



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

DISEÑO DE UN PLAN DE INCLUSIÓN LABORAL PARA TRABAJADORES
CON DISCAPACIDAD EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS
HOSPITALARIOS

Proyecto de desarrollo previo a la obtención del título de Psicóloga Organizacional

Línea de Investigación:

Recursos Humanos y/o Riesgo Laboral

Caracterización técnica del trabajo:

Desarrollo

Autora:

PAMELA ALEJANDRA MORALES LOZADA

Directora:

PhD VARNA HERNÁNDEZ JUNCO

Ambato – Ecuador

Enero 2020

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

“DISEÑO DE UN PLAN DE INCLUSIÓN LABORAL PARA TRABAJADORES
CON DISCAPACIDAD EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS HOSPITALARIOS”

Líneas de Investigación:

Recursos Humanos y/o Riesgo Laboral

Autora:

PAMELA ALEJANDRA MORALES LOZADA

Varna Hernández Junco, PhD

f. 

CALIFICADORA

Aitor Larzabal Fernández, Lic. Mg

f. 

CALIFICADOR

Víctor Manuel Cuadrado Rodríguez, Mg

f. 

CALIFICADOR

María Isabel Ramos Noboa, Psc. Cl. Ms.


f. 

DIRECTORA DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

f. 

SECRETARIO GENERAL PUCESA


Pontificia Universidad
Católica del Ecuador
SECRETARÍA GENERAL
PROCESOS

Ambato – Ecuador

Enero 2020


Pontificia Universidad
Católica del Ecuador
BIBLIOTECA

Declaración y Autorización

Yo, **PAMELA ALEJANDRA MORALES LOZADA**, portadora de la cédula de ciudadanía No. 180343667-2, autora del trabajo de graduación intitulado **“DISEÑO DE UN PLAN DE INCLUSIÓN LABORAL PARA TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS HOSPITALARIOS”**, previo la obtención del título de **PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL**, en la escuela de **PSICOLOGÍA**.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar al SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación 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.- Autoriza a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de su sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ambato, Enero 2020



BIBLIOTECA

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Pamela Lozada".

Pamela Alejandra Morales Lozada

180343667-2

Agradecimientos

Agradezco a mis padres Fausto y Alexandra, quienes me acompañaron durante todo este trayecto con su cariño y guía incondicional.

A la Universidad y profesores por compartir sus conocimientos conmigo y ayudarme a formar mi camino profesional. Agradezco de manera muy especial a mi directora de tesis, PhD Varna Hernández Junco por su ayuda, tiempo, paciencia, y apoyo constante para motivarme en la realización de éste trabajo que me llena de orgullo y satisfacción. Finalmente, a mis dos queridos profesores Aitor Larzabal y Manolo Cuadrado, gracias infinitas por su soporte y sobre todo por su cariño.

Gracias a Dios por llenar mi vida y mi camino universitario de fe, fuerza y amor hacia esta profesión.

Dedicatoria

A mi hijo Francisco, quién es mi eje y mis pies sobre la tierra. Para él, todo esfuerzo y mi amor siempre.

Resumen

La Inclusión Laboral de trabajadores con discapacidad, implica generar fuentes de trabajo para este grupo de personas, fomentar la igualdad de oportunidades, la no discriminación y un estilo de vida digno. En el Hospital General Ambato, existe un grupo de trabajadores con discapacidad, que ocupan cargos administrativos, las actividades que ellos realizan son poco valoradas, por lo tanto que este grupo poblacional no es incluido dentro de la institución de una manera efectiva. El presente estudio propone un plan de Inclusión Laboral para trabajadores con discapacidad en el mencionado hospital, está basado en la “Teoría de la Distintividad Óptima” propuesta por Brewer en 1991, ésta hace énfasis en la importancia de que cada trabajador forme parte de un grupo y al mismo tiempo tenga desarrollo individual. El estudio posee un enfoque mixto de análisis cuantitativo y cualitativo, se aplica un cuestionario y una entrevista. La muestra está conformada por 60 participantes, 14 de ellos presentan discapacidad; los resultados obtenidos demuestran que estos trabajadores no se sienten partícipes, manifiestan la necesidad de medidas de apoyo institucional para desarrollar sus funciones y se observa un nivel bajo de satisfacción laboral. Se proponen diferentes estrategias que abordan actividades prácticas, sociales, y de crecimiento profesional, enfocadas en mejorar las falencias detectadas, la propuesta se evalúa bajo el criterio de profesionales beneficiarios, para verificar su utilidad en la institución.

Palabras Claves: Discapacidad, plan de inclusión, satisfacción, participación.

Abstract

Labor inclusion involves creating new jobs for people with disabilities, fostering equal opportunities, non-discrimination and a dignified lifestyle. At Ambato General Hospital, there is a group of workers with disabilities in administrative positions. The tasks they perform are undervalued, meaning that this population group has not been included within the institution effectively. This study proposes a plan for labor inclusion for the workers with disabilities at this hospital. It is based on Brewer's Optimal Distinctiveness Theory in 1991 which emphasizes the importance of each worker belonging to a group and personal development. The study uses a mixed approach of quantitative and qualitative analysis by applying both a questionnaire and a survey. The sample is made up of 60 participants, 14 of which have a disability. The findings depict that these workers do not feel included; the workers express the need for institutional support measures to carry out their job duties and a low level of job satisfaction is observed. Different strategies are proposed that include practical, social and professional growth activities, focused on the improvement of the spotted flaws. The proposal is evaluated under beneficiary professionals' criteria to verify its utility in the institution.

Key words: disability, inclusion plan, satisfaction, participation

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

Declaración y Autorización.....	iii
Agradecimientos.....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	5
PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA DE TRABAJO	5
1.1 Antecedentes	5
1.2 Descripción del problema	6
1.2.1 Preguntas básicas	8
1.3 Objetivos	9
1.4 Meta.....	10
1.5 Variable.....	10
1.6 Delimitación funcional.....	10
CAPÍTULO II.....	11
MARCO TEÓRICO.....	11
2.1 Conceptualización sobre Inclusión Laboral.....	13
2.1.1 Teoría de la Distintividad Óptima de la Inclusión Laboral.....	18
2.1.2 Normativa Legal de la Inclusión Laboral.....	21
2.2 Conceptualización sobre Discapacidad.....	22
2.2.1 Tipos y Grados de Discapacidad.....	27
2.3 Plan de Inclusión Laboral para Trabajadores con Discapacidad	33
CAPÍTULO III.....	42
MARCO METODOLÓGICO	42
3.1 Modalidad de la Investigación	42
3.2 Tipo y alcance de la investigación	43
3.3 Procedimiento Metodológico	44
3.4 Métodos de investigación.....	47

3.5 Operacionalización de la Variable Objeto de Estudio	52
3.6 Descripción de la Población.....	54
CAPÍTULO IV.....	58
ANÁLISIS DE RESULTADOS	58
4.1 Análisis cuantitativo.....	59
4.2 Análisis cualitativo.....	80
4.3 Resumen de los principales resultados.....	89
CAPÍTULO V.....	92
PROPUESTA.....	92
5.1 Plan de Inclusión Laboral.....	92
5.1 Validación de la propuesta.....	108
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	111
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Definiciones de Inclusión Laboral	17
Tabla 2. Teorías de la Inclusión Laboral.....	20
Tabla 3. Definiciones sobre discapacidad.....	26
Tabla 4. Tipos de discapacidades según funcionamiento y discapacidad.....	28
Table 5. Tipo de deficiencias, discapacidades y minusvalías	31
Tabla 6. Grados de discapacidad.....	32
Tabla 7. Caracterización del procedimiento metodológico de la investigación.....	46
Tabla 8. Operacionalización de la variable objeto de estudio.....	52
Tabla 9. Caracterización de la muestra	56
Tabla 10. Análisis de fiabilidad a través de alfa cronbach para las dimensiones y subdimensiones de la variable Inclusión Laboral.	59
Tabla 11. Medianas para las dimensiones y subdimensiones según grupos: discapacitados y no discapacitados.	62
Tabla 12. Resultados de la dimensión participación: discapacitados y no discapacitados.	66
Tabla 13. Resultados de la dimensión participación	69
Tabla 14. Resultados de la dimensión medidas de apoyo institucional: discapacitados y no discapacitados.	60
Tabla 15. Resultados de la dimensión medidas de apoyo institucional.	70
Tabla 16. Resultados de la dimensión satisfacción laboral: discapacitados y no discapacitados	72
Tabla 17. Resultados de la dimensión satisfacción laboral.....	74
Tabla 18. Correlación entre subdimensiones en el estudio de la Inclusión Laboral ..	78
Tabla 19. Análisis de las respuestas proporcionadas en la entrevista	83
Tabla 20. Respuestas de los trabajadores con discapacidad en la entrevista realizada	84

Introducción

En los últimos años, en el Ecuador se han implementado organizaciones e instituciones públicas y privadas y mecanismos administrativos para la inclusión de trabajadores con discapacidad, se da cumplimiento con lo establecido en el Art. 42, numeral 33 del Código de Trabajo además del Art. 64 de la ley Orgánica del Servidor Público; dichos artículos aseguran la inclusión de trabajadores con discapacidad o enfermedades catastróficas en el ámbito laboral. Según la autora del presente trabajo es importante señalar que, para las empresas o instituciones que fomentan la cultura inclusiva, este proceso es exitoso en la medida en que se logre un cambio cultural en la empresa.

La Inclusión Laboral de trabajadores con discapacidad, significa la oferta de trabajo de forma activa y efectiva a todas las personas, para fomentar la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la equidad laboral. La participación de estos trabajadores en los procesos económicos y productivos se convierte en un aspecto encaminado a la búsqueda de un cambio de perspectiva de los ciudadanos con respecto a las personas con discapacidad.

Las personas con discapacidad se enfrentan a barreras actitudinales, sociales y físicas que dificultan o limitan su desarrollo laboral. En vista de esta realidad la Unidad de Discapacidades del Ministerio del Trabajo (2018) “coordina, organiza y planifica actividades relacionadas con este sector de la población” (pág. 1), en comparación al resto de trabajadores, las personas con discapacidad experimentan mayores tasas de

desempleo e inactividad económica, y están en mayor riesgo de una protección social insuficiente, la cual es clave para reducir la pobreza extrema.

Es importante la promoción de la cultura inclusiva en las empresas públicas y privadas centradas en un cambio de paradigma. Según el Plan Nacional de Desarrollo, en 2014 el 52% de la población mundial continuaba en condiciones de pobreza, el 10% de la población en los países de América del Sur, ha experimentado un incremento en su calidad de vida mientras que el resto de la población no ha mejorado en los últimos 40 años.

El Gobierno Nacional se vio en la necesidad de plantear el objetivo de “Auspiciar la igualdad, la cohesión y la integración social y territorial en la diversidad” (SENPLADES, 2018, p.1), con esto busca que las personas con discapacidad, cuenten con oportunidades de acceso digno al derecho del trabajo y puedan realizarse dentro de la sociedad, las organizaciones emplean a personas con discapacidad, sin valorar realmente las actividades ellos desempeñan dentro de un puesto de trabajo, lo cual representa un problema para este grupo poblacional, pues no es incluido de manera efectiva dentro de una empresa.

La presente investigación, propone el diseño de un plan de Inclusión Laboral para trabajadores con discapacidad en el Hospital General Ambato, institución en la cual existen trabajadores con discapacidad que ocupan puestos administrativos. Dicha institución además de no cumplir con el 4% de personal con discapacidad que establece la ley en el Ecuador, los trabajadores con discapacidad que forman parte de la empresa no son incluidos de manera efectiva, se encuentran expuestos a limitaciones

sociales como discriminación y falta de empatía por parte de sus compañeros de trabajo y no disponen de apertura para su participación y el desarrollo de sus funciones. Se fundamentan los referentes teóricos y metodológicos sobre la Inclusión Laboral, la discapacidad y el plan de Inclusión Laboral, para luego diagnosticar el estado actual de la empresa en cuanto al manejo existente de trabajadores con discapacidad en la institución y posteriormente validar la propuesta desde el criterio de especialistas. La investigación desarrolla una modalidad de estudio mixto con análisis cuantitativo y cualitativo. El desarrollo de la investigación, se estructura en seis (6) capítulos, los cuales se especifican a continuación:

El capítulo I presenta el planteamiento de la propuesta de trabajo, los antecedentes, la descripción del problema, las preguntas básicas, los objetivos, la meta, las variables y la delimitación funcional del tema.

El capítulo II aborda el marco teórico que sustenta la investigación, en él se ubica la conceptualización sobre Inclusión Laboral, la teoría de la distintividad óptima de la Inclusión Laboral, la normativa legal que apoya la investigación, la conceptualización sobre discapacidad, tipos y grados de discapacidad, así como la conceptualización del plan de Inclusión Laboral para trabajadores con discapacidad.

El capítulo III comprende el marco metodológico, se hace referencia a la modalidad de la investigación, tipo y alcance de la misma, población y muestra, procedimiento metodológico, métodos de investigación y la operacionalización de la variable objeto de estudio.

En el Capítulo IV se realiza el análisis de resultados.

El capítulo V está conformado por la propuesta, el plan de Inclusión Laboral para trabajadores con discapacidad en una empresa de servicios hospitalarios.

Y por último el Capítulo VI constituido por las conclusiones y recomendaciones, posterior a esto se presenta los anexos y referencias Bibliográficas.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA DE TRABAJO

1.1 Antecedentes

En la actualidad en el Ecuador, juega un papel muy importante la reforma legal establecida por el Código de Trabajo, mediante el cual se establece que el 4% de la población total de toda organización empresarial, ya sea pública o privada, está conformada por personas que presenten algún tipo de discapacidad, con el fin de incluir laboralmente a este grupo y garantizar su inserción en el trabajo (Ministerio de Trabajo, 2017).

Muchas de las empresas a nivel nacional, por regirse al cumplimiento de dicha ley, contratan a personas con discapacidad, sin embargo la mayoría de ellas no cuenta con las herramientas necesarias para incluir a éstos trabajadores de una manera efectiva y en un puesto de trabajo que sea acorde a las funciones que ellos puedan realizar, se toma en cuenta, que las necesidades psicológicas, sociales y físicas que la población con discapacidad pueda tener son muy diferentes al resto de trabajadores de la misma organización.

Las personas que presentan discapacidad, atraviesan diferentes obstáculos en su lugar de trabajo, y es responsabilidad de cada empleador garantizar el bienestar de cada uno de ellos, se toma en cuenta, que no es lo mismo insertar a un trabajador en la empresa que incluirlo, insertar a un empleado en una actividad laboral hace referencia a otorgarle un puesto de trabajo y la remuneración correspondiente al

mismo, mientras que incluirlo conlleva asignarle las funciones y recursos apropiados para que pueda desenvolverse de manera apropiada en dicho puesto.

El presente trabajo, pretende establecer un plan de Inclusión Laboral basado en un conjunto de actividades mediante las cuales una empresa de servicios hospitalarios, cuenten con una propuesta que permita encaminar a la organización hacia la correcta gestión de trabajadores con discapacidad. Dicho plan abordará temas enfocados en mejorar el bienestar psicológico, social, físico y laboral, con el fin de que se pueda lograr una inserción efectiva, y asegurar el bienestar de este grupo poblacional en su ámbito de trabajo.

Para ello se diagnostica el estado de la situación actual del grupo poblacional en base a instrumentos psicológicos, para posteriormente con los datos obtenidos, diseñar la propuesta como tal. Ésta será validada por el criterio de especialistas conocedores del tema, para garantizar su rigor científico y utilidad dentro de la organización. Con esto, se pretende que el presente trabajo de desarrollo aporte de manera funcional a lo determinado por el objetivo 1 del Plan Nacional de Desarrollo: “Garantizar una vida digna con igualdad de oportunidades para todas las personas” (Senplades, 2018).

1.2 Descripción del Problema

Los cambios en la reforma legal del país, en cuanto a la inserción laboral de personas con discapacidad, ha ocasionado un ajuste obligatorio de las empresas públicas y

privadas a esta reforma, sin tomar en cuenta la importancia que tiene la correcta gestión del personal.

La inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral, surge a partir de la reforma legal del Código de Trabajo, la cual en el artículo 42, numeral 33 establece que:

“El empleador público o privado, 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 y aptitudes individuales, observándose los principios de equidad de género y diversidad de discapacidad” (Código de Trabajo, 2012, p.10).

Por otra parte, el artículo 64 de la Ley Orgánica del Servidor Público LOSEP (2010) menciona que:

“Las instituciones determinadas en el artículo 3 de esta ley que cuenten con más de veinte y cinco servidoras o servidores en total, están en la obligación de contratar o nombrar personas con discapacidad o con enfermedades catastróficas, se promueven acciones afirmativas para ello, de manera progresiva hasta un 4% del total de servidores o servidoras, bajo el principio de no discriminación, asegurando las condiciones de igualdad de oportunidades en la integración laboral, dotando de los implementos y demás medios necesarios para el ejercicio de las actividades correspondientes” (p.32).

En el Ecuador la inserción de personas con discapacidad en el ámbito empresarial, se ha realizado en la mayoría de los casos solo en cumplimiento de la ley; esto ha causado que las instituciones empresariales no dispongan de medios o herramientas adecuadas para garantizar el bienestar del trabajador en su puesto de trabajo.

El presente tema de desarrollo es justificable y genera importancia, toma en cuenta que según la reforma legal se hace hincapié en que los trabajadores que sean incluidos en una organización, cuentan con condiciones de igualdad de oportunidad e integración laboral.

1.2.1 Preguntas básicas

¿Cómo aparece el problema que se pretende solucionar?

El problema surge porque no existen procesos que permitan realizar una gestión de personal adecuada con trabajadores que presentan discapacidad. Los empleados son insertados, más no se les incluye de forma efectiva, es también importante considerar que no existe cuidado apropiado sobre las necesidades que los trabajadores con discapacidad puedan presentar.

¿Por qué se origina?

El problema se origina por la inexistencia de herramientas apropiadas, que permitan a la empresa tener una guía y saber cómo incluir a personas con discapacidad, en el ámbito laboral de un modo que sea efectivo y acorde a las necesidades de la organización y del trabajador. La organización realiza el proceso de inserción de trabajadores con discapacidad únicamente en cumplimiento con la ley, se deja de lado el bienestar laboral.

¿Dónde se detecta?

En una empresa de servicios hospitalarios

1.3 Objetivos

Objetivo General

Validar un plan de Inclusión Laboral para trabajadores con discapacidad en el Hospital General Ambato.

Objetivos Específicos

- Fundamentar los referentes teóricos sobre la Inclusión Laboral y las estrategias para su desarrollo.
- Diagnosticar el estado actual de la empresa en cuanto al manejo y gestión de los trabajadores con discapacidad en el Hospital General Ambato.
- Diseñar un plan de Inclusión Laboral para trabajadores con discapacidad en el Hospital General Ambato.
- Evaluar el plan de Inclusión Laboral para trabajadores con discapacidad en el Hospital General Ambato desde el criterio de especialistas, académicos y beneficiarios.

1.4 Meta

Disponer de un plan de Inclusión Laboral que permita la correcta adaptación de trabajadores con discapacidad en una empresa de servicios hospitalarios.

1.5 Variables

Plan de Inclusión Laboral

1.6 Delimitación funcional

¿Qué será capaz de hacer el producto final del proyecto de titulación?

El presente proyecto de titulación, permitirá dotar a la organización de un plan de Inclusión Laboral, que contenga herramientas apropiadas que funcionen como guía, para garantizar el bienestar de los trabajadores con discapacidad que forman parte de la empresa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El presente marco teórico aborda las temáticas relacionadas con Inclusión Laboral, discapacidad y plan de Inclusión Laboral para trabajadores con discapacidad. Cada tema es desarrollado bajo definiciones, conceptos y teorías mencionadas por diversos autores.

