la entrega de la dotación de uniformes a los nuevos colaboradores, como parte del proceso de inducción de ingreso del personal. Adicional, entre sus funciones, la Trabajadora Social de la empresa participa e imparte capacitaciones a todo el personal de la empresa y a los colaboradores con discapacidad en específico.

4.3.2. Rol de la Trabajadora Social en el proceso de inclusión y desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad.

De acuerdo con lo manifestado por los colaboradores con discapacidad, todos conocen a la Trabajadora Social de la empresa, sin embargo, no están seguros de las funciones que realiza, a más de identificar que es la encargada de ayudar a todos los colaboradores. Uno de los entrevistados indicó que una de las funciones de la Trabajadora Social es: *“velar que yo me encuentre muy bien y que cumpla todas las cosas que yo manejo. Sobre todo, a nivel de salud*

y parte de personal que yo me mantenga con salud y la motivación respectiva” (Entrevistado4, 2019).

Respondió además que, uno de los aportes de la Trabajadora Social en su proceso de inclusión y desempeño laboral en la empresa ha sido el seguimiento:

“Bueno, realmente ahí lo que se ve es el seguimiento. El seguimiento de cómo estoy, de si me estoy haciendo el respectivo chequeo y realmente no ha habido ningún inconveniente. Igualmente, a nivel ya personal y propio. Ya depende de uno mismo garantizar que la salud este en buen estado” (Entrevistado4, 2019).

Los demás entrevistados concuerdan e identifican como aporte de la Trabajadora Social en su proceso de inclusión y desempeño laboral, el seguimiento que da la profesional a cada uno de sus casos.

Resulta importante señalar los principios promulgados por la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS), los cuales rigen el quehacer profesional enmarcados en el cambio social, la resolución de problemas sociales en las relaciones humanas y el fortalecimiento de las personas para incrementar su bienestar. El primer principio es el de los derechos humanos y dignidad humana, que hace referencia al respeto y a la dignidad como dos elementos inherentes a la vida humana, el Trabajo social debe velar por la defensa y la integridad de las personas.

Además, debe promover la participación y empoderamiento colectivo y personal frente a decisiones, situaciones y políticas que afectan la vida de las personas, en este caso de la población con discapacidad con relación a aquellos contextos y escenarios que constituyen su vida (Federación Internacional de Trabajo Social, 2004, pág. 2).

Por otra parte, respondiendo a la pregunta ¿Qué recomendaciones o sugerencias haría con el propósito de mejorar el modelo de reclutamiento y selección del personal con discapacidad? Uno de los entrevistados contestó:

“creo que el proceso debería ser normal porque si lo hace diferente como que lo estaría etiquetando y hay que ver como lo tomaría la

persona que tiene la discapacidad; pero en base a las necesidades de cada persona sí debería de ser. En caso de los compañeros que no oyen, no ven, no hablan”.

El papel del Trabajador Social también implica privilegiar la autonomía de los colaboradores con discapacidad para que ellos puedan desarrollar sus competencias laborales y fortalecer la capacidad de resolver problemas vinculados con los contextos de desempeño laboral (Manoni & González, 2012).

Las personas que trabajen con discapacidad deben tener conocimientos sobre el campo de las discapacidades y sus problemáticas; por otra parte, entre las capacidades y actitudes que debe tener el profesional, se encuentran la capacidad de empatía, escucha, receptividad, colaboración y mentalidad abierta y sin prejuicios, motivación e iniciativa, apoyo emocional, comprensión y flexibilidad para poder adaptarse en distintas situaciones (Urrea, 2018).

En cuanto a la relación de la Trabajadora Social con los colaboradores con discapacidad, los entrevistados manifiestan que la profesional tiene una buena relación con todos los colaboradores; indican que es una persona carismática que procura el bienestar de todos y se preocupa por ellos.

Por otra parte, los colaboradores con discapacidad entrevistados respondiendo a la pregunta ¿Considera que es necesario sensibilizar a los compañeros sobre el tema de discapacidades? han expresado:

“sí, sería muy conveniente, pero, para eso habría que hacer una reunión donde estuvieran todititos. Hay muchos compañeros que recién ingresan y ellos no saben y ahí ya le toca a uno decirles mira yo tengo tal cosa...” (Entrevistado1, 2019).

“Claro que sí, nosotros, las personas que tenemos discapacidad, podríamos vernos en desigualdad y quizás la gente piensa que somos diferentes” (Entrevistado3, Percepciones de los colaboradores con discapacidad sobre su proceso de inclusión y desempeño laboral en una empresa privada de Guayaquil, 2019).

“Yo creo que sí, pero más en el sentido de verlo que la gente con discapacidad no puede tener acceso a ciertos temas. Uno lo ve en el sentido de vista de que uno está trabajando y si uno está funcionando, bienvenido sea” (Entrevistado4, 2019).

En relación con lo expuesto resulta necesario realizar procesos de sensibilización en la empresa, refiriendo que un colaborador no debe medirse por su condición, sino por su capacidad. En este sentido el rol de la Trabajadora Social dentro de la empresa debe estar encaminado como labor constante, a buscar y generar nuevas estrategias que permitan que los colaboradores con discapacidad sean reconocidos en su totalidad, integrados e incluidos sin olvidar la garantía de sus derechos con el fin de mejorar su calidad de vida (Álvarez, Olaya, Sánchez, & Sapó, 2015).

De igual manera se considera como parte de las funciones de la Trabajadora Social, favorecer el bienestar de los colaboradores mediante la mejora de los aspectos laborales, sociales, sanitarios, personales y familiares, a través de las gestiones internas y externas oportunas para conseguir el equilibrio de los intereses de la empresa, para un dar un mejor servicio a la empresa y a la sociedad (Raya & Caparrós, Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: vías para el emprendimiento, 2013).

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

5.1.1. Condiciones de inclusión laboral de los colaboradores con discapacidad.

El marco político, legal y social del país, actualmente presenta un escenario que garantiza la inclusión laboral de las personas con discapacidad. Las empresas tienen la obligación de contar con la cuota de colaboradores con discapacidad exigida por ley, además de fomentar una cultura inclusiva y un ambiente idóneo para que esta población pueda desempeñarse laboralmente.

La empresa donde se realizó el estudio no cuenta con normas y políticas empresariales que incluya a la población con discapacidad y sus necesidades. Las normas existentes en la empresa desconocen a este grupo de colaboradores. En este sentido en el Reglamento Interno de Trabajo no se evidencia ninguna apreciación sobre el trabajo de las personas con discapacidad, situación que se repite en el Código de Ética de la empresa.