El trabajo o actividad laboral es, ha sido y será un medio de desarrollo fundamental que todo ser humano necesita para su estabilidad personal y dentro de su entorno social, es además el modo en el que una persona se sustenta económicamente y desenvolverse de manera efectiva en su vida diaria.

El empleo es una característica central de la vida de la mayoría de los seres humanos (Burge, Ouellette-Kuntz, y Lysaght, 2007). El trabajo proporciona una oportunidad para la autosuficiencia económica, fomenta la conexión social con los demás en la sociedad, contribuye a un sentido de dignidad y autoestima, y sirve como un medio de autoexpresión (Baker, Jacobs, y Tickle-Degnen, 2003; y Brief y Nord, 1990). Es así como gracias al trabajo el ser humano es competitivamente activo, capaz de socializar y sustentar económicamente su vida.

Para la autora de la presente investigación, el trabajo provee estabilidad económica en los individuos, implica ejercer una actividad, ya sea de origen manual o intelectual, a cambio de una compensación monetaria por la labor realizada, el mismo

genera un nivel económico, social y emocional adecuado para el desarrollo de la vida en sociedad, desarrollo enmarcado en la igualdad de oportunidades e inclusión social laboral.

La Inclusión Laboral de trabajadores con discapacidad, nace a partir de la necesidad de que todo individuo, independientemente de sus características, sea adaptado a un puesto de trabajo en el que pueda desarrollar sus habilidades de manera óptima y satisfactoria. El sentimiento de sentirse productivo y mantenerse ocupado, tener relaciones con los compañeros de trabajo, sentirse importante, aumentar los ingresos y tener oportunidades de crecimiento y avance continuados, son algunos de los beneficios de desempeñarse como trabajador (Freedman, & Fesko, 1995; Kober, & Eggleton, 2005). Las investigaciones indican que los beneficios percibidos del trabajo para las personas con discapacidad física (DF) o intelectual (DI) son similares a los de la población no discapacitada (Burge, Ouellette-Kuntz, & Lysaght, 2007).

En efecto, la Inclusión Laboral de personas con discapacidad permite a éstos trabajadores la posibilidad de mejorar su calidad de vida, aumentar su autoestima, fomentar su socialización e integración a la sociedad en la cual se desarrolla, situación evidenciada en países desarrollados como España. Según Barea (2008), se realizaron encuestas a diferentes colectivos integrados por personas con discapacidad en las que se concluyó que la actuación de la economía social y sus organizaciones asociativas en los procesos de inserción laboral se traducen en grandes beneficios sociales con tasas de ocupación mucho más altas y de desempleo más bajas. Esto genera un impacto positivo, tanto en el trabajador como en las personas que conforman la organización.

2.1 Conceptualización sobre Inclusión Laboral

El concepto de “Inclusión Laboral” tiene sus orígenes en la investigación centrada en la diversidad de grupos de trabajo. En este campo la dedicación de autores al tema ha sido amplia, se extiende a especialistas en gestión quienes enfocaron el concepto de inclusión hacia las instituciones organizacionales (Shore, Randel, Chung, Dean, Holcombe, & Singh, 2009).

De manera muy concreta, Miller (1998), define la Inclusión Laboral como “la medida en que se permite a diversos individuos participar y contribuir plenamente en la organización” (p. 151). Esta definición concuerda con la acepción dada por Roberson (2006), quien establece que es “la eliminación de obstáculos para la plena participación y contribución de los empleados” (p. 217). Ambos autores coinciden con los términos participación y contribución como elementos básicos para la Inclusión Laboral.

Se parte de lo planteado por los autores, la Inclusión Laboral se define como una oferta de trabajo dirigida a las personas con alguna discapacidad, con el fin de desarrollar su potencial y fomentar la participación social activa, se deja atrás la discriminación, se inserta a dichas personas en un ámbito laboral con igualdad de oportunidades.

Por su lado, Pelled, Ledford y Mohrman (1999), resaltan en el término la aceptación del individuo en el sistema de trabajo. Para estos autores, inclusión es “el grado en que un empleado es aceptado y tratado como un iniciado por otros en un sistema de trabajo” (p. 1014). Los autores no refieren ninguna otra acción esencial para que el

empleado se sienta parte de la organización. A diferencia de las definiciones anteriores, estos autores manifiestan que si el individuo es aceptado entonces este será capaz de participar y contribuir plenamente.

La definición del término se amplía, se agregan al concepto componentes emocionales del individuo. Así, Lirio, Lee, Williams, Haugen y Kossek (2008), sostienen que la Inclusión Laboral es “en los individuos se manifiesta un sentido de pertenencia” (p. 443). Los autores agregan además que la inclusión conlleva comportamientos específicos como la contribución de talentos de todos los empleados, pero éstos a su vez son valorados.

Wasserman, Gallegos, y Ferdman (2004), añaden elementos emocionales del individuo, se define a la Inclusión Laboral como parte de la cultura organizacional donde “las personas de todos los grupos de identidad social tienen la oportunidad de estar presentes, de tener sus voces escuchadas y apreciadas, y de participar en actividades centrales en nombre del colectivo” (p. 176). Los autores involucran la parte emocional del personal al incluir en su idea términos como “aprecio” y “escuchar”, sobresale también en el texto el término “cultura”.

Algunas definiciones extienden el alcance del concepto al vincular la Inclusión Laboral con los objetivos empresariales. Por ejemplo, para Avery, McKay, Wilson y Volpone (2008), la Inclusión Laboral es “la medida en que los empleados creen que sus organizaciones participan en los esfuerzos para involucrar a todos los empleados en la misión y operación de la organización con respecto a sus talentos individuales” (p. 6).

Los autores refuerzan los conceptos anteriores al complementar el hecho que además de la contribución de capacidades del personal, estos son encaminados eficientemente para el alcance de los objetivos de la organización. Esto, de acuerdo a los autores, recae en las manos de los directivos de la empresa.

Para Holvino, Ferdman y Merrill-Sands (2004), la Inclusión Laboral es un “proceso en el que la diversidad de conocimientos y perspectivas que los miembros de diferentes grupos aportan a la organización para moldear su estrategia, su trabajo, su gestión, sistemas operativos, sus valores y normas fundamentales para el éxito” (p. 249).

La particularidad de esta acepción es la consideración de aspectos cognitivos de la persona, los autores añaden la importancia en la diversidad de capacidades y puntos de vista que causan diferencias entre el personal que conforman la institución. El concepto sugiere que dichas diferencias se solucionan en un punto para poder alcanzar los objetivos de crecimiento de cualquier institución.

De entre todos los conceptos es evidente la reiteración de términos como “participación” y “contribución”. Además, las definiciones sugieren que la Inclusión Laboral surge como un proceso necesario para la convergencia de diferencias en capacidades y formas de pensar en el personal, lo cual permitirá alcanzar objetivos empresariales. También, se añaden la valoración del talento humano y la integración de las dimensiones emocionales y cognitivas del ser humano como elementos esenciales para llevar a cabo el proceso de Inclusión Laboral dentro de una institución.

Para la presente investigación se acepta el concepto expuesto por Pless y Maak (2004), los autores mencionan que la “Inclusión Laboral” es “un estado del ambiente organizacional que permite a las personas con múltiples antecedentes, mentalidades y maneras de pensar trabajar eficazmente juntos y llevar a cabo su máximo potencial con el fin de lograr objetivos organizativos basados en principios sólidos” (p. 129).

Por tanto, la Inclusión Laboral hace referencia a la importancia que tiene la participación de los miembros de la organización, independientemente de sus características, enfocándose plenamente en la eficacia y el bienestar laboral del trabajador.

Tabla 1. *Definiciones de Inclusión Laboral*

Autores	Año	Definición	Observaciones
Miller ⁴	1998	Es la medida en que se permite a diversos individuos participar en la organización y se les permite contribuir plenamente.	Miller (1998) resume el concepto de Inclusión Laboral en términos de: “participación” y “contribución”.
Pelled, Ledford, y Mohman ⁵	1999	Es el grado en que un empleado es aceptado y tratado como un iniciado por otros en un puesto de trabajo.	Sobresale del concepto la palabra aceptada. La “aceptación” es una acción básica para que una organización sea considerada como inclusiva.
Pless & Maak ⁶	2001	Es un estado del ambiente organizacional que permite a las personas con múltiples antecedentes, mentalidades y maneras de pensar, trabajar eficazmente juntos y llevar a cabo su máximo potencial con el fin de lograr objetivos organizativos basados en principios sólidos.	Los autores agregan a la definición la diversidad no solo en capacidades sino también en ideologías y orígenes.
Holvino, Ferdman, & Merrill-Sands ²	2004	Es un proceso en el que la diversidad de conocimientos y perspectivas que los miembros de diferentes grupos aportan a la organización sirve para moldear su estrategia, su trabajo, su gestión, sistemas operativos y sus valores y normas fundamentales para el éxito.	En la acepción se agrega el concepto de diversidad en capacidades y su importancia estratégica en la organización.
Roberson ⁷	2006	Es la eliminación de los obstáculos a la plena participación y contribución de los empleados en las organizaciones.	El autor agrega además de participación, el término contribución, se adiciona al concepto la importancia del uso de las capacidades de los empleados para lograr de manera óptima el proceso de inclusión.
Avery, McKay, Wilson & Volpone ¹	2008	Es la medida en que los empleados creen que sus organizaciones participan en los esfuerzos para involucrar a todos los empleados en la misión y operación de la organización con respecto a sus talentos individuales.	Además de resaltar la participación en el concepto, el autor sugiere que estará encaminada a lograr la misión y desarrollo de la organización.
Lirio, Lee, Williams, Haugen & Kossek ³	2008	Los individuos tienen un sentido de pertenencia y comportamientos inclusivos como la obtención y la valoración de las contribuciones de todos los empleados. Son parte de la vida cotidiana de la organización.	Los autores adicionan dos términos importantes a las definiciones anteriores: “pertenencia” y “valoración”. El primer término, se refiere a un estado o sentimiento del individuo, mientras el segundo complementa al concepto argumentado que dice que, no solo basta con la contribución de talentos sino que éstos son valorados.
Wasserman, Gallegos & Ferdman ⁸	2008	Es una cultura organizacional donde las personas de todos los grupos de identidad social tienen la oportunidad de estar presentes, de tener sus voces escuchadas y apreciadas y de participar en actividades centrales en nombre del colectivo.	Los autores incluyen en su concepto los términos: “escuchar” y “aprecio”, del personal como acciones claves para lograr el proceso inclusivo.

Fuente: Miller (1998); Pelled, Ledford, y Mohman (1999); Pless & Maak (2001); Holvino, Ferdman, & Merrill-Sands (2004); Roberson (2006); Avery, McKay, Wilson & Volpone (2008); Lirio, Lee, Williams, Haugen & Kossek (2008); Wasserman, Gallegos & Ferdman (2008)

Elaborado por: Morales, P. (2018)

Por consiguiente, el ser humano, como trabajador dentro de una organización, además de tener la necesidad de formar parte de un grupo, requiere sentir su propia identidad en el desarrollo de sus actividades y tener la certeza de que es importante y necesario en su puesto de trabajo. Esto es abordado desde la teoría de la distintividad óptima elaborada por Brewer (1991).

2.1.1 Teoría de la Distintividad Óptima de la Inclusión Laboral

Según Brewer (1991) los individuos tienen dos necesidades humanas fundamentales y competitivas: la necesidad de inclusión y la necesidad de diferenciación; las cuales se satisfacen mediante la pertenencia a grupos moderadamente inclusivos u óptimamente distintos.

La interacción social juega un papel importante en la vida laboral de un ser humano, pero además de este componente social, existe también un componente personal que invita a definirse a sí mismo como un individuo (Brewer & Gardner, 1996). Por lo tanto, se podría decir que las interacciones sociales contribuyen a una menor individuación a medida que las personas incorporan aspectos de grupo en sus conceptos de sí mismos.

Al respecto, la teoría de Brewer (1991), explica las tensiones asociadas con "las necesidades humanas de validación y similitud con otros, y una necesidad contrapartida de singularidad e individuación" (p. 477). Este autor argumenta que los individuos buscan equilibrar estas dos necesidades a través de un nivel óptimo de inclusión en los grupos a los que pertenecen. Para satisfacer una necesidad humana fundamental

de pertenencia definida como la necesidad de formar y mantener relaciones interpersonales fuertes y estables (Baumeister & Leary, 1995). Esto quiere decir que el trabajador que mantiene interacción con los miembros de un grupo, previene el aislamiento dentro del puesto de trabajo, circunstancia que podría dificultar el desarrollo laboral.

Existen características grupales como: la lealtad, la cooperación y la confiabilidad, las cuales funcionan para mejorar la seguridad de los miembros individuales (Brewer, 1991), el trabajo en equipo y la aceptación grupal, otorga características positivas al trabajador. Sin embargo, si los miembros de los grupos son percibidos como similares, entonces los individuos se vuelven intercambiables y la necesidad de singularidad (definida como la necesidad de mantener un sentido distintivo y diferenciado del yo) no se cumple (Snyder y Fromkin, 1980). Esta necesidad se activa, los individuos se definen en términos de pertenencia a categorías que se distinguen de otros, se hace comparaciones dentro de su grupo (e.g, soy diferente de otros) a otros fuera de su grupo (e.g., nuestro grupo es diferente a otros).

Otras teorías analizadas, como la Teoría de la Identidad Social propuesta por Tajfel 1978 y la Teoría de la Comparación Social Mullen y Goethals 1987. Los autores mencionados concuerdan en que los individuos tienen la necesidad de formar parte de un grupo social dentro del trabajo para fomentar su autoestima y sentido de pertenencia. Sin embargo debido a que en la Teoría de la Distintividad Óptima propuesta por Brewer (1991), además de mencionar la importancia de la interacción social para el trabajador, hace alusión a la necesidad del desarrollo individual y la identidad personal, es por eso que se toma para la presente investigación dicha teoría.

Se expone en la Tabla 2 las diferentes teorías referentes a la Inclusión Laboral.

Tabla 2. Teorías de la Inclusión Laboral

Autor	Año	Nombre	Teoría
Henry Tajfel	1978	Teoría de la identidad social	<ul style="list-style-type: none"> -Los grupos a los que pertenecen los individuos son una fuente de autoestima. -La pertenencia de un individuo a un grupo proporciona una identidad social y un sentido de adaptación. -El individuo divide el mundo en "ellos" y "nosotros" en un esfuerzo por crear distintos grupos externos e internos. -El grupo interior discrimina contra el grupo externo para mejorar la autoimagen. *La percepción de los empleados se basa en un continuo de inclusión-exclusión en el que los individuos forman parte de un sistema organizacional en el que participan en la toma de decisiones formal e informal
Mullen & Goethals	1987	Teoría de la comparación social	<ul style="list-style-type: none"> -Las personas tienen la necesidad de comparar sus propias opiniones y habilidades con las de los demás. -Los individuos se comparan normalmente con aquellos que piensan que son similares en un intento de mantener una autoimagen positiva. -Esta comparación constante crea percepciones de inclusión o exclusión basadas en las interacciones sociales que los individuos realizan.
Brewer	1991	Teoría de la distintividad óptima	<ul style="list-style-type: none"> -Existe un equilibrio entre la necesidad de encontrar similitudes con otros mientras mantiene una identidad única. -Para satisfacer una necesidad básica de pertenencia, las personas buscan la inclusión en un grupo donde son aceptadas y se sienten seguras. *Se ha argumentado que la necesidad de que los empleados se sientan pertenecientes a un grupo y al mismo tiempo mantengan una identidad única ha sido la base de la literatura de inclusión.

Fuente: Henry Tajfel (1978); Festinger (1954); Mullen & Goethals (1987); Brewer (1991)

Elaborado por: Morales, P. (2018)

Se afirma así, que la Inclusión Laboral en el Ecuador está regida por lineamientos legales, que se aplican dentro todo ámbito. Las empresas, tanto públicas como privadas, se encuentran en la obligación de cumplir dichos lineamientos y garantizar en base a éstos el bienestar de los trabajadores que forman parte de ellas.

2.1.2 Normativa Legal de la Inclusión Laboral

La sociedad está rígidamente arraigada a diferentes normativas legales. El marco legal en torno al trabajo inclusivo se fundamenta en el Código del Trabajo y en la Ley Orgánica del Servidor Público (LOSEP), en donde se determina que:

El empleador público o privado, 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. (Código de Trabajo, 2012, p. 10).

Por otra parte, el Plan Nacional del Buen Vivir, por su lado, defiende la necesidad “ampliar y fortalecer mecanismos y procedimientos para vigilar el cumplimiento del principio de igualdad y no discriminación en el ámbito del trabajo tanto público como privado; asimismo fomentar la Inclusión Laboral de personas con discapacidad y de los pueblos y nacionalidades” (Plan Nacional de Desarrollo, 2017).

La normativa legal, en torno al bienestar laboral de las personas, apoya la inclusión de modo que se fomente dicha actividad en todo tipo de empresa, y busca también garantizar el bienestar de todo empleado en su puesto de trabajo.

En Ecuador, las políticas de amparo e Inclusión Laboral existentes para trabajadores con discapacidad buscan formar parte de todo el ámbito laboral. Según el INEC (2010), se estima que el 5.34% de la población total corresponde a personas con dis-

capacidad, de este porcentaje alrededor de 294.304 personas son catalogadas con “discapacidad severa”.

Sin embargo, para un manejo adecuado de la información proporcionada por la normativa legal del Ecuador, es necesario conocer la conceptualización aportada por diversos autores sobre la discapacidad.

2.2 Conceptualización sobre Discapacidad

A pesar de que la Organización Mundial de la Salud (2001), define a la discapacidad como las “deficiencias, limitaciones en la actividad, o restricciones en la participación” (p. 4), el concepto ha cambiado en reconocimiento de que la discapacidad a diferencia de la incapacidad, no es sólo inherente al individuo y su condición médica, sino que es “el resultado de la interacción entre la persona con discapacidades y las características del entorno socioeconómico en el que la persona discapacitada se desenvuelve, como la presencia o falta de accesibilidad a transporte o adecuaciones en el lugar de trabajo” (Institute Of Medicine, 2007, p. 18). En la conceptualización de la discapacidad intervienen factores relacionados con la adecuación y las facilidades que la sociedad les provee a estas personas.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2009), coincide con el Institute of Medicine, 2007, éstas sostienen que la discapacidad es un “concepto evolutivo, resultante de la interacción entre las personas con impedimentos y las barreras de actitud y medio ambiente que obstaculizan su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás” (p. 3). Resalta que

el término cambia y se amplía de acuerdo al contexto, pues está estrechamente relacionado con el entorno del individuo.

Al respecto, Leonardi, Bickenbach, Ustun, Kostanjsek, Chatterji y Mhadie consortium (2006), definen la discapacidad como un “término paraguas para los impedimentos, las limitaciones de la actividad y las restricciones de participación, refiriéndose a los aspectos negativos de la interacción entre un individuo (con un estado de salud) y factores contextuales del individuo (factores ambientales y personales)” (p. 1219). Es decir que, a pesar de no referirse a la discapacidad como un término evolutivo o cambiante, los autores sí aclaran su generalidad y amplitud.

Para Jette (1994), la discapacidad es un “término global que refleja todas las diversas consecuencias que tienen enfermedades, lesiones o anomalías congénitas en el funcionamiento humano en muchos niveles diferentes” (p. 380). El autor concuerda con Leonardi et al (2006), al mencionar la amplitud del término.

Es importante señalar que para la presente investigación se aceptan los conceptos propuestos por Verbrugge y Jette (1994), y Nagi (1991), por considerarse los más completos. Verbrugge y Jette (1994), sostienen que discapacidad “se refiere a los diversos efectos de las condiciones crónicas y agudas sobre el funcionamiento de sistemas corporales específicos, sobre el desempeño humano básico y sobre el funcionamiento de las personas en los roles necesarios, usuales, esperados y personalmente deseados en la sociedad” (p. 1). De este modo, se asocia la discapacidad a defectos relacionados con los roles y la manera en la que un individuo se desenvuelve a nivel social.