La empresa durante las inducciones y capacitaciones dirigidas al personal no toma en cuenta las necesidades de los colaboradores con discapacidad lo que evita que esta población pueda participar activamente de las mismas.

En la empresa se evidencia un clima laboral de respeto, compañerismo y solidaridad, donde la población con discapacidad se encuentra integrada y considerada en derechos y oportunidades como todos los demás colaboradores.

La empresa no cuenta con actividades recreativas inclusivas donde los colaboradores con discapacidad puedan participar como todos los demás colaboradores.

La empresa cuenta con accesibilidad en el puesto de trabajo de los colaboradores con discapacidad, así mismo ha realizado adaptaciones para que esta población pueda desempeñar sus funciones sin inconvenientes. Sin

embargo, la empresa no cuenta con una infraestructura adecuada para el acceso a todas las áreas de la empresa.

Los colaboradores con discapacidad perciben que la empresa posee las condiciones necesarias para que exista inclusión laboral.

5.1.2. Factores que favorecen o dificultan el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad.

Los colaboradores con discapacidad cuentan con las herramientas y equipos de trabajo necesarios para que puedan cumplir sus funciones de forma eficiente. Cuentan con los medios y herramientas adaptadas según su tipo de su discapacidad, así como con los equipos de protección que salvaguardan su integridad física.

La empresa otorga a todos sus colaboradores beneficios que promueven su motivación al trabajo y que buscan también su bienestar y desarrollo personal y profesional; en este sentido, los colaboradores gozan de alimentación, desayuno, almuerzo, cena y su respectivo break de acuerdo con su jornada laboral, también se encuentran afiliados ellos y su familia a un seguro médico privado y, participan de capacitaciones que procuran su desarrollo personal y su bienestar.

La empresa capacita periódicamente a sus colaboradores en relación con las funciones que deben desempeñar, en temas de calidad y también de seguridad y salud en el trabajo; todo esto con el fin de que los colaboradores tengan las herramientas y conocimientos necesarios para desempeñar bien su trabajo.

Los colaboradores con discapacidad tienen una buena relación con sus jefes y con sus compañeros de trabajo, de quienes reciben ayuda de ser requerido. Esta población percibe un buen clima laboral y se sienten a gusto con las funciones que desempeñan dentro de la empresa.

La población participante de este estudio percibe que la empresa les otorga las herramientas, instrumentos y equipos que necesitan para desempeñar sus

funciones, adaptados según sus necesidades; así mismo perciben que se encuentran capacitados para cumplir con su rol dentro de la empresa.

5.1.3. Rol de la Trabajadora Social en el proceso de inclusión y desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad.

Los colaboradores con discapacidad no conocen las funciones de la Trabajadora Social dentro de la empresa, pero indican saber que es la personal que brinda ayuda a los colaboradores.

El rol de la Trabajadora Social en la empresa ha percepción de los colaboradores con discapacidad ha sido de seguimiento; la profesional ha estado pendiente de sus casos y de su estado de salud, procurando estar al tanto de ellos y brindarles apoyo de ser requerido.

Según indicaron los colaboradores participantes de este estudio, la Trabajadora Social también imparte capacitaciones y realiza los eventos de la empresa. Se reconoce también como parte de sus funciones la entrega de los uniformes a todo el personal.

La Trabajadora Social de la empresa no ha desarrollado programas ni eventos corporativos con una cultura inclusiva, evitando así la participación de esta población en los mismos. Esto repercute en su inclusión laboral y fomenta un sentimiento de exclusión por parte de los colaboradores.

El rol de la Trabajadora Social no ha sido un rol activo en el proceso de inclusión laboral de los colaboradores con discapacidad; no se reconoce tampoco alguna función que aporte con el buen desempeño de estos colaboradores.

5.2. Recomendaciones

Incluir dentro de las políticas empresariales, en el código de ética, reglamento interno de trabajo, reglamento de seguridad y salud ocupacional entre otros, las adaptaciones necesarias que involucren a los colaboradores con discapacidad.

Contar con un equipo multidisciplinario que vele por el bienestar y la estabilidad laboral del personal con discapacidad y que cultive el mejoramiento del ambiente laboral, fomentando una cultura inclusiva.

Adecuar y adaptar herramientas técnicas y tecnológicas según el tipo y el grado de discapacidad durante el proceso de ingreso e inducción de los colaboradores con discapacidad y durante el desarrollo de sus funciones. El correcto apoyo técnico y humano fomentan el efectivo trabajo de los colaboradores.

Realizar periódicamente una evaluación psicosocial y médica del personal con discapacidad que permita implementar adaptaciones inmediatas o futuras en relación con su puesto de trabajo y desempeño laboral.

Realizar actividades culturales y deportivas inclusivas, procurando la participación de todos los colaboradores y fomentando un clima laboral de igualdad y respetando diferencias.

Socializar la inclusión de los colaboradores con discapacidad dentro de la empresa, con los jefes inmediatos y con los compañeros de trabajo.

Asumir un rol más activo por parte de la Trabajadora Social de la empresa, en el proceso de inclusión y desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad. En este sentido sería idóneo que se implemente un plan de bienestar enfocado a esta población y sus necesidades específicas.

Bibliography

- Aguirre, A., Benages, S., Palanques, M. J., & Sánchez, E. (2011). *Factores que favorecen la inserción laboral de personas con discapacidad en Castellón*. Castellón: Universitat Jaume. Obtenido de Universitat Jaume I: http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/77226/fr_2011_20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alcover, C., & Pérez, V. (2011). Trabajadores con discapacidad: problemas, retos y principios de actuación en salud ocupacional. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 206-223. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion11.pdf>
- Álvarez, A., Olaya, Z., Sánchez, Á., & Sapó, L. (2015). *Aportes del Trabajo Social al concepto de inclusión socio-laboral en personas con discapacidad*. Bogotá: Universidad de La Salle. Obtenido de http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/17622/62092053_2015.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Ander-Egg, E. (1995). *Técnicas de Investigación Social*. Buenos Aires: Lumen.
- Andrade, C. (2008). *Estudio Exploratorio de la Percepción de la Sociedad Chilena sobre Exclusión Social de las Personas con Discapacidad*. Santiago de Chile: Universidad de Chile. Obtenido de Departamento de Sociología: http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2008/andrade_c/sources/andrade_c.pdf
- Asamblea Nacional. (2001). *Ley de Seguridad Social*. Quito: Asamblea Nacional. Recuperado el 2 de Junio de 2019, de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/01/LEY-DE-SEGURIDAD-SOCIAL.pdf>
- Asamblea Nacional. (2005). *Código del Trabajo*. Quito: Asamblea Nacional. Recuperado el 1 de Junio de 2019, de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Asamblea Nacional. (20 de Octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi, Ecuador: Asamblea Nacional. Recuperado el 25 de Mayo de 2019, de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Asamblea Nacional. (25 de 09 de 2012). *Ley Orgánica de Discapacidades*. Quito: Asamblea Nacional. Recuperado el 23 de Mayo de 2019, de Asamblea Nacional: https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf
- Benavides, M., & Gómez, C. (2005). *Métodos en investigación cualitativa: triangulación*. Bogotá: Revista Colombiana de Psiquiatría. Recuperado el 27 de Junio de 2019, de