Por su parte, Nagi (1991), basa la definición de discapacidad en un modelo de desarrollo de investigación sobre los resultados de la rehabilitación. Nagi diferenció los conceptos de patología, y limitaciones funcionales, señala la diferencia que tienen estos términos con la discapacidad. Así, el autor establece que la discapacidad “representa cualquier restricción o incapacidad para desempeñar funciones y tareas socialmente definidas que se esperan de un individuo dentro de un ambiente sociocultural y físico (trabajo, empleo, escuela, recreación, cuidado personal)” (p. 30).

El análisis de las definiciones propuestas por los autores e institutos investigados se menciona que: *Bureau of Old Age and Survivors Insurance* (1959) coincide con Nagi (1991) en que la discapacidad hace referencia a la incapacidad que presenta una persona para desarrollar funciones en cualquier tipo de actividad del modo esperado; los autores Verbrugge y Jette (1994), Leonardi y otros (2006) y la OMS (2001), concuerdan en que la discapacidad se refiere a cualquier tipo de enfermedad o lesión que limite las funciones normales de una persona en el desarrollo de sus actividades regulares; por su parte el *Institute of Medicine* (2007) y *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (2009)

Los autores hacen referencia al término discapacidad como la limitación entre la persona que la presenta y su entorno. Todos ellos coinciden en que existen barreras entre la interacción de una persona con discapacidad y el medio en la que ésta se desarrolla, de este modo sus funciones y actividades son restringidas.

Después de lo analizado se toma la definición expuesta por Nagi (1991), quien considera la discapacidad como resultado de la interacción de una persona con una condición de salud con su entorno, apoyo familiar y acomodaciones a nivel laboral.

El autor reconoce también, otros factores que afectan la discapacidad, se incluye las características propias de la persona y la definición de la situación. Señala que no todas las deficiencias o limitaciones funcionales resultan en discapacidad; por ejemplo, dos individuos con patologías, impedimentos y capacidades funcionales similares podrían tener diferentes patrones de discapacidad, mientras que patrones similares de discapacidad podrían resultar de diferentes tipos de condiciones de salud (Institute of Medicine, 2007). Es decir, dos personas con un mismo tipo de discapacidad podrían no presentar las mismas limitaciones, esto varía de acuerdo al estilo de vida y las experiencias que cada uno atraviesa a lo largo de su vida.

En la Tabla 3, se exponen los conceptos sobre discapacidad aportados por los autores mencionados.

Tabla 3. *Definiciones sobre discapacidad.*

Autores	Año	Definiciones	Observaciones
Bureau of Old Age and Survivors Insurance ¹	1959	Es la incapacidad de participar en cualquier actividad lucrativa sustancial debido a un deterioro médicamente determinable que se espera sea de duración prolongada e indefinida o que resulten en muerte.	La antigüedad de la definición da cuenta el limitado concepto a referir discapacidad no participa simplemente en actividades remunerativas.
Nagi ⁶	1991	Representa cualquier restricción o incapacidad para desempeñar funciones y tareas socialmente definidas que se esperan de un individuo dentro de un ambiente sociocultural y físico (trabajo, empleo, escuela, recreación, cuidado personal)	El concepto tiene un gran sustento teórico al ser diferenciado de otros términos similares.
Jette ⁴	1994	Es un término global que refleja todas las diversas consecuencias que tienen enfermedades, lesiones o anomalías congénitas en el funcionamiento humano en muchos niveles diferentes.	Resalta la amplitud del término y no detalla sobre que ejes impacta, sino que lo encierra en “niveles diferentes”
Verbrugge L., Jette A. ⁸	1994	Se refiere a los diversos efectos de las condiciones crónicas y agudas sobre el funcionamiento de sistemas corporales específicos, sobre el desempeño humano básico y sobre el funcionamiento de las personas en los roles necesarios, usuales, esperados y personalmente deseados en la sociedad.	Se define el tipo de condiciones y los ejes en los que impacta y cómo influye sobre el desenvolvimiento del individuo en la sociedad.
Organización Mundial de la Salud ⁷	2001	Deficiencias, limitaciones en la actividad o restricciones en la participación.	Dada la generalidad del término lo que busca la OMS es definirla de la manera más concreta posible.
Leonardi M et al. ⁵	2006	La discapacidad es el termino paraguas para los impedimentos, las limitaciones de la actividad y las restricciones de participación, refiriéndose a los aspectos negativos de la interacción entre un individuo (con un estado de salud) y los factores contextuales del individuo (factores ambientales y personales)	Se incluye el entorno como parte del concepto
Institute of Medicine ³	2007	Es el resultado de la interacción entre la persona con discapacidad y las características del entorno socioeconómico en el que la persona se desenvuelve, como la presencia o falta de accesibilidad a transporte o adecuaciones en el lugar de trabajo.	También se involucra el ambiente donde se desenvuelve el individuo, su adecuación, para definir la discapacidad.
Convention on the Rights of Persons with Disabilities ²	2009	La discapacidad es un concepto evolutivo resultante de la interacción entre las personas con impedimentos y las barreras de actitud y medio ambiente que obstaculizan su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás.	Resalta la no definición absoluta del término.

Fuente: Bureau of Old Age and Survivors Insurance (1959); Nagi (1991); Jette (1994); Verbrugge L., Jette A. (1994); Organización Mundial de la Salud (2001); Leonardi M et al (2006); Institute of Medicine (2007); Convention on the Rights of Persons with Disabilities (2009).
Elaborado por: Morales, P. (2018)

Una vez definido el término discapacidad, es importante considerar que la magnitud de la misma varía de acuerdo a diferentes grados y tipos que la persona pueda presentar en base a su limitación física o psicológica o funcional.

2.2.1 Tipos y Grados de Discapacidad

El tipo de discapacidad que una persona presente es determinante para el desempeño de actividades a nivel laboral, es por esto necesario conocer dentro de una empresa, cuales son las limitaciones específicas que posee un trabajador en base a su tipo de discapacidad. Una de las clasificaciones más completas de los tipos de discapacidad fue elaborada por la OMS (2001), llamada “Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud” (CIF). Esta clasificación se enfoca en el bienestar y salud de las personas con discapacidad, y de igual manera pretende que todos quienes estén involucrados en el proceso de integración de dichas personas, logren manejar la terminología pertinente en mejora de la comunicación.

La CIF realiza una clasificación de acuerdo a componentes de funcionamiento y discapacidad, la cual se subdivide de acuerdo a las actividades que el individuo es capaz o no de realizar (OMS, 2001). Las subclasificaciones en esta fuente encajan con cada tipo de discapacidad que se presenta en todo ámbito de desarrollo. La CIF “proporciona una descripción de situaciones relacionadas con el funcionamiento humano y sus restricciones, y sirve como marco de referencia para organizar esta información. La clasificación sobre los tipos de funcionamiento y discapacidad, se presenta en la Tabla 4.

Tabla 4. *Tipos de discapacidades según funcionamiento y discapacidad.*

Categorías	Subcategorías
Funciones Corporales	Funciones mentales Funciones sensoriales y de dolor Funciones de la voz y el habla Funciones de los sistemas cardiovascular, hematológico, inmunológico y respiratorio Funciones de los sistemas digestivo, metabólico y endócrino Funciones genitourinarias y reproductoras Funciones neuromusculoesqueléticas y relacionadas con el movimiento Funciones de la piel y estructuras relacionadas
Estructuras Corporales	Estructura del sistema nervioso El ojo, oído y estructuras relacionadas Estructuras involucradas en la voz y el habla Estructuras involucradas en la voz y el habla Estructuras de los sistemas cardiovascular, inmunológico y respiratorio Estructuras relacionadas con los sistemas digestivos, metabólico y endócrino Estructuras relacionadas con el sistema genitourinario y el sistema reproductor Estructuras relacionadas con el movimiento Piel y estructuras relacionadas Movimiento
Aprendizaje y aplicación del conocimiento	Experiencias sensoriales intencionadas Aprendizaje básico Aplicación del conocimiento
Tareas y demandas generales	Llevar a cabo una única tarea Llevar a cabo múltiples tareas Llevar a cabo rutinas diarias Manejo del estrés y otras demandas psicológicas Tareas y demandas generales, otras especificadas Tareas y demandas generales, no especificadas
Comunicación	Comunicación-recepción Comunicación-producción Conversación y utilización de aparatos y técnicas de comunicación
Movilidad	Cambiar y mantener la posición del cuerpo Llevar, mover y usar objetos Andar y moverse Desplazarse se utilizan medios de transporte
Autocuidado	Llavarse Cuidado de partes del cuerpo Higiene personal relacionada con los procesos de excreción Comer Beber Cuidado de la propia salud Autocuidado, otro especificado Autocuidado, no especificado
Vida doméstica	Adquisición de lo necesario para vivir Tareas del hogar Cuidado de los objetos del hogar y ayudar a los demás
Interacciones y relaciones	Interacciones interpersonales generales Interacciones interpersonales particulares
Áreas principales de la vida	Educación Trabajo y empleo Vida económica
Vida comunitaria social y cívica	Vida comunitaria Tiempo libre y ocio Religión y espiritualidad Derechos humanos Vida política y ciudadana Vida comunitaria, social y cívica, otra especificada Vida comunitaria, social y cívica, no especificada

Fuente: OMS (2001) sobre la clasificación de la discapacidad.

A pesar de que la CIF presenta una tabla muy completa basada en categorías y sub-categorías para el tipo de discapacidad, para esta investigación se toma como guía la clasificación propuesta por Vaz y Cano en 2008, la cual es utilizada en Ecuador. Los autores establecen una clasificación basada en deficiencias, discapacidades y minusvalías, en donde se especifican las limitaciones que se presentan en base a estas categorías. Vaz y Cano (2008) citado por Padilla, (2010) clasifican el concepto de discapacidad distinguiéndolo de otras definiciones como deficiencias o minusvalía. La OMS también reconoce estas diferencias de manera que se permite distinguir de mejor manera el tipo de limitación que se presenta en una persona.

Gutiérrez y Restrepo (2001), de acuerdo a la Clasificación Internacional de Deficiencia, Discapacidades y Minusvalías (CIDDDM), las definen como:

Deficiencia: “Es toda pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica” (p.1), este término hace referencia a las anomalías de la estructura corporal y de apariencia, funcionamiento de algún órgano, que presenta un sujeto, las mismas son de origen biológico, por ejemplo, la pérdida de la vista, la pérdida de la memoria o la pérdida de un miembro.

Discapacidad: “Es toda restricción o ausencia de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano” (p.1). En otras palabras, es en donde un sujeto presenta una limitación funcional en la vida cotidiana, que le interfiere actuar dentro de los parámetros de normalidad en el medio en el cual se desarrolla, por ejemplo, la perturbación en la capacidad de aprender, dificultad para vestirse, dificultad para relacionarse con su entorno.

Minusvalía: “Es una situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad, que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso (en función de su edad, sexo, factores sociales y culturales)” (p.2). Dicho de otra manera, la minusvalía hace referencia a una discordancia entre la actuación del individuo y las expectativas del grupo etario al cual pertenece, que produce desventaja graves o ligeras al momento de cumplir su rol social, o al momento de dar respuesta a determinada situación planteada, por ejemplo, la imposibilidad de conseguir empleo, la ausencia de las relaciones interpersonales o los frecuentes estados depresivos y de ansiedad.

Se infiere que existe una relación estrecha entre estas definiciones; la deficiencia es de origen biológico y hace referencia a la exteriorización de las consecuencias de una enfermedad determinada y se manifiesta en los órganos del cuerpo humano y en sus funciones, causa deterioro en el funcionamiento social del individuo; la discapacidad es una restricción o ausencia de una capacidad del individuo, que le genera deterioro al momento de realizar una actividad dentro de un contexto social con parámetro de normalidad.

La minusvalía, es una consecuencia de una enfermedad determinada que se manifiesta por la deficiencia y la discapacidad para cumplir un rol social, sin embargo, no siempre la relación entre los tres conceptos siguen el orden planteado, no todos los individuos que presentan una deficiencia sufren una discapacidad, ni todos los que presentan discapacidad sufren una minusvalía.

Es importante señalar que, la clasificación de la discapacidad presentada por la OMS (2001), en la cual se hace referencia a la clasificación de la discapacidad por categorías y a su vez, éstas en subcategorías, plantean que la discapacidad se determina por las funciones y estructuras corporales presentadas por el sujeto, al mismo tiempo, por el nivel de aprendizaje y aplicación del conocimiento que ejerce en concordancia con el cumplimiento de tareas y demandas generales que se le asignan de acuerdo a su rol social.

Según la autora de la presente investigación, existen además otros elementos fundamentales para determinar una discapacidad, entre ellos: la comunicación, la movilidad, las interacciones sociales, las relaciones interpersonales y el desarrollo de la vida comunitaria social y cívica, dichas categorías hacen referencia a las interacciones sociales del sujeto con el medio en cual se desarrolla, lo que genera un deterioro en dichas relaciones, interfiere con esto en su proceso de socialización.

La Tabla 5, presenta la clasificación de deficiencias, discapacidades y minusvalías.

Tabla 5. Tipo de deficiencias, discapacidades y minusvalías

Discapacidad		
Discapacidades	Deficiencias	Minusvalías
Intelectuales	Conducta	Orientación
Psicológicas	Comunicación	Independencia física
De lenguaje	Cuidado personal	Movilidad
Auditivas	Locomoción	Ocupacional
Visuales	Disposición del cuerpo	Integración social
Esqueléticas	Destrezas y aptitudes	Autosuficiencia económica
Sensitivas		

Fuente: Padilla, A. (2010).

Conviene subrayar que el grado de discapacidad que una persona posea, es de gran importancia a nivel laboral, se toma en cuenta que en base a dicho grado se podrá atribuir actividades o funciones que la persona discapacitada pueda realizar. Todos

los componentes de las Funciones y Estructuras Corporales, Actividades y Participación, y Factores Ambientales (CIF), se utiliza una escala porcentual genérica presentada por la OMS (2001). Dicha escala es además utilizada a nivel mundial, incluido el caso de Ecuador. Según la OMS (2001), tener un problema significa tanto “una deficiencia, como una limitación, restricción o barrera” (p. 36).

La cuantificación es establecida en base a porcentajes, vocablos y referencias, éstos ayudan a identificar el grado que posee una persona con discapacidad y que significa el porcentaje asignado. Se incluyen amplios intervalos para aquellos casos en los que se dispone de normas o instrumentos de evaluación para cuantificar la deficiencia, la limitación de capacidad, el problema de desempeño/realización o la barrera. Los porcentajes son asignados en base a una evaluación adecuada realizada por expertos en salud y basados en cada uno de los vocablos, referencias y porcentajes propuestos por la OMS los cuales se presentan a continuación en la Tabla 6.

Tabla 6. Grados de discapacidad.

Vocablo	Referencia	Porcentaje
No hay problema	Ninguno, insignificante	0-4%
Problema ligero	Poco, escaso	2-24%
Problema moderado	Medio, regular	25-49%
Problema grave	Mucho, extremo	50-95%
Problema completo	Total	96-100%
Sin especificar		
No aplicable		

Fuente: OMS (2001).

Los trabajadores con discapacidad forman parte del lugar de trabajo e interactuar significativamente con otros empleados. (Kober y Eggleton, 2005). Así también, la integración de los trabajadores con discapacidad es promovida de manera sobresaliente. Los resultados exitosos en el empleo dependen de la disponibilidad de opcio-

nes de empleo adecuadas, la disposición de los empleadores a contratar y la presencia de sistemas de apoyo adecuados en el lugar de trabajo (Blessing, & Jamieson, 1999). Es necesario que en todo puesto de trabajo, existan procesos adecuados de inducción y planes de Inclusión Laboral que permitan la correcta adaptación del trabajador en el puesto que ocupará.

2.3 Plan de Inclusión Laboral para trabajadores con discapacidad

El desarrollo de planes de Inclusión Laboral es una parte esencial de la responsabilidad social de las empresas. Así, de acuerdo con Patiño (2011), la Inclusión Laboral parte de un modelo de gestión óptimo que permita la inserción adecuada de trabajadores dentro de la organización. Para ello, la empresa aborda como valores fundamentales la inclusión y diversidad empresarial para la ejecución de todas sus actividades, sobre todo en los procesos de reclutamiento, selección y contratación (Patiño, 2011).

Se parte de lo planteado por el autor, para que se ejecute el proceso de Inclusión Laboral con personas con discapacidad, es necesario que la organización o empresa desarrolle un modelo de gestión que promueva la igualdad de oportunidades, con valores sociales que permita incluir a los trabajadores en el ámbito laboral.

Para Meléndez-Labrador (2016), un modelo o programa de inclusión se desarrolla correctamente este proyecto de responsabilidad social empresarial toma en cuenta la eliminación de barreras de información y comunicación. El autor destaca barreras como físicas, socioeconómicas y legales planteadas por Rodríguez y Rico (2009).

Las barreras presentadas por León (2010), son: 1) respecto a productos y tecnología, 2) entorno natural y cambios en el entorno, 3) relacionadas con el apoyo y las relaciones, 4) actitudinales, 5) relacionadas con servicios, sistemas y políticas, 6) personales.

En efecto, la inclusión en el ámbito laboral a trabajadores con discapacidad fomenta la equidad e igualdad de oportunidades, se derriban las barreras sociales que se anteponen para el logro de los objetivos planteados del modelo de inclusión propuesto por la empresa; este tipo de acciones conllevan al desarrollo integral de los individuos en la sociedad en la cual se desenvuelven.

Meléndez-Labrador (2016), enfatiza estas barreras, pues considera al igual que establece Rodríguez y Rico (2009), que “las empresas no son diseñadas se piensa en la discapacidad, ni para que en ellas trabajen personas con discapacidad” (p. 87). Por lo que, un plan de Inclusión Laboral está encaminado a adaptar las empresas a una nueva realidad, donde la presencia de personal discapacitado esté implícito al momento de trabajar en la infraestructura y ambiente de una organización.

Esto es lo que se denominaría un diseño arquitectónico universal o diseño para todos, el cual según Meléndez- Labrador (2016), no solo se refiere a las barreras físicas, de estructura y de mobiliario, sino que también incluye medios necesarios para:

- 1) La comunicación, la información y la señalización, 2) el manejo de bienes y productos, 3) mejorar el ambiente, la maquinaria y las herramientas y a las personas en el sentido de 4) contar con algún interlocutor especializado y 5) estar rodeado de compañeros sensibilizados sobre no discriminación (Fundación Once, 2007 citado por Meléndez-Labrador, 2016, p. 29).

Patiño (2011), coincide con Meléndez – Labrador (2016), pues sugiere que para que un plan de inclusión tenga éxito “se crea un entorno que favorezca la integración de los trabajadores, en donde estos conozcan los que se esperan de ellos, se mantengan conversaciones abiertas constructivas sobre su trabajo y reciban ayudas para el desarrollo de sus aptitudes” (p. 91). Así, además de factores físicos y ambientales, un plan de inclusión es óptimo si el grupo discapacitado desarrolla plenamente sus capacidades. Esto es lo que Meléndez-Labrador (2016) denomina valorización de los roles de las personas de discapacidad, lo cual se realiza a partir de dos estrategias:

- 1) el fortalecimiento de sus destrezas (comportamiento, habilidades, motivaciones, disciplina, hábitos
- 2) el fortalecimiento de su imagen social, es decir que puedan ser percibidos por los otros más positivamente, y así se beneficien de las oportunidades que proveen los roles sociales más valorizados (p. 31).

Esto, de acuerdo con que Meléndez-Labrador (2016), se cumple en gran parte en la “fase de capacitación de Inclusión Laboral y se complementa en los procesos de formación interna y de actualización de cada empresa, así como con sus planes de bienestar social que incluye adaptación completa” (p. 31). A su vez, cabe recalcar que estas estrategias benefician a la misma organización pues “el conocimiento de las personas que componen una organización, sus capacidades y la detección de sus necesidades de aprendizaje es un elemento estratégico en la gestión de un colectivo que se pretende que sea rentable y eficaz” (Carrillo & Melara, 2010, p. 237). Por lo

que, la empresa redirige sus políticas al alcance de estos objetivos como principio de su responsabilidad social.

Es importante señalar que, la responsabilidad en gestión eficaz con personas con discapacidad es labor de toda empresa. El empleador asegura el bienestar laboral de los trabajadores con discapacidad. Von Schrader, Malzer y Bruyére (2013), aseguran que la divulgación de información es importante para obtener beneficios significativos, tanto para los empleadores como para los empleados discapacitados. Estos incluyen la capacidad de hacer acomodaciones, mejorar el clima laboral para personas con discapacidades y medir la discapacidad para cumplir con las iniciativas legales. Por lo tanto, el empleador asegura el bienestar físico, psicológico y social de los trabajadores.

Por su parte, los empleadores están obligados a proporcionar a los empleados con discapacidad adaptaciones razonables si les solicita, estos ajustes o modificaciones permiten a una persona con una discapacidad realizar las funciones esenciales de un trabajo de manera eficiente y productiva, pero para ello el empleador aprende de la discapacidad del empleado y sus limitaciones funcionales relacionadas (Von Schrader, Malzer & Bruyére, 2013). Existe la necesidad de que el tipo de discapacidad y el grado de la misma, sean aspectos de conocimiento del empleador, y que éste cuente con las medidas necesarias para garantizar que las funciones que el trabajador realice dentro de la organización sean óptimas, y exista bienestar de ambas partes.

Dentro del ámbito laboral, se satisfacen muchas necesidades tanto para el trabajador como para el empleador. La satisfacción y bienestar de un empleado dependen mu-

cho del clima laboral que exista en la organización, y del modo en el que éste sea manejado por todos los miembros de la misma.

En el país, organismos como el Ministerio de Relaciones Laborales, han realizado una labor ardua para lograr la Inclusión Laboral de las personas con discapacidad en su espacio de trabajo. El gobierno ha tratado de establecer los cimientos de este concepto en base a paradigmas inclusivos como:

No existe ninguna diferenciación en contrato de trabajo. Los sueldos son iguales, referentes al mercado laboral. La obligatoriedad laboral es la misma. No existe sentimiento de compasión entre el personal. La productividad alcanza el mismo nivel en cada individuo del personal. Toda persona tiene fortalezas y debilidades. Todas las personas son conflictivas. Cualquier persona puede ocupar cualquier cargo dependiendo su perfil laboral y potencialidades. (Ministerio de Relaciones Laborales & Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades, 2013, p. 12).

Por otro lado, en base a datos extraídos del Manual de Buenas Prácticas para la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad propuesto por el Ministerio de Relaciones Laborales (2013), en Ecuador se constataron los siguientes impactos positivos en las experiencias de Inclusión Laboral de personas con discapacidad:

- Equipos de trabajo que potencian acciones y valores frente a las personas sin discapacidad.
- Equipos de trabajo más unidos, productivos y respetuosos ante la diversidad.
- Imagen corporativa positiva de responsabilidad social ante los clientes externos y frente a empresas del mismo giro de negocio.

- Acertado cumplimiento de la responsabilidad social. (Ministerio de Relaciones Laborales & Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades, 2013, p. 15).

Sin embargo, el tema de la Inclusión Laboral y la discapacidad no es un tema exclusivo del Estado. La labor de la academia también es relevante para el logro de la eficiencia en el planteamiento de políticas públicas para mejorar la calidad de vida de este grupo humano.

Al respecto López, Colorado et al (2017), plantean que el proceso de Inclusión Laboral de personas con discapacidad atraviezan unas etapas asociadas a la gestión de la diversidad que, en efecto, garanticen la sostenibilidad, entre las etapas están: el diagnóstico, la planificación, la formación, la comunicación, el seguimiento y la evaluación, con el fin de sugerir algunos lineamientos que seguir al momento de iniciar un proceso de inclusión en el marco de la gestión de la diversidad.

López, Colorado et al (2017) proponen que para diseñar y accionar un Plan de Inclusión Laboral para Trabajadores con Discapacidad es necesario abordar elementos que garanticen el desarrollo y evolución del mismo en base a tres reconocimientos: ¿qué tan diversa es?, ¿cuáles son sus imaginarios sobre la discapacidad? y ¿con qué recursos físicos y tecnológicos se cuenta para promover la inclusión?, se parte de allí, se procede a realizar la planificación, la misma considera la construcción de los escenarios que permitan el ingreso, promoción y permanencia en la empresa de personas con discapacidad.

Del mismo modo, propone realizar un proceso de formación dirigida a los trabajadores que conforman la organización para promover la toma de conciencia de la discapacidad y del proceso de Inclusión Laboral, su conocimiento y su comprensión reflexiva, en función de generar un clima favorable para que se de dicho proceso. Propone concientizar y sensibilizar al grupo de trabajadores con el fin de fomentar la inclusión de estas personas, además un proceso de comunicación que comprende acciones previas, simultáneas y posteriores orientado a públicos internos y externos, esta acción con el objetivo de informar y servir de apoyo en la organización.

Por último, plantea que para que se dé la inclusión de personas con alguna discapacidad en el ámbito laboral, dicho plan contempla un seguimiento y evaluación constante, dicha evaluación va dirigida al proceso de gestión de la diversidad, se centra en la inclusión de personas con discapacidad al ámbito laboral.

De ahí que Solanas y Sabaté (2008), citados por Quiñones y Senior (2014), plantean que “un plan de Inclusión Laboral dirigido a trabajadores con discapacidad amerita establecer un plan de actuación, una forma de hacer o trazar un proyecto en función de alcanzar una finalidad concreta” (p.17). Es importante señalar que las autoras afirman que planificar, implica ordenar, organizar, jerarquizar y actuar bajo unos criterios preestablecidos por la organización, la cual contempla todos los aspectos realmente importantes o decisivos para el futuro institucional, con la misión de promover la Inclusión Laboral de personas con discapacidad.

Del mismo modo Quiñones y Senior (2014), acotan que “los programas para la inserción laboral en materia de discapacidad reflejan en muchos aspectos las condicio-

nes generales de vida y las políticas socioeconómicas seguidas en distintas épocas por el sector objeto de estudio” (p.19). Sin embargo, existen diversas circunstancias que han influido en las condiciones de vida de las personas que poseen alguna discapacidad, tales como el abandono, la superstición, el miedo, entre otros factores sociales que a lo largo de toda la historia las han aislado, retrasan su desarrollo, se disminuye su posibilidad de ingresar al ámbito laboral de manera satisfactoria.

Las autoras acotan que el proceso contempla el cumplimiento de cuatro fases: 1. Fase previa: Identificación de la oportunidad de empleo. 2. Fase de preparación y/o entrenamiento para el trabajo. 3. Fase de inserción: Entrenamiento en sitio y acompañamiento inicial. 4. Fase de supervisión y formación continuada.

Para el desarrollo de la propuesta de la presente investigación, se toma como referencia los planteamientos de diferentes autores en cuanto a las estrategias que contiene un plan de Inclusión Laboral, entre ellos se encuentran: Patiño (2011) y Meléndez – Labrador (2016), los cuales mencionan la importancia de promover la igualdad de oportunidades para los trabajadores con discapacidad, además de la necesidad de que se eliminen barreras que limitan la participación de dichos trabajadores como lo son: falta de empatía y ausencia de compañerismo, características que son importantes eliminar para que la Inclusión Laboral sea efectiva.

Von Schrader, Malzer y Bruyére (2011) mencionan que es importante que exista divulgación de información de modo que todos los empleados de la organización sean conscientes de las necesidades que presnetan los trabajadores con discapacidad, y esta socialización asertiva de información contribuye también a la mejora del clima

laboral; esto es considerado también relevante para incluirla en la propuesta del presente trabajo.

Por otro lado, la información planteada por las autoras Solanas y Sabaté (2008) se considera de relevancia para incluirla en la propuesta, dichas autoras mencionan que una correcta planificación y jerarquización de las necesidades de los trabajadores con discapacidad, aportan de manera efectiva al crecimiento profesional de los mismos. El atender a las necesidades expresadas por este grupo poblacional ayuda a que sus funciones sean realizadas de manera efectiva y puedan contribuir al desarrollo organizacional.

López, Colorado et al (2017) hacen referencia a la importancia de garantizar la promoción y permanencia de trabajadores con discapacidad dentro de la organización para que éstos se sientan seguros en su puesto de trabajo, las afirmaciones de estos autores se consideran también de gran relevancia para abordarlas dentro de la propuesta, permite establecer actividades para que contribuyan al crecimiento profesional de los empleados, como lo son charlas, capacitaciones entre otras oportunidades de crecimiento profesional.

El Ministerio de Relaciones Laborales (2018) promueve principios que ayudan a la Inclusión Laboral como la no discriminación, aspecto que se considera de gran importancia para incluirlo en la propuesta, debido a que a los trabajadores con discapacidad buscan empatía por parte de sus compañeros y sobre todo que sus derechos sean valorados y respetados.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El presente capítulo aborda el enfoque de la investigación, su diseño, tipo y alcance, el proceso metodológico realizado, los instrumentos utilizados, la operacionalización de la variable en estudio, la población y muestra que fue seleccionada para la obtención de resultados.

3.1 Modalidad de la Investigación

Para el alcance de los objetivos del presente trabajo se desarrolla una investigación con enfoque mixto, el cual abarca un análisis cualitativo y cuantitativo, con el fin de apoyarse en la combinación de métodos para fortalecer los resultados que se obtengan para el diseño de la propuesta, un plan de Inclusión Laboral.

Por consiguiente, la presente investigación se encuentra bajo la modalidad de un enfoque mixto con un análisis cuantitativo y cualitativo; al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2006), plantean que este enfoque “implica un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio para responder al planteamiento del problema” (p.751). En efecto, este método ayuda a clarificar y a formular el planteamiento del problema, así como las formas más apropiadas para estudiar y teorizar los problemas de investigación.

El objetivo de realizar un estudio con enfoque mixto es utilizar las ventajas que ofrecen tanto la investigación cualitativa como la cuantitativa. De acuerdo a Hernández, Fernández, y Baptista (2010), “la meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, se combinan y tratan de minimizar sus debilidades potenciales” (p. 544). Se considera que para el diseño de un plan de inclusión es necesario un acercamiento completo a la realidad del personal con discapacidad dentro de su entorno laboral.

Mientras el enfoque cuantitativo, se basan en la medición numérica, ayuda a la obtención de datos estadísticos sobre el nivel de Inclusión Laboral percibido por el personal de la institución; la investigación cualitativa permite obtener información más detallada en base a información no numérica y profundizar en temas que son de gran importancia para el desarrollo del presente estudio y de posibles investigaciones posteriores relacionadas al tema.

3.2 Tipo y alcance de la investigación

La presente investigación maneja dentro del enfoque cuantitativo un diseño de tipo no experimental, pues no existe manipulación de la variable de estudio, sino que se observan los fenómenos dentro de su contexto natural. Se usa un corte transversal pues se analizan las variables en un momento único en el tiempo y su alcance es descriptivo, debido a que se realiza una recolección de datos conceptos para extraer datos arrojados e interpretarlos posteriormente. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). Los datos que se obtienen mediante la investigación cuantitativa son analiza-

dos en base al programa estadístico SPSS versión 20 para la obtención de resultados numéricos, descriptivamente se expresó a través de frecuencias simples, frecuencia porcentual, frecuencia acumulada y se realiza la correlación de Spearman.

Para el enfoque cualitativo, el estudio maneja un diseño de tipo etnográfico el cual, mediante la recolección de información de tipo no numérica, permite describir y analizar diferentes ideas provenientes de un grupo humano en particular (Patton, 2010). La recolección de datos de tipo cualitativo permite indagar a profundidad sobre el objeto de estudio que puedan requerirlo, además de servir de apoyo importante para los datos numéricos establecidos anteriormente.

Dentro de la investigación cualitativa se realiza la síntesis de la información obtenida mediante el método de análisis del contenido, el cual de acuerdo con Amezcua y Gálvez (2002) este método “ofrece una gran ventaja para investigaciones que pretendan complementar abordajes cuantitativos” (p. 428). El análisis de contenido se caracteriza por ser útil para la descripción objetiva y sistemática de la información a evaluar.

3.3 Procedimiento Metodológico

El procedimiento metodológico utilizado, en búsqueda del cumplimiento de los objetivos propuestos es el siguiente:

Pasos y actividades:

- Elaboración del Marco Teórico, a través de la fundamentación teórica de la variable de estudio, mediante diferentes fuentes científicas, que permiten analizar los conceptos y antecedentes para ser utilizados como base de la investigación.
- Identificación y operacionalización de la variable de estudio, proceso a partir del cual se establecen las dimensiones e indicadores a ser utilizadas para la evaluación cuantitativa y cualitativa.
- Construcción del cuestionario de evaluación, conformado por ítems basados en cada uno de los indicadores planteados anteriormente.
- Caracterización de la muestra o población.
- Prueba piloto del cuestionario de evaluación, aplicado a diez trabajadores con el fin de mejorar ítems estadísticamente débiles, mediante una prueba de fiabilidad y validez. El motivo de seleccionar diez participantes para la prueba piloto, es la disponibilidad de tiempo de éstos trabajadores, además de su apertura a colaborar, toma en cuenta que para la ejecución de una prueba piloto, se toma una muestra más pequeña que la muestra planteada para el estudio.
- Recolección de datos, preparación y organización de la información obtenida para la tabulación y análisis de resultados. Análisis de la situación actual.
- Identificación de dimensiones e indicadores que arrojaron valores estadísticamente significativos y que a partir de ellos permiten establecer una lista de preguntas para indagar a profundidad mediante una entrevista semiestructurada.
- Planteamiento, validación y desarrollo de la propuesta.
- Conclusiones y recomendaciones basadas en los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos.

Tabla 7. Caracterización del procedimiento metodológico de la investigación

Pasos	Actividad	Objetivo	Método	Participantes
Paso 1: Elaboración del Marco Teórico	Fundamentación teórica de la variable de estudio, mediante diferentes fuentes científicas, que permiten analizar los conceptos y antecedentes para ser utilizados como base de la investigación.	Analizar los referentes teóricos y metodológicos que permitan diseñar un plan de Inclusión Laboral para trabajadores con discapacidad en una empresa de servicios hospitalarios.	Análisis – Síntesis	Investigadora
Paso 2: Identificación y operacionalización de la variable de estudio	Operacionalización de la variable de estudio, a partir del cual se establecen las dimensiones e indicadores a ser utilizadas para la evaluación cuantitativa y cualitativa.	Desarrollar la Operacionalización de la variable de estudio, con identificación de la misma, para poder visualizar los elementos básicos que permitan diseñar un plan de Inclusión Laboral para trabajadores con discapacidad en una empresa de servicios hospitalarios.	Análisis – Síntesis	Investigadora
Paso 3: Construcción del cuestionario de evaluación	Construir el cuestionario de evaluación de la variable de estudio, conformado por ítems basados en cada uno de los indicadores planteados.	Diseñar el cuestionario de evaluación que permita conocer a profundidad la realidad en cuanto a la variable de estudio.	Análisis – Síntesis Análisis documental	Investigadora
Paso 4: Caracterización de la muestra	Seleccionar la población y determinar la muestra en estudios para luego caracterizarla.	Caracterizar y determinar la muestra en estudio, que permitan diseñar un plan de Inclusión Laboral para trabajadores con discapacidad en una empresa de servicios hospitalarios.	Análisis – Síntesis Observación	Investigadora
Paso 5: Prueba piloto del cuestionario de evaluación	Aplicación de la prueba piloto del cuestionario de evaluación, el mismo será aplicado a diez participantes escogidos de manera aleatoria con el fin de mejorar ítems débiles estadísticamente mediante una prueba de fiabilidad y validez.	Aplicar la prueba piloto del cuestionario de evaluación, que permita evidenciar la fiabilidad y validez del mismo.	Análisis – Síntesis Observación Cuestionarios Entrevistas Formulas estadística: mediana, frecuencia.	Investigadora Muestra de participantes
Paso 6: Recolección de	Proceso de recolección de datos,	Recolectar los datos, para la preparación y organiza	Análisis – Síntesis	Investigadora Muestra de parti-

datos, preparación y organización de la información	preparación y organización de la información obtenida para la tabulación y análisis de resultados. Análisis de la situación actual	ción de la información para la tabulación y análisis de resultados, en función de análisis de la situación actual.	Observación Cuestionarios Entrevistas Análisis estadísticos Formulas estadística: mediana, frecuencia.	icipantes
Paso 7: Identificación de dimensiones e indicadores que arrojaron valores estadísticamente significativos	Identificación de dimensiones e indicadores que arrojaron valores estadísticamente significativos que a partir de ellos permitieron establecer una lista de preguntas para indagar a profundidad mediante una entrevista semiestructurada.	Identificar las dimensiones e indicadores significativos que permitan establecer una lista de preguntas para indagar a profundidad mediante una entrevista semiestructurada.	Análisis – Síntesis Observación Cuestionarios Análisis estadísticos	Investigadora
Paso 8: Conclusiones y recomendaciones	Desarrollo de las conclusiones y recomendaciones de la investigación se parte de los resultados obtenidos.	Desarrollar las conclusiones de la investigación a partir del análisis de los resultados y formular las recomendaciones de la investigación.	Análisis – Síntesis Observación	Investigadora
Paso 9: Planteamiento, validación y desarrollo de la propuesta.	Planteamiento de la propuesta, validación y desarrollo de la misma.	Planear la propuesta y validarla, en función del desarrollo de la misma.	Análisis – Síntesis	Investigadora

Fuente: *Elaboración propia*

3.4 Métodos de investigación

Para el análisis cuantitativo se utiliza un cuestionario conformado por preguntas cerradas. El cuestionario “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Fernández et al., 2010, p. 217), está compuesto en la primera parte por preguntas sociodemográficas que incluyen: estado civil, edad, género, nivel de educación, cantidad de ingreso mensual, horas de jornada de trabajo y si la persona posee o no discapacidad.

La segunda parte del cuestionario consta de ítems correspondientes a los indicadores establecidos para la medición de la variable Inclusión Laboral, éstos se encuentran divididos bajo tres dimensiones y cada dimensión posee a su vez subdimensiones, mismas que fueron extraídas en base a la literatura científica consultada y las concepciones teóricas de diversos autores revisados previamente en el marco teórico. Los ítems del cuestionario son evaluados mediante una escala Likert del 1 al 5; 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo. Las dimensiones establecidas en el cuestionario son: nivel de participación (21 ítems), medidas de apoyo institucional (8 ítems) y satisfacción laboral (23 ítems).

El análisis cualitativo se realiza mediante la entrevista, este método corresponde al nivel empírico, el cual busca explicar las características de un objeto a través de la revelación y explicación de datos. El tipo de entrevista que se maneja para el estudio es semiestructurada, misma que “se basa en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información sobre los temas deseados” (Fernández et al., 2010, p. 418). La finalidad de su uso es que los participantes expresen de mejor manera su experiencia y percepciones en cuanto a la Inclusión Laboral de trabajadores con discapacidad que existe dentro de la institución.

El análisis de contenido es un método de análisis de mensajes de comunicación escritos, verbales o visuales (Cole, 1988). En la actualidad tiene una larga historia de uso en comunicación, periodismo, sociología, psicología y negocios, y durante las últimas décadas su uso ha mostrado un crecimiento constante (Neundorf, 2002). Este resulta ser un método de investigación sistemático y objetivo que permite describir y

cuantificar fenómenos (Krippendorff 1980, Downe-Wamboldt 1992, Sandelowski 1995 citados por Elo & Kygas, 2007). A través del análisis de contenido, es posible extraer palabras en menos categorías relacionadas con el contenido. Se supone que al clasificar en las mismas categorías, palabras y frases similares comparten el mismo significado (Cavanagh, 1997).