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000100008

- Bernard, M. (1967). *El servicio social en la empresa*. Barcelona: ICES.
- Bromfrenbrenner, U. (1971). *La ecología del desarrollo humano*. Barcelona: Paidós.
- Burbano, D. (2004). *Inclusión laboral de personas con discapacidad, Gestión de Talento Humano en la empresa C&S SEPRIV CIA. LTDA*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Carabaña, J., & Lamo, E. (s.f.). *La Teoría Social del Interaccionismo Simbólico*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/666889.pdf>
- CDC. (4 de Octubre de 2017). *Las discapacidades y la salud*. Obtenido de Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades: <https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/disabilityandhealth/disability-barriers.html>
- Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades. (4 de Octubre de 2017). *Inclusión de personas con discapacidades*. Obtenido de Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades: <https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/disabilityandhealth/disability-inclusion.html>
- CEPAL. (Diciembre de 2012). *Discapacidad en América Latina y el Caribe, desafíos para las políticas públicas*. Obtenido de Comisión Económica para América Latina y el Caribe: <https://www.cepal.org/notas/74/Titulares2.html>
- CEPAL. (2015). *Desarrollo social inclusivo. Una nueva generación de políticas para superar la pobreza y reducir la desigualdad en América Latina y el Caribe*. Lima: Conferencia Regional sobre Desarrollo Social. Recuperado el 15 de Junio de 2019, de https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/desarrollo_social_inclusivo.pdf
- Céspedes, G. (22 de Agosto de 2005). *La nueva cultura de la discapacidad y los modelos de rehabilitación*. Recuperado el 13 de Junio de 2019, de Aquichan: <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/viewArticle/64/133>
- Chaime, M. (2006). *La realidad social es la que modela las formas, aplicaciones, demandas y concreciones de la disciplina de Trabajo Social, por lo tanto, al considerar el Trabajo Social en el ámbito laboral*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza. Obtenido de Dialnet- [UnaRevisionDelTrabajoSocialEnElMundoDeLaEmpresa-2002463.pdf](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2002463)
- Chiang, M., & Ojeda, J. (2013). *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres*. México: Universidad

Nacional Autónoma de México. Obtenido de
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39525785003>

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill.

Cobas, K. (2015). *Desarrollo de estrategia de inclusión para personas con discapacidad al campo laboral*. Nuevo León: Universidad Autónoma de Nuevo León.

CONADIS. (2014). *Normas Jurídicas en Discapacidad Ecuador*. Quito: Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades. Obtenido de
<https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/08/Libro-Normas-Jur%C3%ADdicas-en-Discapacidad-Ecuador.pdf>

CONADIS. (2017). *Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades*. Quito: CONADIS. Recuperado el 3 de Junio de 2019, de
https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/Reglamento-lod-decre_-194.pdf

CONADIS. (02 de abril de 2019). *Personas con discapacidad registradas*. Obtenido de Estadísticas de Discapacidad:
<https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2015). *Manual de atención en derechos de personas con discapacidad en la función judicial*. Quito: Consejo de la Judicatura. Recuperado el 03 de Junio de 2019, de
<http://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/Manual-atencion-discapacidades.pdf>

Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2017). *Agenda Nacional para la Igualdad de Discapacidades*. Quito: CONADIS. Recuperado el 4 de Junio de 2019, de <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/08/Agenda-Nacional-para-Discapacidades.pdf>

Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (Diciembre de 2018). *Personas con discapacidad laboralmente activas*. Obtenido de Estadísticas de discapacidad: <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

Cueva, N. (Septiembre de 2014). *Inserción laboral de personas con discapacidad en el sector público del cantón Latacunga*. Latacunga: Universidad Tecnológica Equinoccial. Obtenido de Universidad Tecnológica Equinoccial:
http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12694/1/58667_1.pdf

- Entrevistado1. (31 de Julio de 2019). Percepciones de los colaboradores con discapacidad sobre el proceso de su inclusión y desempeño laboral en una empresa privada de Guayaquil. (V. Constante, Entrevistador)
- Entrevistado2. (31 de Julio de 2019). Percepciones de los colaboradores con discapacidad sobre su proceso de inclusión y desempeño laboral en una empresa privada de Guayaquil. (V. Constante, Entrevistador)
- Entrevistado3. (31 de Julio de 2019). Percepciones de los colaboradores con discapacidad sobre su proceso de inclusión y desempeño laboral en una empresa privada de Guayaquil. (S. Lema, Entrevistador)
- Entrevistado3. (31 de Julio de 2019). Percepciones de los colaboradores con discapacidad sobre su proceso de inclusión y desempeño laboral en una empresa privada de Guayaquil. (S. Lema, Entrevistador)
- Entrevistado4. (31 de Julio de 2019). Percepciones de los colaboradores con discapacidad sobre su proceso de inclusión y desempeño laboral en una empresa privada de Guayaquil. (S. Lema, Entrevistador)
- Entrevistado5. (31 de Julio de 2019). Percepciones de los colaboradores con discapacidad en su proceso de inclusión y desempeño laboral en una empresa privada de Guayaquil. (S. Lema, & V. Constante, Entrevistadores)
- Espinoza, M., & Gallegos, D. (2018). Inserción laboral de las personas con discapacidad en Ecuador. *Espacios*, 1-12. Recuperado el 11 de Mayo de 2019, de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n51/a18v39n51p03.pdf>
- Estrada, V. (2011). *Trabajo social, intervención en lo social y nuevos contextos*. Cali: Universidad del Valle.
- Federación Internacional de Trabajo Social. (2004). *Principios éticos del Trabajo Social*. Australia: Federación Internacional de Trabajo Social. Obtenido de https://www.cgtrabajosocial.es/fits_federacion_internacional_trabajadores_sociales
- Fernández, M. (1999). *Diccionario de recursos humanos: organización y dirección*. Madrid: Díaz de Santos.
- Fernández, S. (2016). *Efectos de la inclusión de personal con discapacidad en el clima organizacional de la unidad de negocio hidrotoapi de la CELEC EP*. Quito: Universidad Tecnológica Equinoccial. Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17586/1/67599_1.pdf
- Fiallo, D., Alvarado, P., & Soto, L. (2015). *El clima organizacional dentro de una empresa*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>
- Fonquernie González, A. (8 de Diciembre de 2015). *PublicaTIC*. Recuperado el 9 de agosto de 2019, de La información en las empresas:

<https://blogs.deusto.es/master-informatica/la-informacion-en-las-empresas/>

- Forrester, J., & Vigier, A. (2017). *Diversidad e inclusión en la cultura organizacional*. Argentina: Pontificia Universidad Católica Argentina. Obtenido de <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/tesis/diversidad-inclusion-cultura-organizacional.pdf>
- Franco, J. (2017). *La Política de inclusión laboral de personas con discapacidad en las empresas de Guayaquil. Estudio de caso de una Empresa de Servicios*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado el 15 de Mayo de 2019
- Fullana, J., Pallisera, M., & Vilà, M. (2003). La investigación sobre los procesos de integración laboral de personas con discapacidad en entornos ordinarios. Un estudio de casos cualitativo. *Revista de Investigación Educativa*, 305-321.
- García, J., Cedeno, M., & Cobacango, L. (2018). *Accesibilidad laboral de las personas con discapacidad en las empresas publicas de la parroquia Calceta Canton Bolivar*. Obtenido de Universidad Tecnica de Manabi: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/04/accesibilidad-laboral-discapacidad.html>
- Gil, G. (27 de Noviembre de 2018). *La inclusión laboral de las personas con discapacidad no se producirá hasta el año 2249*. Obtenido de Fundación Adecco: <https://fundacionadecco.org/la-inclusion-laboral-las-personas-discapacidad-no-se-producira-ano-2249/>
- González, R. (2009). *Lineamientos para viabilizar la inserción laboral de las personas con discapacidad de acuerdo a lo establecido en la ley del régimen prestacional de empleo del sistema de seguridad social*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR7673.pdf>
- Hernández, Á. (Octubre de 2004). Las personas con discapacidad. Su calidad de vida y la de su entorno. *Aquichan*, 60-65. Obtenido de Revista Aquichan: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v4n1/v4n1a08.pdf>
- Hernández, O. (2009). *Estadística elemental para Ciencias Sociales*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metología de la Investigación*. México: McGraw Hill. Recuperado el 21 de Junio de 2019, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- istas. (s.f.). *Condiciones de trabajo y salud*. Obtenido de Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud: <https://istas.net/salud-laboral/danos-la-salud/condiciones-de-trabajo-y-salud>

- Izquierdo, J. (2011). *Inserción laboral de personas con discapacidad y su impacto en la medición del clima organizacional y desempeño en el Banco Pichincha*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3759/1/T1314-MDTH-Izquierdo-Insercion.pdf>
- Lewkow, L. (2014). Aspectos sociológicos del concepto de percepción en la teoría de sistemas sociales. *Revista Mad*, 29-45.
- López, M. (2016). *Modelos teóricos e investigación en el ámbito de la discapacidad. Hacia la incorporación de la experiencia personal*. Obtenido de Universidad de Córdoba: https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/8063/Modelos_te_ri cos_e_investigaci_n_en_el_mbito_de_la.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Manoni, F., & González, A. (2012). *La intervención profesional de los/as trabajadores/as sociales en relación con la Inclusión Laboral de personas en situación de discapacidad en talleres protegidos de la provincia de Mendoza*. Argentina: 2012.
- Marcuello, C. (2006). *actividad organizada, que pretende ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2002463.pdf>
- Martínez, J. (2005). *Exclusión social y discapacidad*. España: Universidad Pontificia Comillas. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=zD9TQ295BgkC&pg=PA127&lpg=PA127&dq=La+accesibilidad+es+la+condici%C3%B3n+que+deben+cumplir+los+entornos,+procesos,+bienes,+productos+y+servicios,+as%C3%AD+como+los+objetos,+instrumentos,+herramientas+y+dispositivos,+pa>
- Massé, G., & Cecilia, R. M. (21 de Noviembre de 2015). La discapacidad en América Latina: reflexiones en torno a la medición de un fenómeno complejo en una región demográfica heterogénea. *Notas de población*, 195-222. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/38528/1/08_Masse_100A.pdf
- MDO-Madri-diario. (9 de Agosto de 2016). La importancia de la limpieza del lugar de trabajo y del lugar de descanso. *La importancia de la limpieza del lugar de trabajo y del lugar de descanso*. Madrid, España.
- Mena, E. (2015). *Sistema de administración del talento humano para la fundación alternativa agencia Latacunga y el desempeño laboral*. Ambato: UNIANDES. Recuperado el 15 de Junio de 2019, de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/577/1/TUAEXCOMEG E016-2015.pdf>

- MIES. (2013). *Propuesta de atención integral para personas con discapacidad*. Quito: Ministerio de Inclusión Económica y Social. Recuperado el 10 de junio de 2019, de <https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/Modelo-de-Atenci%C3%B3n-de-Discapacidades.pdf>
- Ministerio de relaciones laborales. (2013). *Manual de buenas practicas para la inclusión laboral de personas con discapacidad*. Quito, Pichincha, Ecuador. Recuperado el 11 de Agosto de 2019
- Ministerio de Relaciones Laborales. (2013). *Manual de buenas prácticas para la inclusión laboral de personas con discapacidad*. Quito: Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. Obtenido de Ministerio de Relaciones Laborales: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/12/MANUALFIN.pdf>
- Ministerio de Salud. (2018). *ABECÉ de la discapacidad*. Colombia: Minsalud. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/abece-de-la-discapacidad.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (2008). *Inserción de personas con discapacidades*. Obtenido de Ministerio del Trabajo: <http://www.trabajo.gob.ec/insercion-de-personas-con-discapacidades/>
- Minsalud. (s.f.). *Protección Social*. Obtenido de Ministerio de Salud y Protección Social: <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/DisCAPACIDAD.aspx>
- Mira, M. (2016). *Riesgos psicosociales: ¿Hay que evaluar las condiciones de ocupación?* Barcelona: Archivos de Prevención de Riesgos Laborales. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-25492016000100005
- MSP. (2015). *Dirección Nacional de Discapacidades – DND*. Recuperado el 31 de Mayo de 2019, de Ministerio de Salud Pública: <https://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-discapacidades/>
- Muñoz, B., & Barrantes, A. (2016). *Equidad e Inclusión Social: Superando desigualdades hacia sociedades más inclusivas*. Washington, DC: Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos. Obtenido de http://www.oas.org/docs/inclusion_social/Equidad-e-Inclusion-Social-Entrega-WEB.pdf
- OEA. (1999). *CONVENCIÓN INTERAMERICANA PARA LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE DISCRIMINACIÓN CONTRA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD*. Guatemala: CONADIS. Recuperado el 1 de Junio de 2019, de

https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/convencion_interamericana.pdf

- OEA. (2011). *Desigualdad e inclusión Social en las Américas*. Obtenido de Organización de Estados Americanos:
<https://www.oas.org/docs/desigualdad/libro-desigualdad.pdf>
- OISS. (2010). *Medidas para la promoción del empleo de personas con discapacidad en Iberoamérica*. Organización Iberoamericana de Seguridad Social. Obtenido de Organización Iberoamericana de Seguridad Social:
http://www.oiss.org/wp-content/uploads/2000/01/Oiss_Estudio_sobre_medidas_promocion_de_empleo-2.pdf
- OIT. (1983). *Convenio sobre la readaptación profesional y el empleo*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo:
https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312304
- OIT. (2007). *Datos sobre Discapacidad en el mundo del Trabajo*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo:
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_087709.pdf
- OIT. (2013). *Estudio: factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo:
https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/06_Estudio Factores.pdf
- OIT. (2014). *Discapacidad y trabajo*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: https://www.ilo.org/global/topics/disability-and-work/WCMS_475652/lang--es/index.htm
- OIT. (08 de Noviembre de 2017). *OIT destaca beneficios de la inclusión laboral de personas con discapacidad*. Obtenido de OIT:
https://www.ilo.org/santiago/sala-de-prensa/WCMS_614713/lang--es/index.htm
- OMS. (2001). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud:
https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43360/9241545445_spa.pdf?sequence=1
- OMS. (2002). *Discapacidades*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud:
<https://www.who.int/topics/disabilities/es/>
- OMS. (2011). *Informe Mundial sobre la Discapacidad*. Recuperado el 25 de Mayo de 2019, de Organización Mundial de la Salud:
https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf

- OMS. (16 de enero de 2018). *Discapacidad y salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- ONU. (10 de Diciembre de 1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Recuperado el 23 de Mayo de 2019, de Organización Mundial de las Naciones Unidas: https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf
- ONU. (1993). *Declaración y programa de acción de Viena*. Viena: Organización de las Naciones Unidas. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de https://www.ohchr.org/Documents/Events/OHCHR20/VDPA_booklet_Spanish.pdf
- ONU. (1993). *Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad*. Obtenido de Organización de las Naciones Unidas: <https://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=498>
- ONU. (2006). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. New York: CONADIS. Recuperado el 2 de Junio de 2019, de https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/convencion_derechos_discapacidad.pdf
- ONU. (2006). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Obtenido de Organización de las Naciones Unidas: <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- OPS. (s.f.). *La discapacidad en América Latina*. Obtenido de Organización Panamericana de la Salud: http://publications.paho.org/spanish/PC+616_Disc_America_Latina.pdf
- Ordoñez, C. (2011). *Breve análisis de la inserción laboral de personas con discapacidad en el Ecuador*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://alteridad.ups.edu.ec/index.php/alteridad/article/view/2.2011.06/605>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. Chile: International Journal of Morphology. Recuperado el 21 de Junio de 2019, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pallisera, M., & Rius, M. (2007). *¿Y después del trabajo, qué? Más allá de la integración laboral de las personas con discapacidad*. Girona: Universidad de Girona. Obtenido de Departamento de Pedagogía de la Universidad de Girona: http://www.revistaeducacion.mec.es/re342/re342_16.pdf

- Paredes, M., Alpízar, R., & Martín, L. (abril de 2017). *Enfoque sistémico*. Obtenido de Revista científica de la Universidad de Cienfuegos: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus19317.pdf>
- Peiró, J., González, V., Bravo, M., & Zurriaga, R. (1995). *La medida de la satisfacción laboral. Ansiedad y Estrés*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Pérez, A. (2009). *Evaluación del Desempeño Laboral*. Academia.edu. Recuperado el 11 de Junio de 2019, de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45577377/Evaluacion_al_desempeno_laboral.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEvaluacion_del_Desempeno_Laboral.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F
- Pérez, F. (2004). *El medio social como estructura psicológica. Reflexiones a partir del modelo ecológico de Bromfenbrenner*. Madrid: Universidad Camilo José Cela. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1071166>
- Pupiales, B., & Córdoba, L. (2016). *La inclusión laboral de personas con discapacidad: Un estudio etnográfico en cinco Comunidades Autónomas de España*. Caldas: Universidad de Manizales. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273849945007>
- Raya, E., & Caparrós, N. (2013). *Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: vías para el emprendimiento*. La Rioja: Documentos de Trabajo Social. Recuperado el 28 de Mayo de 2019, de Dialnet- [TrabajoSocialEnLasRelacionesLaboralesYLaEmpresa-4703443.pdf](http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4703443)
- Raya, E., & Caparrós, N. (2013). *Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: vías para el emprendimiento*. La Rioja: Universidad de la Rioja. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4703443.pdf>
- Recalde, C. (2015). *Accesibilidad de las personas con discapacidad y la inclusión laboral en las empresas públicas*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato: <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/9381>
- Red de Derechos Humanos y Educación Superior. (2014). *Derechos Humanos de los grupos vulnerables*. Obtenido de Red de Derechos Humanos y Educación Superior: https://www.upf.edu/dhes-alfa/materiales/docs/DHGV_Manual.pdf
- Riaño, A., García, R., Rodríguez, A., & Álvarez, E. (21 de Abril de 2015). Calidad de vida e inserción socio-laboral de jóvenes con discapacidad. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 112-127. Recuperado el 05 de Junio de 2019, de <https://redie.uabc.mx/redie/article/view/907/1325>