Así mismo, de acuerdo a Krippendorff (1980 citado por Elo & Kygas, 2007) el análisis de contenido es un método de investigación para hacer inferencias replicables y válidas de los datos a su contexto, con el propósito de proporcionar conocimientos, nuevas ideas, una representación de hechos y una guía práctica para la acción. El objetivo es lograr una descripción amplia del fenómeno, y el resultado del análisis son conceptos o categorías que describen el fenómeno. Por lo general, el propósito de esos conceptos o categorías es construir un modelo, un sistema, mapa conceptual o categorías que sustentan una teoría sobre un caso particular.

Este proceso incluye codificación abierta, creación de categorías y abstracción. La codificación abierta significa que las notas y los títulos se escriben en el texto mientras se lee. Se vuelve a leer el material escrito y se escriben en los márgenes para describir todos los aspectos del contenido (Hsieh & Shannon 2005 citado por Elo & Kygas, 2007). Después de esta codificación abierta, las listas de categorías se agrupan bajo encabezamientos de orden superior (McCain 1988, Burnard 1991). El objetivo de agrupar los datos es reducir el número de categorías al colapsar aquellas que son similares o disímiles en categorías más amplias (Burnard 1991, Downe-Wamboldt 1992, Dey 1993 citados por Elo & Kygas, 2007).

Sin embargo, Dey (1993) señala que crear categorías no es simplemente reunir observaciones que son similares o relacionadas; en cambio, los datos se clasifican como pertenecientes a un grupo particular y esto implica una comparación entre estos datos y otras observaciones que no pertenecen a la misma categoría. El propósito de crear categorías es proporcionar un medio para describir el fenómeno, aumentar la comprensión y generar conocimiento. Se formulan categorías por análisis de contenido, el investigador toma una decisión, a través de la interpretación, sobre qué cosas poner en la misma categoría (Dey, 1993).

3.5 Operacionalización de la variable objeto de estudio

La operacionalización de la variable objeto de estudio permite establecer dimensiones e indicadores clave, se parte de la fundamentación teórica desarrollada. La variable Inclusión Laboral es una variable de actitudes. Fernández et al. (2010) definen una actitud como una “predisposición aprendida para responder coherentemente de una manera favorable o desfavorable ante un objeto, actividad, concepto o persona” (p. 244). El método más común para medir este tipo de variables es la escala Likert (1932).

El cuestionario presenta una escala de medición, la cual está constituida por un "conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios y se solicita al sujeto que expone su reacción, se elige uno de los cinco puntos o categorías de la escala” (Fernández et al., 2010, p. 245). Cada ítem está compuesto por la escala, su numera-

ción y acuerdo correspondiente. Se presenta a continuación la Tabla 8 con la operacionalización de la variable objeto de estudio.

Dentro de la dimensión nivel de participación, las subdimensiones son: participación (4 ítems), aceptación (7 ítems), valoración de esfuerzos (6 ítems), y desarrollo de capacidades (4 ítems); en la dimensión medidas de apoyo institucional, la subdimensión es: limitaciones y obstáculos (8 ítems); y la dimensión satisfacción laboral, se encuentra conformada por las subdimensiones: condiciones físicas de trabajo (3 ítems), relación laboral (8 ítems), caracterización del trabajo (4 ítems), seguridad laboral (5 ítems), y promoción y desarrollo (3 ítems).

Tabla 8. Operacionalización de la Variable Objeto de Estudio

Variable	Dimensión	Subdimensiones	Tipo de variable	Indicador	Número de pregunta	Escala			
Inclusión Laboral	Nivel de Participación	Participación	Cualitativa Ordinal	Participación de trabajadores con diferentes características personales en la actividad laboral	Ítems N° 1 y 2	Escala de Likert del 1 al 5; 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo			
				Uso de las capacidades del trabajador para el alcance de los objetivos empresariales	Ítem N° 3				
				Sentido de pertenencia	Ítem N° 4				
			Aceptación	Cualitativa Ordinal	Inclusión de trabajadores con diferentes capacidades en la mayoría de las tareas de la empresa		Ítems N° 5 y 6		
					Apertura para colaborar las actividades de la empresa		Ítem N° 7		
					Apertura para presentar una idea o sugerencia nueva.		Ítem N° 8		
				Valoración de esfuerzos	Cualitativa Ordinal		Utilización de la diversidad de la fuerza de trabajo para mejorar la productividad de la empresa	Ítem N° 9	
							Inclusión de personas con discapacidad para mejorar la productividad de la empresa	Ítem N° 10	
							Sentido de aceptación	Ítem N° 11	
		Desarrollo de capacidades	Cualitativa Ordinal	Valoración de esfuerzos de empleados con diferentes capacidades laborales	Ítems N° 12 y 15				
				Valoración de esfuerzos de empleados con diferente nivel socioeconómico	Ítems N° 13 y 16				
				Valoración de esfuerzos de empleados con discapacidad	Ítems N° 14 y 17				
			Cualitativa Ordinal	Conocimiento de lo que los jefes esperan de los empleados	Ítem N° 18				
				Oportunidad de progreso.	Ítem N° 19				
				Ambiente propicio para el desarrollo de nuevas ideas	Ítem N° 20				
		Medidas de Apoyo Institucional	Ambiente de trabajo Ajustes flexibles Asistencia laboral	Cualitativa Ordinal	Igualdad de oportunidades para todos los trabajadores (discapacitados y no discapacitados)		Ítem N° 21		
					Ambiente de trabajo favorable		Ítems N° 23 al 30		
					Ajustes flexibles en horarios de trabajo				
					Asistencia o apoyo laboral para empleados con discapacidad				

Satisfacción Laboral	Condiciones físicas del trabajo	Cualitativa Ordinal	Temperatura	Ítem N° 31	Escala de Likert del 1 al 5; 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Ventilación	Ítem N° 32	
			Distribución del espacio de trabajo	Ítem N° 33	
	Relación laboral con los jefes, compañeros y supervisores	Cualitativa Ordinal	Relación laboral con los jefes	Ítem N° 34	
			Relación con los compañeros de trabajo	Ítem N° 35	
			La atención que se presta a sus sugerencias	Ítem N° 36	
			Respeto y consideración del trabajador	Ítem N° 37	
			Nivel de confianza y apoyo	Ítem N° 39	
			Relación del director general con los trabajadores	Ítem N° 40	
			Nivel profesional y de conocimientos de su jefe inmediato superior	Ítem N° 41	
	Caracterización del trabajo	Cualitativa Ordinal	La duración de la jornada de trabajo.	Ítem N° 42	
			La variedad de tareas.	Ítem N° 43	
			La cantidad de trabajo	Ítem N° 44	
	Seguridad laboral	Cualitativa Ordinal	La cantidad de responsabilidad que se le confía	Ítem N° 45	
			Estabilidad laboral	Ítem N° 46	
			Oportunidad de nombramiento	Ítem N° 47	
			Puntualidad en el pago de honorarios	Ítem N° 48	
			El reconocimiento que obtiene por un buen trabajo.	Ítem N° 49	
	Promoción y desarrollo	Cualitativa Ordinal	La cuantía de su salario.	Ítem N° 50	
			Las oportunidades que se le dan para demostrar sus habilidades.	Ítem N° 51	
Las oportunidades de promoción con las que cuenta.			Ítem N° 52		
Las oportunidades de crecimiento profesional			Ítem N° 53		

Fuente: Elaboración propia

3.6 Descripción de la Población

Hernández, Fernández y Batista (2006), definen la población como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.238). En otras palabras, la población se refiere a todo conjunto de elementos finitos o infinitos, definidos por características similares o comunes; es importante señalar que, para dicho estudio se toma como población 70 trabajadores que corresponden al personal administrativo con cargos de oficinistas de dicho hospital, en éste cargo están incluidos los trabajadores con discapacidad.

Según Hernández, Fernández y Batista (2006) la muestra es “un subgrupo de la población de interés, sobre el cual se recolectan datos que se definen o delimitan con precisión, este es representativo de la población” (p.236). Es decir, una muestra es parte o porción de una población determinada que permite medir y conocer, para inferir sobre las propiedades de la totalidad de la población, son éstas representativas de la misma.

El tipo de muestreo que se lleva a cabo para los efectos de esta investigación es probabilístico, aleatorio simple, el mismo es definido por Hernández, Fernández y Batista (2006), como “aquellos en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos, para formar parte de una muestra” (p.199). El muestreo aleatorio simple propone que todos sujetos podrían formar parte de la muestra.

Para el desarrollo de esta investigación se toma una muestra conformada por 60 trabajadores que corresponden al personal administrativo con cargos de oficinistas.

El cálculo de la muestra se lo establece con una población de 70 trabajadores, a un nivel de confianza del 95% y con un margen de error del 5%, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2(p * q)}{e^2 + \frac{(z^2(p * q))}{N}}$$

En donde:

n: Tamaño de la muestra

z: Nivel de confianza deseado

p: Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q: Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e: Nivel de error dispuesto a cometer

N: Tamaño de la población

La mayor parte de la muestra está constituida por hombres en un 70% y las mujeres representan el 30% de la misma. Además, la institución cuenta con un alto porcentaje de personal con títulos de tercer nivel (54%). La edad promedio de la muestra es 33 años. La mayoría del personal percibe ingresos mayores a \$800, representa el 65%. El 23% de la muestra está constituido por personal con discapacidad. El tipo de discapacidad más frecuente entre los participantes es la visual (50%), seguida por la física (36%) y la psicológica (14%). La tabla 9 muestra la caracterización de la muestra.

Tabla 9. *Caracterización de la muestra*

Variable	N	%
Genero		
Masculino	42	70,00%
Femenino	18	30,00%
Nivel de educación		
Primaria	1	1,67%
Secundaria	3	5,00%
Técnica	23	38,33%
Universidad	16	26,67%
Especialización	17	28,33%
Discapacidad		
No	46	76,67%
Si	14	23,33%
Salario		
Menos de \$200	1	1,67%
Entre \$200 a 600\$	10	16,67%
Entre \$601 a \$800	10	16,67%
Más de \$800	39	65,00%
Tipo de discapacidad		
Visual	7	50,00%
Psicológica	2	14,29%
Física	5	35,71%
Posee carnet CONADIS		
Sí	10	71,43%
No	4	28,57%

Fuente: Elaboración propia

El Hospital General Ambato es una institución pública de Servicios Hospitalarios con un total de 903 empleados, divididos entre personal administrativo (176) y personal de salud (727). De acuerdo al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2014), la misión y visión del Hospital General Ambato son:

Misión: El Hospital IESS Ambato es una entidad de atención Médica moderno organizado e innovador que se fundamenta en los principios de solidaridad, universalidad, equidad, eficiencia, ética que se encarga de prevención, promoción y recuperación de la salud de los usuarios cuenta con un equipo multidisciplinario con gran capacidad y experiencia

Visión: El Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Ambato se encuentra en una etapa de transformación, el plan estratégico que se aplica, sustentado en la Ley de Seguridad Social vigente y en la normativa del sistema nacional de salud la convertirá en un Hospital de referencia de segundo nivel complejidad 4 moderna, técnica, con personal capacitado que atenderá con eficiencia, oportunidad y amabilidad a toda persona que solicite los servicios y prestaciones que ofrece. (págs. 8,9)

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo se establece el análisis de resultados de acuerdo a los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos: el cuestionario para el análisis cuantitativo y la entrevista para el análisis cualitativo. Dichos análisis parten de las dimensiones y subdimensiones establecidas mediante la operacionalización de la variable objeto de estudio, éstas son:

- **Dimensión:** Nivel de Participación
Subdimensiones: participación, aceptación, valoración de esfuerzos, desarrollo de capacidades.
- **Dimensión:** Medidas de Apoyo Institucional
Subdimensiones: ambiente de trabajo favorable, ajustes flexibles en horarios de trabajo, asistencia laboral para trabajadores con discapacidad.
- **Dimensión:** Satisfacción Laboral
Subdimensiones: condiciones físicas del trabajo, relación laboral, caracterización del trabajo, seguridad laboral, promoción y desarrollo.

4.1 Análisis cuantitativo

Análisis de fiabilidad del cuestionario utilizado

La tabla 10 muestra los índices de fiabilidad obtenidos a través del Alfa de Cronbach para el cuestionario en base a sus dimensiones: nivel de participación, medidas de apoyo institucional y satisfacción laboral; las tres muestran buena consistencia interna con un $\alpha > 0,70$ correspondientes a Alta en todos los casos. Esto indica que el instrumento de evaluación es confiable.

La dimensión nivel de participación es la que mejor consistencia presenta con un Alfa de Cronbach de 0,952 (Alta).

Tabla 10. Análisis de fiabilidad a través de Alfa Cronbach para las dimensiones y subdimensiones de la variable Inclusión Laboral.

Dimensión y subdimensiones	Alfa de Cronbach	N. De ítems
Nivel de participación	0,952	22
Participación	0,701	4
Aceptación	0,749	7
Valoración de esfuerzos	0,958	6
Desarrollo de capacidades	0,926	4
Medidas de apoyo institucional	0,732	8
Ambiente de trabajo	0,811	3
Ajustes flexibles en horarios de trabajo	0,701	2
Asistencia laboral	0,702	3
Satisfacción laboral	0,887	23
Las condiciones físicas del trabajo	0,903	3
Relación laboral	0,84	7
Caracterización del trabajo	0,753	4
Seguridad laboral	0,7	5
Promoción y desarrollo	0,777	3

Fuente: *Elaboración propia*

**Comparación de resultados en cuanto a Inclusión Laboral entre participantes:
discapacitados y no discapacitados**

La Tabla 11 muestra los resultados arrojados mediante la aplicación del instrumento en base al cálculo de la mediana de las dimensiones planteadas en el cuestionario, y la prueba de Chi cuadrado para cálculo de la significancia. La nomenclatura para las medianas se muestra de la siguiente manera:

- Mediana discapacitados: (med_d)
- Mediana no discapacitados: (med_{nd})

Según la siguiente escala Likert:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni desacuerdo, ni de acuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

En la dimensión nivel de participación las medianas difieren significativamente entre discapacitados y no discapacitados: $med_d = 2$ (en desacuerdo); $med_{nd} = 3,6$ (de acuerdo), dicho resultado indica que el personal con discapacidad percibe un menor nivel de participación en comparación al resto de los trabajadores, esto se requiere, como lo menciona la SENADIS (2014), a que la persona con discapacidad al ser integrada en un entorno laboral pensado en un inicio para personas sin discapacidad, se perciben limitaciones físicas y simbólicas, debido a que por factores de aprendizaje cultural el entorno se vuelve discriminatorio para personas con discapacidad, lo

que refuerza el reducido sentido de logro dentro del grupo laboral. Dichos resultados son expresados bajo la percepción de los trabajadores con discapacidad.

Dentro de la dimensión medidas de apoyo institucional, las medianas entre discapacitados y no discapacitados no presentan diferencias: med_d = 1,55 (en desacuerdo); med_{nd} = 1,6 (en desacuerdo); esto indica que no existe diferencia entre la percepción que tienen los trabajadores en general en cuanto a la necesidad de implementar de medidas de apoyo por parte de la institución para el desarrollo de sus funciones.

Las medianas obtenidas en la dimensión satisfacción laboral son: med_d = 4,1 (de acuerdo); med_{nd} = 3,9 (de acuerdo), esto muestra que existe una percepción equitativa entre los dos grupos de participantes en cuanto a su nivel de satisfacción laboral con la institución. En esta dimensión tampoco se muestran diferencias en cuanto a la percepción de trabajadores con discapacidad y el resto de sus compañeros:

Los resultados antes mencionados se deben a que la institución ha sabido acogerse a la medidas estipuladas en los artículos: 42 numeral 33 del Código del Trabajo; 64 de la Ley Orgánica del Servidor Público (LOSEP), que aseguran la contratación, inclusión y bienestar de los trabajadores con discapacidades, además de acatar lo requerido por el CONADIS (2014), que cuenta con 12 políticas orientadas a garantizar los derechos y una vida digna de las personas con discapacidad, y el Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida, cuyas políticas promueven la inclusión de manera integral.

Sin embargo, es necesario analizar cada una de las dimensiones para profundizar la información y obtener resultados que contribuyan al planteamiento de estrategias de solución. La Tabla 11 muestra los resultados obtenidos en base a cada dimensión.

Tabla 11. *Medianas para las dimensiones y subdimensiones según grupos: discapacitados y no discapacitados.*

Variable	Discapacitados	No discapacitados	Sig.
Nivel de participación**	2,45	3,6	0,017
Medidas de apoyo	1,55	1,6	0,396
Satisfacción laboral	4,1	3,9	0,406

** $p < 1\%$; * $p < 5\%$

Fuente: *Elaboración propia*

Se analiza a continuación la dimensión nivel de participación entre la muestra discapacitados y no discapacitados en función de sus subdimensiones: participación, aceptación, valoración y desarrollo de capacidades.

Nivel de Participación entre participantes discapacitados y no discapacitados

El nivel de participación, según Barrientos (2005), “es un proceso social que supone un ejercicio permanente de derechos y responsabilidades, se reproduce un modelo de sociedad, por lo que una de sus claves es la adecuada combinación de derechos y responsabilidades” (p.5). En el cuestionario aplicado la dimensión nivel de participación consta de 22 ítems, distribuidos en cuatro subdimensiones: participación, aceptación, valoración de esfuerzos y desarrollo de capacidades.

En base al análisis de las medianas obtenidas por cada ítem se observa en la Tabla 12 los valores más relevantes, los mismos que demuestran lo siguiente: en el ítem número cinco correspondiente al nivel de inclusión que promueven los jefes para

todos los trabajadores dentro de la institución, el personal discapacitado muestra una mediana de 2.50 equivalente a “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, mientras que el personal no discapacitado tiene una mediana de 4 equivalente a “de acuerdo”, ésta diferencia es muy significativa estadísticamente al 0,002**. Los resultados indican que el personal discapacitado, se muestra inconforme en cuanto a la apertura que los jefes o directores dan al desarrollo de sus funciones, en relación a la que existe para el resto de sus compañeros que no poseen discapacidad.

Este fenómeno se presenta, pues en Ecuador la inclusión de las personas con discapacidad ha sido relativamente reciente, de acuerdo con Ordóñez (2011) “El acceso al trabajo de las personas con discapacidad se encuentra en las agendas sociales pendientes de muchos países, sin embargo, aún falta socialización”, es así que este grupo se siente más o menos excluido, pues todavía el entorno cultural no llega a estar totalmente preparado para comprender todas sus necesidades y derechos.

En el ítem número 11 que aborda el sentido de aceptación que es percibido por los participantes en la institución, el personal discapacitado presenta una mediana de 3, equivalente a “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el personal no discapacitado por su parte muestra una mediana de 4, equivalente a “de acuerdo”; estos resultados son estadísticamente significativos al 0,01**. En base a ellos, se interpreta que los trabajadores con discapacidad se muestran inconformes con el nivel de aceptación que tienen dentro de la institución, a diferencia del resto de sus compañeros quienes manifiestan estar de acuerdo con el grado de aceptación que reciben en su entorno laboral.

Con respecto al ítem 19 que aborda la oportunidad de crecimiento laboral que la institución ofrece para el personal, el personal discapacitado arroja una mediana de 2 equivalente a “en desacuerdo”, el personal no discapacitado por su parte muestra una mediana de 3 “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, resultados estadísticamente significativos al 0,009**; esto indica que tanto el personal discapacitado como no discapacitado considera se siente inconforme con la apertura de crecimiento laboral dentro de la institución.

Existen además diferencias importantes sobre el nivel de percepción en cuanto a la valoración de esfuerzos que consideran tener los trabajadores con discapacidad dentro de la institución y por parte de sus compañeros. Esto se menciona a través de los ítems 16 y 17, en donde los trabajadores con discapacidad muestran una mediana de 1 equivalente a “totalmente en desacuerdo”, mientras los no discapacitados 3 equivalente a “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; valores estadísticamente significativos al 0,029*(ítem 16) y al 0,039* (ítem 17).