- Riaño, A., García, R., Rodríguez, A., & Álvarez, E. (2016). Calidad de vida e inserción socio-laboral de jóvenes con discapacidad. *Revista electrónica de investigación educativa*, 112-127.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice-Hall .
- Sabino, C. (1996). *El proceso de investigación*. Buenos Aires: Lumen.
- Salas, R., Díaz, L., & Pérez, G. (2012). *Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud*. La Habana: Educación Médica Superior.
Recuperado el 11 de Junio de 2019, de <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v26n4/ems13412.pdf>
- Salinas, M. (2017). *Inserción laboral de personas con discapacidad en Ecuador*. Quito: Universidad San Francisco de Quito. Obtenido de Universidad San Francisco de Quito:
<http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/6516/1/131608.pdf>
- Samaniego, P. (2006). *Aproximación a la realidad de las personas con discapacidad en Latinoamérica*. Madrid: Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad. Obtenido de [http://www.bivipas.unal.edu.co/jspui/bitstream/10720/647/1/260-Aproximacion_Realidad_Discapacidad-Samaniego\(3\).pdf](http://www.bivipas.unal.edu.co/jspui/bitstream/10720/647/1/260-Aproximacion_Realidad_Discapacidad-Samaniego(3).pdf)
- Santamarina, C., López, P., & Mendiguren, V. (s.f.). *Conflictos y dificultades para la inclusión social de las personas con discapacidad*. Oviedo: Fundación FASAD. Recuperado el 16 de Mayo de 2019, de <http://www.carm.es/ctra/cendoc/haddock/14058.pdf>
- SENADIS. (2005). *Integración laboral de personas con discapacidad. Guía práctica para empresas*. Santiago de Chile: Acción RSE. Recuperado el 22 de Mayo de 2019, de <https://www.senadis.gob.cl/descarga/i/269/documento>
- SENADIS. (2014). *Estudio de inclusión laboral de personas en situación de discapacidad en el Estado*. Santiago de Chile: Servicio Nacional de la Discapacidad. Obtenido de Servicio Nacional de la Discapacidad: <https://www.senadis.gob.cl/descarga/i/2303/documento>
- Stang, M. F. (Abril de 2011). *Las personas con discapacidad en América Latina: del reconocimiento jurídico a la desigualdad real*. Obtenido de Comisión Económica para América Latina y el Caribe: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7135/1/S1100074_es.pdf
- Sum, M. (2005). *Motivación y Desempeño laboral*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

- Torrigo, E., Santín, C., Andrés, M., Menéndez, S., & López, M. (2002). *El modelo ecológico de Bronfrenbrenner como marco teórico de la Psicooncología*. Murcia: Universidad de Murcia. Obtenido de https://www.um.es/analesps/v18/v18_1/03-18_1.pdf
- UCSG. (2019). *Carrera de Trabajo Social y Desarrollo Humano*. Obtenido de Universidad Católica Santiago de Guayaquil: <https://www.ucsg.edu.ec/distancia/trabajo-social/quienes-somos/>
- Universal, L. (2011). *Reglamento Interno*. Guayaquil: La Universal.
- Universal, L. (s.f.). *Código de Ética*. Guayaquil: La Universal.
- Universidad de Valencia. (17 de Mayo de 2016). *Factores que influyen en la creación de un entorno de trabajo saludable*. Recuperado el 2019 de 08 de 09, de <https://www.uv.es/uvweb/master-prevencion-riesgos-laborales/es/blog/4-factores-influyen-creacion-entorno-trabajo-saludable-1285959319425/GasetaRecerca.html?id=1285968065172>
- Urrea, M. (2018). *Trabajo Social y Discapacidad*. Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Vargas, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades, 4*, 47-53. Recuperado el 1 de Junio de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>
- Vasilachis, I. (2006). *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona: Gedisa. Recuperado el 10 de Junio de 2019, de http://www.cieg.unam.mx/lecturas_ formacion/investigacion_perspectiva_g enero/unidad-3/U3_T2_L2.pdf
- Vásquez, A. (s.f.). *La discapacidad en América Latina*. Obtenido de <http://www1.paho.org/Spanish/DD/PUB/Discapacidad-SPA.pdf?ua=1>
- Velarde, A. (2015). *La inclusión de personas con discapacidades sensoriales y físicas en el mercado laboral: El caso de Lima-Perú*. Barcelona: Universitat Politècnica de Catalunya. Recuperado el 3 de Junio de 2019, de <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/95996/TAVT1de1.pdf>
- Velasco, L. (Mayo de 2017). *El proceso de inclusión laboral de las personas con discapacidad. Un estudio comparativo entre España y México*. Guadalajara: ITESO. Obtenido de Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente: <http://rei.iteso.mx/bitstream/11117/4978/3/Personas+con+discapacidad+e+inclusi%C3%B3n+laboral+en+M%C3%A9xico+y+Espa%C3%B1a.pdf>
- Victoria, J. (2013). *El modelo social de la discapacidad: una cuestión de derechos humanos*. México: Boletín mexicano de derecho comparado. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-86332013000300008

Vinueza, N. (Octubre de 2014). *Discriminación de los trabajadores con capacidades especiales en las empresas privadas de la ciudad de Quito: una violación clara al artículo 33 de la Constitución de la República del Ecuador vigente.*

Obtenido de Universidad Central del Ecuador:

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4960/1/T-UCE-0013-Ab-304.pdf>

Zamora, M., & Cobacango, J. (2018). *Desempeño laboral de personas con discapacidad y el desarrollo institucional de la Universidad Técnica de Manabí, periodo 2017.* Manabí: Universidad Técnica de Manabí. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/02/desarrollo-universidad-manabi.html>

Zondek, A. (2015). *Manual para una Inclusión Laboral Efectiva de Personas con Discapacidad.* Obtenido de Servicio Nacional de Capacitación y Empleo: http://www.sence.cl/601/articles-8075_archivo_01.pdf

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Objetivos específicos	Categorías	Variables	Códigos	Técnicas
Determinar las condiciones de inclusión laboral de las personas con discapacidad de una empresa privada de la ciudad de Guayaquil.	Condiciones de Inclusión laboral	Información del personal	Sexo	Observación / Entrevista a profundidad
			Edad	
			Nivel de instrucción	
			Estado civil	
		Tipo de discapacidad	Física	
			Auditiva	
			Intelectual	
			Psicosocial	
		Porcentaje de discapacidad	Visual	
			Grado de discapacidad	
		Condiciones de trabajo	Causa de discapacidad	
			Accesibilidad	
			Inducción	
			Horario de trabajo	
			Ubicación del trabajo	
			Jornadas de trabajo	
			Actividades inclusivas	
			Condiciones ambientales	
			Clima laboral	
Adaptación al entorno				
Relaciones con compañeros				
Relaciones con jefes				
Percepciones sobre su inclusión				

Identificar los factores que favorecen o dificultan el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad de una empresa privada de la ciudad de Guayaquil.	Desempeño laboral	Beneficios	Alimentación	Observación / Entrevista a profundidad
			Seguro medico	
			Uniformes	
			Equipos de protección	
		Accesibilidad	Capacitaciones	
			Infraestructura	
			Herramientas laborales	
			Entorno físico	
Describir el rol de la Trabajadora Social en los procesos de inclusión y desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad.	Rol de la Trabajadora Social	Inducción	Departamento de RRHH	Observación / Entrevista a profundidad
			Funciones de la Trabajadora social	
			Jefe/supervisor inmediato	
		Capacitación	Roles / funciones designados para el personal con discapacidad	
			Seguridad Industrial	
		Bienestar	Relación de la TS con los colaboradores	
			Comunicación de la TS con los colaboradores	
			Actividades inclusivas	

Guía de observación

Nombre de la empresa: Universal Sweet Industries S.A.