Mientras los trabajadores con discapacidad expresan mediante los resultados que sus esfuerzos no son valorados por la institución, ni por sus compañeros de trabajo, el resto de empleados se muestra indiferente en cuanto a éste tema, esto se debe según la autora de la presente investigación, a que la institución no ofrece reconocimientos o incentivos ante el esfuerzo de sus colaboradores, y además a la falta de empatía que existe por parte de los trabajadores hacia los empleados con discapacidad.

Se identifica entonces que dentro de la dimensión nivel de participación, el personal discapacitado se siente inconforme en cuanto a la apertura que otorgan los jefes para

la inclusión de trabajadores con discapacidad, el nivel de aceptación que tienen dentro de la institución y además la limitación en cuanto a desarrollar actividades que los ayude a la promoción o crecimiento profesional. El personal con discapacidad muestra además en base a los resultados, que los esfuerzos que realizan dentro de la institución no son valorados.

El MIES (2013) señala que “aunque que la asociatividad en torno a la discapacidad es una práctica social que inició al empezar la primera mitad del siglo XX; no significa que las personas con discapacidad se ejecutan plenamente su derecho al ejercicio de la participación”, es así que las derivaciones de la dimensión nivel de participación, responden a aspectos culturales arraigados en la manera de percibir y ser percibidos como discapacitados, y a la manera en cómo gradualmente, se dan los cambios en cuanto a Inclusión Laboral. (Ver tabla 12)

Tabla 12. Resultados de la dimensión participación: discapacitados y no discapacitados

N. Ítem	Discapacitados	No discapacitados	Sig.
Ítem 1. Empleados alientan la participación de trabajadores con discapacidad	2,50	3,00	0,349
Ítem 2. Jefes alientan la participación de trabajadores con discapacidad	2,50	3,00	0,103
Ítem 3. La institución permite usar el máximo potencial del trabajador	3,00	3,00	0,074
Ítem 4. Sentimiento de pertenencia con la institución	4,00	4,00	0,289
Ítem 5. Jefes incluyen a trabajadores con discapacidad en las tareas de la empresa	2,50	4,00	0,002**
Ítem 6. Compañeros incluyen a trabajadores con discapacidad en las actividades de la empresa	2,50	3,50	0,102
Ítem 7. Apertura de la institución para colaborar en todas las actividades	3,50	3,50	0,723
Ítem 8. Apertura de la institución para presentar una idea o sugerencia	2,00	3,00	0,014*
Ítem 9. Existe diversidad de la fuerza de trabajo para contribuir a la productividad de la institución	2,00	4,00	0,067
Ítem 10. La institución utiliza la inclusión de personas con discapacidad para contribuir a la productividad.	2,50	3,00	0,484
Ítem 11. Sentido de aceptación como parte de la institución	3,00	4,00	0,01**
Ítem 12. Valoración del esfuerzo de los trabajadores con diferentes habilidades por parte de los jefes	1,50	3,50	0,087
Ítem 13. Valoración del esfuerzo de los trabajadores con diferente nivel socioeconómico por parte de los jefes	2,50	3,00	0,093
Ítem 14. Valoración del esfuerzo de los trabajadores con discapacidad por parte de los jefes	1,50	3,00	0,059
Ítem 15. Valoración del esfuerzo de los trabajadores con diferentes habilidades por parte de los compañeros	1,00	3,00	0,058
Ítem 16. Valoración del esfuerzo de los trabajadores con diferente nivel socioeconómico por parte de los compañeros	1,00	3,00	0,029*
Ítem 17. Valoración del esfuerzo de los trabajadores con discapacidad por parte de los compañeros	1,00	3,00	0,039*
Ítem 18. Trabajadores conocen lo que los jefes esperan de ellos a nivel laboral	2,00	3,00	0,051
Ítem 19. Sentido de crecimiento profesional	2,00	3,00	0,009**
Ítem 20. Apertura por parte de la institución para desarrollar nuevas ideas	2,00	3,00	0,044*
Ítem 21. Igualdad de oportunidades para todos los trabajadores: discapacitados y no discapacitados	2,00	3,00	0,09
Ítem 22. Existe Inclusión Laboral dentro de la institución	2,00	3,00	0,032*

**p<1%; *p<5%

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 13 muestra el porcentaje de los resultados obtenidos en la dimensión participación y sus subdimensiones en cuanto a los trabajadores discapacitados y no discapacitados ubicados sobre y bajo el nivel medio en la escala Likert que corresponde a 3, “Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo”.

Se realiza esta comparación para tener una percepción global del porcentaje de los participantes que se encuentran bajo dicho nivel, y analizar qué grupo se siente menos conforme en cuanto a su participación en la institución. Se destaca así que, los trabajadores con discapacidad muestran porcentajes más altos de insatisfacción en cuanto a la dimensión analizada y sus subdimensiones en comparación del resto de trabajadores (Ver Tabla 13)

Los porcentajes muestran una importante diferencia en las percepciones del personal con discapacidad, así: el 71.4% de discapacitados muestra inconformidad en cuanto a la participación que tienen en la institución; el 78.6% del personal con discapacidad se manifiesta inconforme en cuanto a la valoración que tienen por parte de la institución ante las actividades que ellos realizan; el 71.4% de discapacitados encuestados manifiesta incomodidad o limitación en el desarrollo de sus capacidades y el 78.6% de ellos considera que no perciben un adecuado nivel de aceptación. Estos resultados corroboran que el nivel de participación percibido por parte del personal con discapacidad dentro de la institución es bajo.

Tabla 13. Resultados de la dimensión participación

Muestra	Discapacitados	No discapacitados
<i>Participación</i>		
Bajo la media	10 (71.4%)	26 (56.5%)
Sobre la media	4 (28.6%)	20 (43.5%)
<i>Aceptación</i>		
Bajo la media	11 (78.6%)	19 (41.3%)
Sobre la media	3 (21.4%)	27 (58.7%)
<i>Valoración de esfuerzos</i>		
Bajo la media	10 (71.4%)	28 (60.9%)
Sobre la media	4 (28.6%)	18 (39.1%)
<i>Desarrollo de capacidades</i>		
Bajo la media	10 (71.4%)	25 (54.3%)
Sobre la media	4 (28.6%)	21 (45.7%)

**p<1%; *p<5%

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presenta el análisis de la dimensión medidas de apoyo institucional con sus subdimensiones: ambiente laboral, ajustes flexibles en horarios de trabajo y asistencia o ayuda laboral para trabajadores con discapacidad.

Análisis de la dimensión Medidas de Apoyo Institucional

En base a los ítems planteados en el cuestionario se observa en la Tabla 14 los resultados más significativos, basados en la siguiente escala Likert:

No necesario	1
Poco necesario	2
Ni necesario ni no necesario	3
Necesario	4
Muy necesario	5

En el ítem número 4, correspondiente a la disminución en la carga horaria de trabajo, el personal con discapacidad presenta una mediana de 3, equivalente a la afirmación “ni necesario ni no necesario”, el personal no discapacitado por su parte cataloga este ítem con un 4, equivalente a “necesario”, se observa entonces como el exceso de la carga horaria no representa un problema para el personal con discapacidad y serían más bien los trabajadores no discapacitados los que consideran necesaria una disminución en la carga horaria laboral.

En el ítem número 5, que corresponde a días de reposo en caso de ser necesario, tanto el personal discapacitado (med = 3.50) como no discapacitado (med= 4), arrojan una mediana equivalente a “necesario”, hallazgo que se considera importante, se toma en cuenta que el personal en general presenta la necesidad de tiempo de reposo

o descanso en situaciones que lo ameriten como por ejemplo en el caso de enfermedad.

El ítem número 8 correspondiente a la necesidad de existencia de programas de soporte o ayuda para los empleados en general, los trabajadores con discapacidad presentan una mediana de 4.5 equivalente a “muy necesario”, el personal no discapacitado se manifiesta con una mediana de 4 equivalente a “necesario”, estas medianas son estadísticamente significativas al 0,024* en este caso en particular se observa la importancia que tiene para el personal con discapacidad contar con programas de asistencia o soporte laboral para poder desarrollar sus actividades e incluirse de manera efectiva en el ámbito laboral.

Tabla 12. Resultados en la dimensión Medidas de Apoyo Institucional: discapacitados y no discapacitados

N. Ítem	Discapacitados	No discapacitados	Sig.
Ítem 1. Accesibilidad a instalaciones	4,00	4,00	0,411
Ítem 2. Muebles y equipos adecuados	4,00	4,00	0,939
Ítem 3. Instalaciones de parqueo y transporte	4,00	4,00	0,919
Ítem 4. Carga de horario no excesiva	3,00	4,00	0,025*
Ítem 5. Días de reposo en caso de ser necesario	3,50	4,00	0,017*
Ítem 6. Ayuda en tareas por parte de supervisores	4,00	4,00	0,463
Ítem 7. Ayuda en tareas por parte de compañeros	4,00	4,00	0,241
Ítem 8. Existencia de programas de ayuda y capacitación para empleados	4,50	4,00	0,024*

*p<5%

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 15 se exponen los resultados que indican baja y alta necesidad de los participantes en cuanto a la dimensión medidas de apoyo institucional, se observa en general, poca necesidad de los trabajadores con discapacidad y no discapacitados a la implementación de medidas de apoyo institucional. Al respecto, Pérez y Martín (2012) plantean que las medidas de apoyo institucional se manifiestan al emitir con-

ductas instrumentales que directamente ayudan a quien lo necesita; se ayuda a otro a hacer o acabar el trabajo o se cuida de alguien.

Existe sin embargo, un porcentaje de personal con discapacidad (57.1%) que manifiesta que más de la mitad de ellos tienen una necesidad de programas de apoyo o ayuda laboral, esto indica que existen inquietudes o dudas del personal con discapacidad en cuanto a la manera de desarrollar sus funciones, y estas inquietudes muchas veces no son solucionadas; esta información se corrobora mediante la entrevista con el personal discapacitado.

Tabla 13. Resultados de la dimensión medidas de apoyo institucional

Muestra	Discapacitados	No discapacitados	Total
<i>Ambiente de trabajo</i>			
Baja necesidad	10 (71.4%)	24 (52.2%)	34 (56.7%)
Alta necesidad	4 (28.6%)	22 (47.8%)	26 (43.3%)
<i>Ajustes flexibles de horarios de trabajo</i>			
Baja necesidad	13 (92.9%)	34 (73.9%)	47 (78.3%)
Alta necesidad	1 (7.1%)	12 (26.1%)	13 (21.7%)
<i>Asistencia o apoyo laboral</i>			
Baja necesidad	6 (42.9%)	33 (71.7%)	39 (65%)
Alta necesidad	8 (57.1%)	13 (28.3%)	21 (35%)

** $p < 1\%$; * $p < 5\%$

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se analiza la dimensión satisfacción laboral y sus subdimensiones: condiciones físicas de trabajo, relaciones laborales, caracterización del trabajo, seguridad laboral y promoción y desarrollo; entre los participantes en función de aportar información relevante, como hallazgo para generar la propuesta.

Análisis de la dimensión Satisfacción Laboral

En cuanto a las medianas obtenidas de los ítems del cuestionario referentes a la dimensión satisfacción laboral, se muestran en la Tabla 16 los resultados obtenidos en base a la siguiente escala Likert:

Muy insatisfecho	1
Algo insatisfecho	2
Indiferente	3
Algo satisfecho	4
Muy satisfecho	5

Se destaca el ítem número 18 referente a la puntualidad en el pago de honorarios hacia el personal, los trabajadores con discapacidad presentan una mediana de 3, que equivale a “indiferente”, esto indica que no existe satisfacción ni insatisfacción, por su parte el personal que no presenta discapacidad arroja una mediana de 4 equivalente a “algo insatisfecho”. Estas medianas son estadísticamente significativas al 0,026**. Con estos resultados se interpreta que para el personal discapacitado la puntualidad en el pago de su salario no representa un inconveniente a diferencia del resto de participantes que si se muestra inconforme.

En base a los porcentajes expuestos en la Tabla 17, la cual hace referencia a la satisfacción e insatisfacción de los participantes en base a las subdimensiones que conforman la dimensión satisfacción laboral, se reportan en general bajos niveles de satisfacción. Según Caballero (2002), “la satisfacción laboral se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él” (p.2), lo óptimo en este caso sería que los participantes indicaran sentirse satisfechos en su entorno laboral.

Cabe destacar que en una de las subdimensiones, caracterización del trabajo, el 57.1% de trabajadores con discapacidad manifiesta estar satisfechos. Esta dimensión está conformada por los ítems número 12, 13, 14 y 15 referentes a: la duración de la jornada de trabajo, la variedad de tareas, cantidad de trabajo y cantidad de responsabilidades que se le confía. Ver Tabla 16 y 17.

Tabla 14. Resultados de la dimensión Satisfacción Laboral para discapacitados y no discapacitados

N. Ítem	No discapacitados	Discapacitados	Sig
Ítem 1. Temperatura	2,50	3,00	0,942
Ítem 2. Ventilación	3,00	3,00	0,751
Ítem 3. Distribución del espacio de trabajo	4,00	4,00	0,891
Ítem 4. Relación laboral con jefes	4,00	4,00	0,835
Ítem 5. Relación laboral con compañeros	4,00	3,50	0,143
Ítem 6. Relación laboral con subordinados	3,50	3,00	0,12
Ítem 7. Atención presentada a sugerencias	4,00	3,50	0,891
Ítem 8. Respeto y consideración del trabajador	4,00	3,50	0,24
Ítem 9. Nivel de confianza y apoyo	4,00	3,50	0,584
Ítem 10. Relación entre directores y trabajadores	4,00	4,00	0,993
Ítem 11. Conocimientos profesionales y técnicos del jefe inmediato	4,00	4,00	0,197
Ítem 12. Duración de jornada de trabajo	4,00	4,00	0,963
Ítem 13. Variedad de tareas	3,00	4,00	0,173
Ítem 14. Cantidad de trabajo	3,50	3,00	0,573
Ítem 15. Cantidad de responsabilidades confiadas	3,00	3,00	0,063
Ítem 16. Estabilidad laboral	3,00	2,00	0,203
Ítem 17. Oportunidades de nombramiento	4,00	3,50	0,672
Ítem 18. Puntualidad en el pago de honorarios	4,00	3,00	0,026*
Ítem 19. Reconocimiento por el buen desempeño	4,00	4,00	0,429
Ítem 20. Cuantía del salario	4,00	4,00	0,683
Ítem 21. Oportunidades para demostrar habilidades	4,00	4,00	0,984
Ítem 22. Oportunidades de promoción laboral	4,00	4,00	0,962
Ítem 23. Oportunidades de crecimiento laboral	4,00	4,00	0,949

*p<5

Fuente: Elaboración propia

Según la autora de este trabajo, las percepciones respecto a cuestiones sobre la Inclusión Laboral como el nivel de participación y la necesidad de medidas de apoyo institucional influye sobre el nivel de insatisfacción laboral en los trabajadores, esto se evidencia en el alto porcentaje de participantes discapacitados y no discapacitados que manifiesta dicha insatisfacción.

Se hace un análisis para identificar los participantes que manifiestan mayor insatisfacción laboral de acuerdo a cada grupo (discapacitados y no discapacitados), en base a las subdimensiones que conforman la dimensión satisfacción laboral:

- Condiciones físicas del trabajo: El 64.3% de discapacitados manifiestan insatisfacción, se supera a los trabajadores que no presentan discapacidad, quienes arrojan un 54.3% de insatisfacción, esto indica que los trabajadores con discapacidad sienten mayor inconformidad en cuanto a las condiciones físicas del trabajo, estas incluyen: temperatura, acomodaciones, ventilación y muebles apropiados. En ambos grupos es alta la insatisfacción, por lo que la dirección del centro presta atención
- Relaciones laborales: en esta subdimensión se analizan la satisfacción de los empleados en cuanto a la relación que manejan con los jefes, subordinados y compañeros de trabajo. Los participantes que no tienen discapacidad muestran mayor inconformidad con un porcentaje de 56.5% a diferencia de los trabajadores con discapacidad (50%). Según la autora de este trabajo la razón de estos resultados obedecen a que los trabajadores con discapacidad muchas veces se muestran sumisos o aceptan fácilmente lo que se les ordena a diferencia del resto de sus compañeros.
- Caracterización del trabajo: El 58.7% del personal que no presenta discapacidad se muestra insatisfecho en cuanto a esta subdimensión, la misma que abarca aspectos de duración de duración de la jornada laboral y puntualidad en el pago del salario; el 42.9% del personal con discapacidad se muestra insatisfecho en cuanto a este aspecto.
- Seguridad laboral: en esta subdimensión existe un porcentaje elevado de trabajadores con discapacidad (64.3%) que manifiestan insatisfacción, esto se

obedece al miedo que tienen de perder el trabajo y consideran además que no tienen oportunidades de nombramiento a diferencia del resto de trabajadores, quienes en un 52.2% se muestran inconformes en este aspecto.

- Promoción y desarrollo: existe un porcentaje mayor de insatisfacción en trabajadores sin discapacidad (58.7) que sus compañeros, que poseen discapacidad (50%), en cuanto a esta dimensión. Los trabajadores que no poseen discapacidad consideran que no existe dentro de la institución oportunidades de crecimiento profesional como: cursos, charlas, capacitaciones.

Las diferencias entre grupos, se origina en la ausencia de un proceso adecuado de Inclusión Laboral para trabajadores con discapacidad, el resto de empleados se adecúa de manera natural a sus funciones dentro de su puesto laboral, mientras que para los discapacitados no es igual de fácil este proceso.

Tabla 15. Resultados de dimensión satisfacción laboral

Muestra	Discapacitados	No discapacitados
<i>Condiciones físicas del trabajo</i>		
Insatisfecho	9 (64.3%)	25 (54.3%)
Satisfecho	5 (35.7%)	21 (45.7%)
<i>Relaciones laborales</i>		
Insatisfecho	7 (50%)	26 (56.5%)
Satisfecho	7 (50%)	20 (43.5%)
<i>Caracterización del trabajo</i>		
Insatisfecho	6 (42.9%)	27 (58.7%)
Satisfecho	8 (57.1%)	19 (41.3%)
<i>Seguridad laboral</i>		
Insatisfecho	9 (64.3%)	24 (52.2%)
Satisfecho	5 (35.7%)	22 (47.8%)
<i>Promoción y desarrollo</i>		
Insatisfecho	7 (50%)	27 (58.7%)
Satisfecho	7 (50%)	19 (41.3%)

Fuente: Elaboración propia

A continuación se presenta la correlación de *Sperman* entre las subdimensiones establecidas, estas son: participación, aceptación, valoración de esfuerzos, desarrollo de capacidades, ambiente de trabajo, ajustes flexibles en horarios de trabajo, asistencia laboral, condiciones físicas del trabajo, relación laboral, caracterización del trabajo, seguridad laboral y promoción y desarrollo. El objetivo es identificar cuáles son aquellas que tienen más relación, para posteriormente tomar estos resultados en cuenta para la propuesta final.

Correlación de Sperman entre subdimensiones en el estudio de Inclusión Laboral

Mediante la correlación de las subdimensiones presentadas se corrobora qué relación existe entre ellas. El objetivo de la correlación de Sperman, Según Pita y Pértega (2001), es “Determinar si las dos variables están correlacionadas, es decir, si los valores de una variable tienden a ser más altos o más bajos para valores más altos o más bajos, de la otra variable” (p.3), en este caso en particular se analiza la correlación en base a las subdimensiones provenientes de la variable Inclusión Laboral. La correlación de Sperman se valora de acuerdo al nivel de correlación y el de significación. Mientras el nivel de correlación se acerque más a 1 es más significativa y la significación más importante por su parte es la que se expresa al 0.01.

En base a la Tabla 18 se destaca lo siguiente: los resultados sugieren que los individuos que participen activamente en las actividades de la empresa se sentirán más aceptados; esto se expresa en las subdimensiones participación y aceptación con una

correlación de Spearman de 0,749 a un nivel de significación del 0.01. Entre las subdimensiones participación y valoración de esfuerzos existe un 0,643 de correlación con una significación del 0.01, esto indica que mientras más participe la persona en las actividades sentirá que sus esfuerzos son valorados.

Los trabajadores que sienten que sus esfuerzos son valorados dentro de la institución tienen mayor seguridad al momento de desarrollar sus capacidades, esto se evidencia con una correlación de 0,832 con un nivel de significación del 0.01 entre las subdimensiones valoración de esfuerzos y desarrollo de capacidades.

La subdimensión aceptación, tiene también una correlación importante con desarrollo de capacidades 0,740 al 0.01 de significación, esto indica que las subdimensiones aceptación y valoración de esfuerzos son vistos como buenos incentivos para el desarrollo de capacidades de los empleados discapacitados y no discapacitados, ellos al sentirse aceptados, asumen que su trabajo es valorado, situación que los estimula a seguir adelante y esforzarse más en sus actividades para poder aportar a su desarrollo y potencialidad dentro del trabajo.

Los resultados permiten entender también que los trabajadores (discapacitados y no discapacitados) no se sienten partícipes en la empresa si hay una escasa asistencia o ayuda laboral, esto se evidencia con una correlación negativa entre aceptación y ayuda laboral (-0,258 al 0.05 de significación). La ausencia de ayuda laboral limita el sentimiento de aceptación y la adecuada socialización entre trabajadores, afecta también al desarrollo de capacidades y aumenta el sentimiento de que sus esfuerzos no son valorados. Ver tabla 18.

La subdimensión promoción y desarrollo guarda correlaciones importantes con relación laboral (0,508 al 0.01 de significación) y seguridad laboral (0,653 al 0.01 de significación). Cabe indicar que dichas subdimensiones pertenecen a la dimensión satisfacción laboral, la cual se ve afectada en base a los resultados obtenidos a través del cuestionario en donde se manifestaron altos niveles de insatisfacción laboral por parte de los participantes discapacitados y no discapacitados.

Las relaciones laborales insatisfactorias de los trabajadores con sus jefes y compañeros de trabajo así como la inestabilidad o preocupación por conservar el puesto de trabajo (seguridad laboral), limitan la oportunidad o la motivación de los trabajadores para buscar o solicitar programas de promoción y desarrollo profesional, esto afecta el proceso de Inclusión Laboral.

En la Tabla 18, se presentan los resultados de la correlación de Spearman de las subdimensiones.

Tabla 16 *Correlación entre subdimensiones en el estudio de la Inclusión Laboral*

	Participación	Aceptación	Valoración de esfuerzos	Desarrollo de capacidades	Ambiente de trabajo	Ajustes flexibles en horarios de trabajo	Asistencia laboral	Las condiciones físicas del trabajo	Relación laboral	Caracterización del trabajo	Seguridad laboral	Promoción y desarrollo
Participación	1	0,749**	0,643**	0,622**	0,144	0,470**	-0,258*	0,272*	0,249	0,136	0,221	0,048
Aceptación	0,749**	1	0,732**	0,740**	0,003	0,513**	-0,216	-0,072	0,06	0,12	0,23	-0,001
Valoración de esfuerzos	,643**	,732**	1	,832**	0,133	0,543**	-,395**	0	0,127	0,001	,263*	0,104
Desarrollo de capacidades	0,622**	0,740**	0,832**	1	0,083	0,573**	-0,355**	-0,023	0,087	-0,019	0,2	0,043
Ambiente de trabajo	0,144	0,003	0,133	0,083	1	0,293*	0,071	0,22	0,264*	0,074	0,335**	0,258*
Ajustes flexibles en horarios de trabajo	0,470**	0,513**	0,543**	0,573**	0,293*	1	0,049	-0,127	0,02	-0,216	0,023	-0,063
Asistencia laboral	-0,258*	-0,216	-0,395**	-0,355**	0,071	0,049	1	-0,035	0,127	0,152	0,071	0,132
Las condiciones físicas del trabajo	0,272*	-0,072	0	-0,023	0,22	-0,127	-0,035	1	,379**	0,401**	0,288*	0,142
Relación laboral	0,249	0,06	0,127	0,087	0,264*	0,02	0,127	0,379**	1	0,473**	0,496**	0,507**
Caracterización del trabajo	0,136	0,12	0,001	-0,019	0,074	-0,216	0,152	0,401**	0,473**	1	0,484**	0,283*
Seguridad laboral	0,221	0,23	0,263*	0,2	0,335**	0,023	0,071	0,288*	0,496**	0,484**	1	0,653**
Promoción y desarrollo	0,048	-0,001	0,104	0,043	0,258*	-0,063	0,132	0,142	0,507**	0,283*	0,653**	1

**p<1%; *p<5%

Fuente: *Elaboración propia*

En la dimensión nivel de participación se identifica que para los trabajadores con discapacidad existe mayor necesidad de apertura para desempeñar sus funciones. En la dimensión medidas de apoyo institucional se manifiesta por parte de los trabajadores con discapacidad la necesidad de ser respaldados en cuanto a tiempo para acudir a terapias de rehabilitación o apoyo médico. Asimismo, los trabajadores no discapacitados consideran importante la disminución en la carga horaria de trabajo, sin embargo se toma en cuenta que al ser una institución pública cumple con la jornada laboral establecida por la ley nacional que obliga a todo empleado a cumplir su horario de ocho horas de trabajo.

En la dimensión satisfacción laboral, los participantes discapacitados y no discapacitados reportan bajos niveles de dicha dimensión, por esta razones importante establecer actividades que incentiven a los trabajadores a sentirse motivados y comprometidos con la institución, todos estos hallazgos obtenidos mediante la evaluación son considerados importantes para plantear actividades en la propuesta final del presente trabajo.

A continuación, se procede a presentar el análisis cualitativo de la investigación realizado en base a la aplicación de la entrevista.

4.2 Análisis cualitativo

El análisis cualitativo permite complementar al cuantitativo mediante las respuestas manifestadas por los participantes sobre el nivel de Inclusión Laboral de trabajadores con discapacidad que es percibido en la institución. Estas respuestas arrojan datos de importancia para generar el diseño de la propuesta. La entrevista se realiza a 10 empleados con discapacidad dispuestos a participar de manera voluntaria en la misma, cabe indicar que el número total de personas con discapacidad es 14, sin embargo, no todos accedieron a participar en la entrevista.

Los participantes laboran en ocho áreas de trabajo diferentes, éstas son: imagenología, odontología, enfermería, emergencias, hemodiálisis, centro quirúrgico, red pública integral de salud (RPIS) y estadística. En dichas áreas y en el Hospital en general, existen trabajadores con solamente tres tipos de discapacidad; visual (5 participantes), física (4 participantes) y psicológica (1 participante).

La Tabla 19 muestra las respuestas obtenidas por parte de los trabajadores con discapacidad, se abordan preguntas relacionadas a las tres dimensiones principales establecidas anteriormente: nivel de Inclusión Laboral percibido, medidas de apoyo institucional que se consideran necesarias, y el nivel de satisfacción laboral. Se establecen categorías y subcategorías extraídas de cada discurso, éstas son consideradas de acuerdo a la frecuencia o número de veces en que fueron mencionadas. Se destacan las siguientes respuestas:

Se establece la categoría nivel de percepción de Inclusión Laboral por parte de los trabajadores con discapacidad, en la cual los participantes en su mayoría (8 participantes, 80%), manifiestan percibir un bajo nivel de Inclusión Laboral dentro de la institución. Se relaciona esta información con la obtenida en el análisis cuantitativo, en el cual el 71.4% de trabajadores con discapacidad siente limitada su participación dentro de la institución; además el 78.6% de trabajadores con discapacidad se manifiesta inconforme en cuanto al nivel de aceptación que existe hacia ellos dentro de la institución.

Al respecto, El Ministerio del Trabajo del Ecuador (2018), fomenta el cumplimiento de obligaciones laborales contenidas en el Código del Trabajo y realiza inspecciones a través de las Inspectorías del Trabajo y Direcciones Regionales del Trabajo a nivel nacional, en coordinación con la Unidad de Discapacidades, con el fin de garantizar los derechos de los trabajadores con discapacidad, se procura su inserción laboral en las empresas según el porcentaje que determina la ley.

A pesar de que la normas legales como el Código de Trabajo y la Constitución Nacional del Ecuador establecen parámetros que apoyan e incentivan la Inclusión Laboral de trabajadores con discapacidad, muchas de las empresas públicas y privadas a nivel nacional no acatan estos estatutos, o no cuentan con las herramientas necesarias para la correcta inclusión de estos trabajadores, lo cual fortalece la propuesta de creación de un plan de Inclusión Laboral para trabajadores con discapacidad, abordado en la presente investigación.

Como segunda categoría se establece la necesidad de implementar medidas de apoyo que ayuden al desarrollo de funciones de los empleados con discapacidad, aquí entre las más importantes se encuentran carteleras con letra más legible de modo que los trabajadores que tienen discapacidad visual puedan estar informados de manera adecuada, de igual modo carteleras que contengan imágenes con trabajadores con discapacidad se indica que el Hospital general Ambato trabaja con este tipo de personas; por otro lado consideran importante la existencia de espacios cómodos para poder desarrollar su trabajo.

En cuanto a la categoría apoyo, los trabajadores con discapacidad en su totalidad 100%, mencionan que es necesario que exista mayor empatía por parte de sus compañeros de trabajo, en muchas ocasiones se han sentido aislados, de tal modo manifiestan la necesidad de charlas de no discriminación impartidas para todo el personal. Mencionan además, la importancia que tiene para ellos que la institución les dé facilidad para asistir a terapias de rehabilitación y chequeos médicos.

Al respecto, Mullen & Goethals (1987), en su teoría de la comparación social plantean que el proceso de inclusión se basa en las interacciones sociales del sujeto con el medio en el cual se desarrolla, sin embargo, este proceso de interacción requiere mecanismo de apoyo que garanticen el proceso de inclusión.

Se establece una última categoría, estabilidad laboral, los trabajadores con discapacidad mencionan la necesidad de igualdad en oportunidades de crecimiento profesional mediante cursos, o capacitaciones que ayuden a promover su estabilidad laboral dentro de la institución. Pérez y Alcover (2011) afirman que es muy importante el apoyo

organizacional para la satisfacción laboral y la permanencia en el puesto de trabajo de este grupo de empleados. El apoyo de los jefes y compañeros de trabajo, contribuye a disminuir la intención de abandono del puesto de trabajo por parte de las personas con discapacidad. Ver Tabla 19.

Tabla 19. *Análisis de las respuestas proporcionadas en la entrevista*

Categorías	Subcategorías	Frecuencia	Porcentaje
Nivel de Inclusión Laboral percibido	Bajo nivel de Inclusión Laboral	8	80%
	Buen nivel de Inclusión Laboral	2	20%
	Existen trabajadores con discapacidad en cada área	4	40%
Implementaciones	Pausas activas	1	10%
	Carteleros con imágenes de trabajadores con discapacidad	5	50%
	Carteleros con letra más legible para trabajadores que tienen discapacidad visual	3	30%
	Espacios cómodos para trabajar	4	40%
Apoyo	Empatía por parte de los compañeros de trabajo	10	100%
	Apoyo emocional por parte de los compañeros de trabajo	1	10%
	Respeto a la diversidad	3	30%
	Facilidad para acudir a terapias	5	50%
	Charlas de no discriminación	6	60%
Estabilidad laboral	Igualdad de oportunidades de crecimiento profesional	6	60%
	Menor rotación de puestos	1	10%

Fuente: Elaboración propia

Para poder extraer cada categoría se parte de las respuestas expresadas por los participantes, ellos manifiestan sus percepciones en cuanto a la Inclusión Laboral, al apoyo que proporciona la institución para el desarrollo de trabajadores con discapacidad y la satisfacción laboral que sienten en la empresa y su puesto de trabajo. Las respuestas manifestadas por los participantes de la entrevista, se detallan en la Tabla 20.

Tabla 20. Respuestas de los trabajadores con discapacidad en la entrevista realizada

PARTICIPANTES	SEXO	TIPO DE DISCAPACIDAD	PORCENTAJE DE DISCAPACIDAD	DEPTO / CARGO	PREGUNTAS		
					1. ¿Qué nivel de Inclusión Laboral de trabajadores con discapacidad considera usted que existe en esta institución? ¿Por qué?	2. ¿Qué medidas de apoyo considera usted que la institución les brinda a los trabajadores con discapacidad?	3. ¿Qué tan satisfecho se siente usted con el rol que desempeña dentro de la institución? ¿Por qué?
1	MUJER	Visual	61%	Estadística / Oficinista	-Siente un bajo nivel de Inclusión Laboral -Considera que existe un trabajador con discapacidad en cada área de trabajo	-Propone pausas activas -Carteleros con letras más legibles en el caso de las personas que poseen discapacidad visual. -Controles visuales programados	-Busca mayor consideración por parte de sus compañeros de trabajo. -Necesidad de apoyo emocional entre compañeros. Propagación de la no discriminación.
2	MUJER	Física	40%	Emergencia / Oficinista	-Siente un bajo nivel de Inclusión Laboral, pues conoce que por ley se requiere un trabajador con discapacidad por cada 25 -Ha visto pocos trabajadores con discapacidad dentro de la institución	-Cree que es importante que se propague publicidad del hospital con trabajadores con discapacidad -Permisos sin cargo a vacaciones para poder asistir a terapias -Flexibilidad en horarios para terapias	-Medianamente satisfecho -Existen compañeros que no saben cómo tratar a los trabajadores con discapacidad, no sienten empatía
3	MUJER	Psicológica	30%	Enfermería / Oficinista	-Siente un bajo nivel de Inclusión Laboral, pues considera que muchas veces sus decisiones han sido juzgadas y eso le ha generado problemas a	-Que la institución permita que exista igualdad de oportunidades para los trabajadores con discapacidad en cuanto a estabilidad en un puesto de trabajo y que no exista	-Busco respeto a la diversidad -Consideración y respeto por parte de los compañeros

					nivel laboral.	tanta rotación de puestos para los mismos. -Que se permita que los trabajadores con discapacidad tengan oportunidades de acceder a cursos de crecimiento profesional.	
4	MUJER	Física	60%	Hemodiálisis / Oficinista	-Considera que existe un buen nivel de Inclusión Laboral pues lleva muchos años de trabajo en la institución y le da gusto ver cómo han incrementado los trabajadores con discapacidad	-Tiempos programados para que los trabajadores puedan asistir a sus rehabilitaciones -Deberían existir políticas establecidas en donde se establezcan horarios de atención médica para trabajadores con discapacidad	-Se siente satisfecha con la institución y el trato con sus compañeros
5	HOMBRE	Visual	58%	Imagenología / Oficinista	-Considera que existe un buen nivel de Inclusión Laboral porque conoce a varios compañeros que trabajan con él, pero desconoce lo que la ley establece sobre cuántos deberían existir en la institución	-Permisos sin cargo a vacaciones para controles médicos -Oportunidades de crecimiento profesional y aprendizaje para empleados con discapacidad	-No se siente de todo satisfecho pues considera que sus compañeros no sienten empatía en cuanto a los trabajadores con discapacidad. Él ha sido testigo de discriminación, no con él, pero sí con otros compañeros -Considera que es importante sensibilizar a los trabajadores en general sobre el trato con trabajadores con discapacidad
6	MUJER	Visual	53%	Odontología	-Considera que existe un bajo nivel de Inclusión	-Menciona que la institución debería tener consi-	-Menciona satisfecha con su equipo de traba-

				/ Oficinista	<p>Laboral pues no ha visto mayor número de trabajadores con discapacidad dentro de la institución</p> <p>-Le llama la atención que no existan trabajadores con discapacidad mental</p>	<p>deración con los trabajadores con discapacidad en el caso de que tengan que ausentarse por motivos de controles médicos o rehabilitaciones</p> <p>-Cree que la institución podría otorgar facilidades para que los trabajadores puedan asistir a sus controles visuales, de ser el caso, se establece horarios especiales que podrían ser en fines de semana</p>	<p>jo, sin embargo, dice observar discriminación con otros compañeros que poseen discapacidad</p> <p>-Cree que es de gran importancia incentivar la cultura inclusiva y promover la empatía dentro de la institución</p>
7	HOMBRE	Visual	47%	Estadística / Oficinista	<p>-Considera que se debe promover la cultura inclusiva dentro de la institución</p> <p>-Hace hincapié en el extenso número de trabajadores que existe dentro de la institución y el pequeño grupo de discapacitados</p>	<p>-Cree necesario que existan espacios de trabajo adecuados y equitativos para todos los trabajadores</p> <p>-Considera que la institución debería destinar un presupuesto específico para poder satisfacer las necesidades de los trabajadores con discapacidad en cuanto a salud y rehabilitación</p>	<p>-Se siente medianamente satisfecho con la institución pues considera que hay estrategias por mejorar, como el reclutamiento y selección de trabajadores con alguna discapacidad</p> <p>-Considera que se evalúa periódicamente el nivel de satisfacción laboral del personal después de la implementación de cualquier plan de mejora o capacitación en general</p>
8	MUJER	Física	30%	Centro Quirúrgico / Oficinista	<p>-Considera que existe un buen nivel de Inclusión Laboral pues si se incluyen a trabajadores con discapacidad, pero ese número podría y se debe-</p>	<p>-Destinar un presupuesto fijo para brindar acomodaciones físicas como amplios puestos de trabajo para trabajadores con discapacidad</p>	<p>-Se siente medianamente satisfecho</p> <p>-Ha tenido problemas en cuanto a la flexibilidad en cuanto a atrasos</p>

					ría aumentar	<ul style="list-style-type: none"> -Brindar oportunidades de crecimiento profesional y capacitaciones -Ofrecer flexibilidad en el caso de atrasos por motivos de salud relacionados a la discapacidad 	<ul style="list-style-type: none"> a urgencias médicas -Menciona que sus compañeros de trabajo han menospreciado sus actividades en varias ocasiones
9	MUJER	Visual	60%	RPIS / Oficinista	<ul style="list-style-type: none"> -Considera que existe un nivel normal de Inclusión Laboral pues ha visto que hay trabajadores con discapacidad, pero no los que la ley exige 	<ul style="list-style-type: none"> -Capacitaciones para los altos mandos de la institución con el fin de que sepan como guiar a sus subordinados en cuanto al trato con sus compañeros con discapacidad -Cree importante la existencia de un departamento o un área dentro de talento humano que se encargue específicamente de la administración del personal con discapacidad -Flexibilidad en cuanto a permisos o ausencias relacionadas a problemas de salud relacionadas a la discapacidad 	<ul style="list-style-type: none"> -Se siente satisfecho, sin embargo, cree que la cultura organizacional dentro de la institución aún no está sensibilizada en cuanto al trato de trabajadores con discapacidad pues ha visto discriminación. -Considera importante que exista publicidad dentro de la institución con imágenes de trabajadores con discapacidad
10	MUJER	Física	50%	Imagenología / Oficinista	<ul style="list-style-type: none"> -Considera un bajo nivel de Inclusión Laboral pues cree que deberían existir al menos dos trabajadores con discapacidad por cada área de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> -Considera importante que la institución aumente el número de trabajadores con discapacidad en cada área de trabajo -Realizar capacitaciones y charlas que promuevan la Inclusión Laboral y enseñen al personal a 	<ul style="list-style-type: none"> -Menciona sentirse poco satisfecho pues cree que existe mucha diferencia en las oportunidades de crecimiento profesional para trabajadores con discapacidad y el resto de empleados

						cómo trabajar con personas con discapacidad -Oportunidades de crecimiento profesional y estabilidad laboral para trabajadores con discapacidad	
--	--	--	--	--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia

Se identifican diferentes valores que existen en los trabajadores con discapacidad en base a sus respuestas a la entrevista realizada, se responde así al estudio de tipo etnográfico. Los trabajadores con discapacidad manifiestan la importancia de valores como: compañerismo, empatía, solidaridad, respeto a la diversidad.