Nombre del observador: _____

Objetivo general: Describir las percepciones de los colaboradores con discapacidad sobre las condiciones de su inclusión y desempeño laboral en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil en el 2019.

Objetivos específicos:

1.- Determinar las condiciones de inclusión laboral de las personas con discapacidad de una empresa privada de la ciudad de Guayaquil.

Preguntas	SI	NO	Observaciones
¿La ubicación del trabajo es accesible?			
¿La infraestructura está adaptada según las necesidades de los colaboradores con discapacidad?			
¿Existen condiciones ambientales adecuadas para trabajar?			
¿Las condiciones del puesto de trabajo son las adecuadas para trabajar?			
¿Cuentan con las herramientas necesarias para trabajar?			
¿Los jefes están al pendiente del trabajo de los colaboradores?			
¿Existe seguimiento en el trabajo de los colaboradores con discapacidad?			
¿Los jefes o compañeros de trabajo ayudan a los colaboradores con discapacidad en sus funciones?			
¿Existe un ambiente de integración entre todos los colaboradores?			
¿Los colaboradores con discapacidad se encuentran integrados al igual que sus demás compañeros?			
¿Se observan bromas, burlas, o algún tipo de acto discriminatorio dirigido a los colaboradores con discapacidad?			

2.- Identificar los factores que favorecen o dificultan el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad.

Preguntas	SI	NO	Observaciones
¿Todos los colaboradores gozan del servicio de alimentación?			
¿Los colaboradores cuentan con su dotación de uniformes?			
¿Los colaboradores cuentan con su dotación de equipos de protección?			
¿Se observa una buena relación entre todos los compañeros de trabajo?			
¿Se observa una buena relación entre jefes y colaboradores?			
¿Existe un buen clima laboral?			
¿Las carteleras contienen información actualizada y relevante con relación al desempeño de los colaboradores?			
¿Las carteleras informativas contienen las políticas y normas empresariales?			
¿El lugar de trabajo cuenta con adaptaciones para los colaboradores con discapacidad?			
¿Hay accesibilidad en el puesto de trabajo para que los colaboradores con discapacidad puedan realizar sus funciones?			

Guía de preguntas entrevista a profundidad

Objetivo: Describir las percepciones de los colaboradores con discapacidad sobre las condiciones de su inclusión y desempeño laboral en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil en el 2019.

Dirigido a: Colaboradores con Discapacidad de la Empresa

Datos informativos:

Edad _____ Sexo _____ Nivel de Instrucción _____
Estado Civil _____ Tipo de Discapacidad _____
Causa de la Discapacidad _____

Preguntas:

1. ¿Ha tenido otras experiencias de trabajo antes que ésta?
2. ¿Cómo ingresó a trabajar en esta empresa? ¿Desde cuándo? ¿cómo fue el proceso?
3. Cuando usted ingresó a trabajar ¿qué dificultades presentó en el momento de interactuar con los demás?
4. ¿De qué manera se adaptó a las nuevas situaciones?
5. ¿Qué dudas, o miedos tuvo en el momento de ingresar al trabajo?
6. ¿Qué ideas y emociones tuvo la primera semana de trabajo?
7. ¿Qué esperaba sobre la relación con sus compañeros, jefes, y personal en general?
8. ¿Cómo es su relación con sus compañeros de trabajo y con sus jefes?
9. ¿Cómo usted creía que iba a hacer su participación en la empresa?
10. ¿Qué diferencias existe en la relación que tiene con sus compañeros con discapacidad y sus compañeros sin discapacidad?
11. ¿Cuáles son las semejanzas y las diferencias que existen en la participación dentro de la empresa entre colaboradores con discapacidad y colaboradores sin discapacidad?
12. ¿Qué piensa sobre la participación que mantiene ahora en el interior de la empresa?

13. ¿Qué dificultades presentó en el momento de participar, tomar decisiones, dar opiniones en actividades de la empresa?
14. ¿Cuáles son sus funciones dentro de la empresa?
15. Además de las funciones de su puesto de trabajo ¿en qué otras actividades usted participa dentro de la empresa?
16. ¿Siente usted que la funciones que está cumpliendo son las adecuadas? ¿por qué?
17. ¿Considera que es capaz de desarrollar otras funciones distintas a la que realiza y que la empresa no ha tomado en consideración?
18. ¿Cuál ha sido su experiencia más significativa que ha tenido dentro de la empresa?
19. ¿Cómo desarrolla sus actividades laborales? Explíquenlos.
20. ¿Qué dificultades se han presentado en el desarrollo de su trabajo?
21. Cuando se le ha presentado algún problema de trabajo ¿cómo actúa la empresa frente a la situación?
22. ¿Cómo es su actitud frente a los problemas que se presentan a diario?
23. ¿Quiénes y de qué manera lo han apoyado en la empresa para que usted cumpla con sus funciones?
24. ¿De qué manera la empresa ha aportado en su proceso de inclusión laboral?
25. ¿Cuál considera que ha sido el aporte de la empresa para contribuir a su desarrollo laboral?
26. ¿Qué medidas actualmente desarrolla la empresa para favorecer la inclusión laboral?
27. ¿Cuáles considera que son las barreras que se presentan en la empresa para que exista inclusión laboral?
28. ¿La empresa ha generado la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral? ¿De qué manera?
29. ¿Cuáles considera que son los beneficios que ofrece la empresa?
30. ¿Se siente satisfecho en el área que labora? ¿por qué?
31. ¿Cuáles son sus horarios de trabajo, se siente satisfecho con ellos?
32. ¿Cuentan con un horario laboral diferente al de los demás colaboradores?

33. ¿Considera que la empresa le da el tiempo necesario para cumplir con sus actividades diarias? ¿por qué?
34. De acuerdo con su tipo de discapacidad ¿Qué ha hecho la empresa para que usted pueda adaptarse y desarrollar bien su trabajo?
35. ¿Conoce cuáles son las funciones de la Trabajadora Social en la empresa?
36. ¿Cómo es la relación de la Trabajadora Social con los colaboradores?
37. ¿Cuál ha sido el aporte de la Trabajadora Social en su proceso de inclusión laboral?
38. ¿Cuál ha sido el aporte de la Trabajadora Social en el mejoramiento de su desempeño laboral?
39. ¿Qué cambios ha tenido usted en su desarrollo personal, a partir de este proceso de inclusión laboral?
40. ¿Qué aspecto es el más significativo para usted dentro del proceso de inclusión? ¿y por qué?
41. ¿En qué situación de su vida laboral usted ha sentido rechazo?
42. En su entorno laboral usted ¿ha recibido sobrenombres, burlas? ¿cómo ha sobrellevado esa situación?
43. ¿En algún momento sintió que su salario es diferente que los demás? ¿por qué?
44. ¿Existe un procedimiento de acompañamiento establecido para las personas con discapacidad?
45. ¿Se brinda a las personas con discapacidad apoyo y acompañamiento durante el desarrollo de sus actividades por parte de los jefes, supervisores, compañeros o un equipo especial multidisciplinario?
46. ¿Ha recibido usted acompañamiento por parte de sus jefes, supervisores directos y compañeros de trabajo que faciliten y respalden su actividad? ¿Cómo ha sido este proceso?
47. ¿Ha recibido acompañamiento por parte de la Trabajadora Social de la empresa? ¿Cómo ha sido este proceso?
48. ¿Considera que el acompañamiento facilita o facilitaría la ejecución de sus actividades?
49. ¿En qué aspectos considera que el acompañamiento contribuiría con el desarrollo de sus actividades?

50. ¿Considera que la ley de discapacidades ha ayudado a mejorar su inclusión en el ámbito laboral?
51. ¿Considera que las empresas respetan la Ley al momento de contratar empleados?
52. ¿Cuándo usted ingreso a trabajar recibió una adecuada inducción, comprende claramente cuál es el Reglamento Interno, sus funciones, obligaciones y derechos?
53. ¿Están establecidos en la empresa los cargos dentro de los cuales podría desempeñarse una persona con discapacidad y el tipo de discapacidad por cargo?
54. ¿Dentro de la empresa se realiza un proceso adecuado de inducción, en donde se dé a conocer al empleado claramente cuál es el Reglamento Interno, Código de ética, funciones, obligaciones y derechos?
55. ¿Con qué aspectos de accesibilidad cuenta la empresa con relación a los empleados con discapacidad?
56. ¿Considera necesario sensibilizar a la empresa para la contratación de personas con discapacidad?
57. ¿Considera que las empresas deberían brindar mayores oportunidades laborales a las personas con discapacidad?
58. ¿Considera necesario que las labores de los puestos de trabajo deberían estar alineados a las habilidades de las personas con discapacidad?
59. ¿Considera que las tareas que realiza en su puesto de trabajo están acorde a su tipo de discapacidad?
60. ¿Considera que es necesario sensibilizar al empleador sobre el tema de discapacidades? ¿Por qué?
61. ¿Considera que es necesario sensibilizar a los compañeros de trabajo sobre el tema de discapacidades? ¿Por qué?
62. ¿Cómo considera que debería ser el acompañamiento en el proceso de inclusión por parte de la Trabajadora Social de la empresa?
63. ¿Cómo hacen la selección de las personas con discapacidad, cuáles son los filtros que aplican?

64. ¿La empresa cuenta con infraestructura adecuada para las personas con Discapacidad?
65. ¿Conoce si existe la obligatoriedad de las empresas de contratar a personas con discapacidad?
66. Para garantizar condiciones de accesibilidad laboral para personas en situación de discapacidad ¿Qué medidas actualmente desarrolla la empresa para favorecer la inclusión laboral?
67. ¿Cuál es su opinión respecto al establecimiento de estrategias que favorezcan la selección preferente para personas con discapacidad?
68. ¿Qué recomendaciones y/o sugerencias haría con el propósito de mejorar el modelo de reclutamiento y selección inclusivo?
69. ¿Existen programas de capacitación dirigidos a los colaboradores con discapacidad? ¿Cómo se dan los procesos de capacitación?
70. ¿Qué recomendaciones y/o sugerencias haría usted con el fin de mejorar el modelo de capacitación a un modelo más inclusivo?

Evidencia fotográfica

Entrevistas a profundidad





**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Constante García, Vicky Paola**, con C.C: 0925282824 y **Lema Arias, Samantha Morellia**, con C.C.: 0930494869 autoras del trabajo de titulación: **Percepciones de los colaboradores con discapacidad sobre las condiciones de su inclusión. Caso de una empresa privada en la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciadas en Trabajo Social** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaramos tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizamos a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **3 de septiembre de 2019**

LAS AUTORAS

f. _____

García Constante, Vicky Paola

f. _____

Lema Arias, Samantha Morellia

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Percepciones de los colaboradores con discapacidad sobre las condiciones de su inclusión. Caso de una empresa privada en la ciudad de Guayaquil.		
AUTOR(ES)	Vicky Paola, Constante García Samantha Morellia, Lema Arias		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Sara Rowena, Acosta Bustamante		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas.		
CARRERA:	Trabajo Social		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciada en Trabajo Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	3 de septiembre de 2019	No. DE PÁGINAS:	98
ÁREAS TEMÁTICAS:	Discapacidad, Protección, Derechos, Trabajo Social Laboral.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Inclusión laboral, condiciones laborales, discapacidad, desempeño laboral, entorno y accesibilidad.		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

La presente investigación tiene como tema central la inclusión laboral de las personas con discapacidad en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil, misma que permitirá dar a conocer de qué manera influyen las condiciones laborales de la empresa y destacar el rol que cumple la Trabajadora Social en este proceso de inclusión laboral de los colaboradores con discapacidad. La investigación está dividida en cinco capítulos, planteamiento del problema, referentes teóricos, conceptuales y normativos, metodología de la investigación, resultados y conclusiones y recomendaciones de la investigación.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfonos: 593-969598847 593-980110167	E-mail: vicky.constanteg@hotmail.com samiilema@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Muñoz Sánchez, Cristopher Fernando, Mgs.	
	Teléfono: 593-43804600 ext. 2211	
	E-mail: cristopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	