En base al análisis de los resultados se realiza un resumen de los hallazgos que serán tomados en cuenta para la creación de la propuesta.

4.3 Resumen de los principales resultados

En cuanto a la dimensión nivel de participación, el 71.4% de los trabajadores con discapacidad manifiestan sentirse inconformes en cuanto a su participación dentro de la institución; 78.6% mencionan la percepción de un bajo nivel de aceptación por parte de sus compañeros de trabajo; en cuanto a la valoración de esfuerzos, el 71.4% de trabajadores con discapacidad considera que sus actividades no son valoradas y el 71% manifiesta que el desarrollo de sus capacidades se ven limitadas.

El personal con discapacidad manifiesta mayor inconformidad, con una mediana de 2,45 equivalente a “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, a diferencia del resto de trabajadores que presentan una mediana de 3,6 “de acuerdo”; los resultados indican que para el personal que no presenta discapacidad existe mayor aceptación y participación dentro de la institución, además de que ellos sienten que sus esfuerzos si son valorados y que se les permite desarrollar sus capacidades. Es importante que los trabajadores con discapacidad puedan manifestarse conformes en cuanto a estos aspectos que son primordiales para el proceso de Inclusión Laboral efectiva.

Existen similitudes entre los participantes en la dimensión medidas de apoyo institucional, sin embargo los trabajadores con discapacidad manifiestan mayor importancia a la existencia de programas de ayuda o capacitación para poder realizar sus funciones dentro del trabajo, además el 78.3% del personal con discapacidad no requiere mejoras en aspectos relacionados a cargas horarios y días de descanso, pues están de acuerdo con la cantidad de trabajo que realizan, sin embargo, mencionan que es importante que se les facilite horarios flexibles para acudir a terapias de rehabilitación y chequeos médicos.

Los trabajadores que no poseen discapacidad por su parte, le otorgan mayor importancia a la disminución de la carga horaria de trabajo y la flexibilidad en cuanto a permisos o días de descanso en el caso de ser necesarios.

En la dimensión satisfacción laboral ambos grupos presentan insatisfacción, sin embargo, los trabajadores con discapacidad se manifiestan mayormente inconformes en cuanto a las condiciones físicas del trabajo, las relaciones laborales con sus jefes y compañeros y la seguridad o estabilidad dentro de su puesto. El 64.3% de ellos manifiestan un bajo nivel de satisfacción laboral, mencionan además requerir espacios cómodos para trabajar, y sobre todo hacen énfasis en la importancia de sensibilizar al resto de los trabajadores en cuanto al respeto a la diversidad.

Los empleados que no presentan discapacidad por su parte, se muestran mayormente insatisfechos en cuanto a la caracterización del trabajo, lo que incluye: duración de la jornada laboral y puntualidad en el pago de su sueldo.

En cuanto a las dimensiones que más se relacionan se establece que mediante los resultados obtenidos y en base a la correlación entre subdimensiones explicada anteriormente, el nivel de participación y la necesidad de medidas de apoyo institucional afectan directamente a la satisfacción laboral de los trabajadores, un empleado que se sienta conforme en cuanto a las actividades que realiza en su puesto de trabajo, se sienta aceptado, valorado, con oportunidades de crecimiento profesional y que cuente con apoyo por parte de la institución, podrá sentirse satisfecho dentro de su entorno laboral.

Los trabajadores con discapacidad manifiestan la necesidad de ayuda por parte de sus compañeros de trabajo, y de manera importante consideran que debe existir igualdad de oportunidades de crecimiento profesional para el personal en general.

Se parte de la literatura revisada y los resultados obtenidos en la investigación se procede a realizar el diseño de la propuesta, un plan de Inclusión Laboral para trabajadores con discapacidad en el Hospital General Ambato, con el fin de generar una herramienta práctica a través del planteamiento de estrategias que ayuden a promover la cultura inclusiva, se aborda actividades que fomenten la igualdad de oportunidades para fomentar el desarrollo laboral efectivo de personas con discapacidad.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Plan de Inclusión Laboral para Trabajadores con Discapacidad en una Empresa de Servicios Hospitalarios

Según la ONU (2006), las organizaciones exitosas reconocen que la incorporación de trabajadores con discapacidad y las prácticas de inclusión impactan positivamente sobre el rendimiento empresarial. Los gerentes y directivos de una institución entenderían que es rentable reclutar y retener el mejor talento, se respeta la diversidad. Mientras que las empresas a veces se enfrentan a serios desafíos a medida que buscan implementar estrategias de inclusión.

En el mundo, muchos empleadores han superado obstáculos como lo son la inclusión, la integración, la adecuación a puestos de trabajo, entre otros, mediante la implementación de planes o guías que fomentan la inclusión efectiva de todo tipo de trabajadores dentro de una organización.

El presente capítulo destaca estrategias que son aplicables en una empresa de servicios hospitalarios, el Hospital General Ambato, para promover la Inclusión Laboral de trabajadores con discapacidad. Las estrategias planteadas parten de los resultados obtenidos en la investigación con la finalidad de alcanzar mejoras en cuanto al nivel participación, medidas de apoyo institucional y la satisfacción laboral de dichos trabajadores, una vez estas estrategias sean implementadas por la institución.

A partir de la revisión bibliográfica sobre Inclusión Laboral, discapacidad y plan de Inclusión Laboral para trabajadores con discapacidad; así como la aplicación de los instrumentos de evaluación como son el cuestionario y la entrevista, se pudo identificar las debilidades que se requieren cubrir para mejorar la inclusión del personal discapacitado de la institución, en base al análisis de tres dimensiones en estudio, mismas que pasan a ser elementos que contiene la propuesta, éstos son:

- Nivel de participación
- Medidas de apoyo institucional
- Satisfacción Laboral

Se toma en cuenta que en base a las entrevistas realizadas se identifica que no existe un número suficiente de trabajadores con discapacidad en la institución, y después de revisar la bibliografía en cuanto las estrategias que contiene un plan de Inclusión Laboral, se plantea una cuarta dimensión, reclutamiento y selección de personal con discapacidad; esta se suma a las tres dimensiones antes mencionadas: nivel de participación, medidas de apoyo institucional y satisfacción laboral.

La creación de un plan permite que los esfuerzos dirigidos a mejorar la inclusión percibida por el personal discapacitado sean eficaces, estructuradas y se logren resultados en un tiempo razonable. Es necesario que se involucre tanto al personal como a los directivos de la institución, pues está en manos de cada miembro de la misma, lograr un ambiente adecuado para el desarrollo laboral efectivo del personal discapacitado. Por tanto, las acciones descritas en el plan están dirigidas en función a cuatro estrategias, cada una con su objetivo, así:

- **Estrategia 1: “El Hospital promueve una cultura inclusiva”**

Objetivo: Incrementar el nivel de participación, aceptación, valoración de esfuerzos y desarrollo de capacidades de los trabajadores con discapacidad.

Estrategia enfocada a la dimensión: nivel de participación

Esta primera estrategia es el punto de partida del plan, pues involucra cambiar los hábitos empresariales que limitan el desarrollo inclusivo. Su objetivo es incrementar el nivel de participación, aceptación, valoración de esfuerzos y desarrollo de capacidades de los trabajadores con discapacidad, subdimensiones abordadas en la dimensión de nivel de participación. Para ello, es necesario el compromiso en todos los niveles de la organización, éste es un factor crítico para crear y mantener un ambiente de trabajo diverso e inclusivo.

Con base en la bibliografía revisada, para la presente estrategia y el desarrollo de sus actividades se ha tomado como referencia a los siguientes autores: Patiño, 2011; Von Schrader, Malzer y Bruyére, 2001 y Meléndez-Labrador, 2016. Estos autores hablan de la importancia de promover la igualdad de oportunidades entre todos los trabajadores de una institución, de manera que las personas con discapacidad se sientan partícipes y puedan explotar sus capacidades.

- **Estrategia 2: “Desarrollo de medidas institucionales de apoyo para trabajadores con discapacidad”**

Objetivo: Promover medidas de apoyo institucional para el buen desempeño del trabajo de personas con discapacidad.

Estrategia enfocada a la dimensión: medidas de apoyo institucional.

Como se observa en los resultados cuantitativos, parte del personal discapacitado reporta alta necesidad en el empleo de medidas de apoyo institucional, dichas medidas engloban aspectos físicos, sobre infraestructura, adecuaciones de mobiliario y espacios, y atención de salud para trabajadores que presentan con discapacidad.

Con base en la bibliografía revisada, para la presente estrategia y el desarrollo de sus actividades se ha tomado como referencia a los siguientes autores: Meléndez-Labrador, 2016. Los autores manifiestan la importancia que tiene garantizar el bienestar físico, psicológico y biológico de los trabajadores con discapacidad, mediante la implementación de recursos que los ayude a ejercer de la mejor manera sus funciones dentro del puesto de trabajo.

- **Estrategia 3: “Desarrollo de actividades que promuevan las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la institución”**

Objetivo: Promover actividades de inclusión social que fomenten las relaciones interpersonales entre los trabajadores para aportar a la satisfacción laboral de empleados con discapacidad.

Estrategia enfocada a la dimensión: satisfacción laboral

Con el objetivo de promover estrategias de inclusión social que fomenten las relaciones interpersonales entre los trabajadores y aporten a la satisfacción laboral de trabajadores con discapacidad. El diseño de estrategias de acompañamiento, accesibilidad y actividades para desarrollar la inclusión surge de la necesidad planteada por los trabajadores con discapacidad en cuanto a buscar actividades formales que aseguren el proceso de inclusión, se crea empatía con todo el grupo de trabajadores.

Esta estrategia está enfocada a mejorar aspectos relacionados a la dimensión Satisfacción Laboral y sus subdimensiones: condiciones físicas del trabajo, relaciones laborales, caracterización del trabajo, seguridad laboral, promoción y desarrollo.

Para la estrategia número 3 y el desarrollo de sus actividades se ha tomado como referencia a los siguientes autores, en base a la bibliografía revisada: Patiño (2011); Ministerio de Relaciones Laborales (2018); López, Colorado y Otros (2017). Los autores hablan de la importancia que tiene la creación de entornos favorables para el desarrollo social e interpersonal de los trabajadores con discapacidad.

- **Estrategia 4: “Programa de reclutamiento, selección y promoción de trabajadores con discapacidad”**

Objetivo: Establecer normativas legales internas en función del proceso de reclutamiento, selección y promoción para la inclusión de trabajadores con discapacidad.

Estrategia enfocada a la necesidad de incrementar el número de trabajadores con discapacidad en la institución

Es importante señalar que esta estrategia surge de la necesidad de establecer mecanismos administrativos y legales que regulen el proceso de reclutamiento, selección, y promoción para la inclusión de trabajadores con discapacidad, en concordancia con las leyes establecidas por el Código de Trabajo en el Ecuador.

Se propone un proceso de reclutamiento y selección de trabajadores con discapacidad que permita identificar al candidato más idóneo para ocupar la vacante requerida en la institución, es importante señalar que, en el proceso de selección inclusivo hay que incorporar la variable de la discapacidad; dicho proceso se lleva a cabo a través de una entrevista con el objetivo de evaluar si el sujeto pueda desempeñar dicha vacante de trabajo de acuerdo a sus capacidades.

Con base en la bibliografía revisada, para la presente estrategia y el desarrollo de sus actividades se ha tomado como referencia a los siguientes autores: Solanas y Sabaté (2008). Los autores establecen diversos procesos que son considerados importantes al momento de la contratación de personas con discapacidad, entre éstos tenemos: establecer áreas de trabajo que puedan ser ocupadas por trabajadores con discapacidad, planificación de actividades y procesos de entrenamiento para trabajadores con discapacidad dentro de cada puesto de trabajo.

El Ministerio de Relaciones Laborales, Dirección de Atención a Grupos Prioritarios, a través del Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades CONADIS (2013), diseñaron un Manual de Buenas Prácticas para la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidades, el mismo persigue el objetivo de apoyar la gestión de los departamentos de talento humano, dentro de los procesos de selección y contratación de personas con discapacidad, para así orientar la gestión de las instituciones públicas y privadas para un adecuado acompañamiento laboral, y la generación de un ambiente organizacional favorable a la Inclusión Laboral de personas con discapacidad.

A pesar de existir un manual de buenas prácticas inclusivas, no se han establecido o creado actividades específicas que se implementan en una institución de servicios hospitalarios, que vayan acorde a las necesidades propias de los trabajadores de esta organización, de modo que la propuesta que se establece en esta investigación pretende aportar de manera significativa al proceso efectivo para la Inclusión Laboral de trabajadores con discapacidad.

Dado que este plan pone en el centro al ser humano como principal objetivo en busca de mejorar su bienestar, se fundamenta la consecución de sus actividades bajo los siguientes principios, basados en lo propuesto por el Ministerio de Relaciones Laborales en el 2018:

- No discriminación
- Igualdad de participación, acceso y oportunidades
- Respeto a la diversidad humana
- Compromiso de todos los miembros de la institución

Las tres primeras estrategias contienen actividades sociales y de aprendizaje, se establece un tiempo de ejecución de seis meses para éstas. Se toma en cuenta que la estrategia número cuatro que hace referencia a un programa de reclutamiento y selección de personal con discapacidad, es un proceso que lleva más tiempo y no requiere un cronograma específico de realización, si no la predisposición y participación de los directivos, ésta se la realiza durante el periodo completo es decir, seis meses, y presentarla al concluir la aplicación de la propuesta.

Es importante que exista un presupuesto específico para la ejecución de la propuesta en el caso de que se la aplique, se estima un monto de 1.500 dólares americanos que cubran los gastos que requieren las actividades, y sobre todo la implementación de equipos adecuados y personal capacitado para el apoyo de trabajadores con discapacidad. El monto económico estaría distribuido de la siguiente manera:

\$500 para material de oficina, publicidad interna y material de capacitación

\$1.000 para la implementación de muebles necesarios para área social.

La propuesta tiene como objetivo: generar una herramienta práctica con cuatro estrategias para el proceso de Inclusión Laboral de trabajadores con discapacidad en el Hospital General Ambato; y maneja un alcance: desarrollar un proceso de Inclusión Laboral efectiva para personas con discapacidad en dicho Hospital.

Cada una de las cuatro estrategias tiene un objetivo específico y está dividida en etapas, las etapas que ellas abarcan, todos los aspectos que se consideran débiles en la organización en cuanto al correcto proceso de Inclusión Laboral de trabajadores con discapacidad, es así que cada una de las etapas contiene las actividades que se proponen y que además están enfocadas en cada dimensión y subdimensión establecidas en el análisis de resultados.

Se parte de lo planteado anteriormente se presenta a continuación la propuesta, a manera de una herramienta práctica con estrategias para desarrollar el proceso de Inclusión Laboral de trabajadores con discapacidad en el Hospital General Ambato, en función de promover la inclusión e incentivar el respeto a la diversidad.

“DISEÑO DE UN PLAN DE INCLUSIÓN LABORAL PARA TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS HOSPITALARIOS”

Objetivo General:							
Generar una herramienta práctica con orientaciones y alternativas adecuadas para desarrollar el proceso de Inclusión Laboral de trabajadores con discapacidad en una empresa de servicios hospitalarios.							
Alcance:							
Desarrollar un proceso de Inclusión Laboral efectiva para trabajadores con discapacidad en una empresa de servicios hospitalarios.							
ESTRATEGIA	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	DEBILIDADES ASOCIADAS	DIMENSIONES Y SUBDIMENSIONES ASOCIADAS A CADA ESTRATEGIA	LUGAR / PERIODO / DURACIÓN DE CADA ESTRATEGIA
“El hospital promueve una cultura inclusiva”	Incentivar a los empleados con discapacidad a participar en actividades que promuevan su nivel de participación, aceptación, valoración de esfuerzos y desarrollo de capacidades.	<p>Etapa N°1 <i>“Programa para promover la igualdad de oportunidades”</i></p> <p>Actividad N°1: Apertura de puestos de trabajo en base a un análisis de las áreas en las que hay factibilidad de incluir trabajadores con discapacidad para que puedan prestar sus servicios.</p> <p>Actividad N°2: Talleres sobre prácticas inclusivas dirigidas a toda la institución para garantizar la participación efectiva de los trabajadores con discapacidad en las actividades laborales.</p> <p>Etapa N°2</p>	<p>Humanos: Personal médico Personal Administrativo</p> <p>Materiales: Leyes y normativas Carteleras Espacio físico Material de oficina Proyector de imágenes Bibliografías Computadoras</p>	-Personal médico -Personal administrativo -Área de talento humano -Coordinadores de cada área de trabajo -Personal con discapacidad	El 71.4% de trabajadores con discapacidad, reporta un bajo nivel de participación en las actividades de la institución.	<u>Dimensión</u> Nivel de participación <u>Subdimensión</u> Participación	Lugar: Hospital General Ambato Periodo: Primeros dos meses de aplicación de la propuesta Semana 1 y 2 Duración: 40 días laborables

		<p><i>“Programa de aprendizaje sobre la discapacidad del empleado”</i></p> <p><u>Actividad N°1:</u> Realizar talleres de sensibilización dirigidos a todo el personal sobre los diferentes tipos de discapacidad para fomentar la aceptación a la diversidad.</p> <p><u>Actividad N°2:</u> Publicar carteleras alusivas a la inclusión de trabajadores con discapacidad en el entorno laboral.</p> <p>Etapa N°3 <i>“Programa de valorización de roles de los trabajadores con discapacidad”</i></p> <p><u>Actividad N°1:</u> Fortalecimiento de las destrezas de los trabajadores con discapacidad mediante un proceso adecuado de aprendizaje y desarrollo de las actividades específicas al puesto de trabajo que ocupan.</p> <p><u>Actividad N°2:</u> Fortalecimiento de la imagen social de los trabajadores con discapacidad mediante charlas que promuevan la percepción positiva de las habilidades de dichos trabajadores.</p> <p>Etapa N°4</p>		<p>-Personal médico -Personal administrativo -Área de talento humano -Coordinadores de cada área de trabajo</p> <p>-Personal médico -Personal administrativo -Área de talento humano -Coordinadores de cada área de trabajo</p>	<p>El 78.6% de trabajadores con discapacidad, reporta un bajo sentido de aceptación.</p> <p>El 71.4% de trabajadores con discapacidad dentro de la institución considera que sus esfuerzos no son valorados.</p>	<p><u>Dimensión</u> Nivel de participación</p> <p><u>Subdimensión</u> Aceptación</p> <p><u>Dimensión</u> Nivel de participación</p> <p><u>Subdimensión</u> Valoración de esfuerzos</p>	<p>Lugar: Hospital General Ambato</p> <p>Periodo: Primeros dos meses de aplicación de la propuesta</p> <p>Semana 3 y 4</p> <p>Duración: 40 días laborables</p> <p>Lugar: Hospital General Ambato</p> <p>Periodo: Primeros dos meses de aplicación de la propuesta</p> <p>Semana 5 y 6</p> <p>Duración: 40 días laborables</p> <p>Lugar: Hospital</p>
--	--	---	--	---	--	--	--

		<p><i>“Programa que permita la adaptación de trabajadores con discapacidad en su puesto de trabajo”</i></p> <p><u>Actividad N°1:</u> Instaurar un equipo de profesionales en psicología que brinden orientación motivacional y apoyo emocional para incentivar el desarrollo de las funciones que un trabajador realiza de acuerdo a su discapacidad.</p> <p><u>Actividad N°2:</u> Establecer un proceso de formación interna para los empleados con discapacidad sobre las funciones específicas que se realizan en su puesto de trabajo.</p>		<p>-Personal médico -Personal administrativo -Área de talento humano -Coordinadores de cada área de trabajo</p>	<p>El 71.4% de trabajadores con discapacidad, se siente limitado en cuanto al desarrollo de sus capacidades.</p>	<p><u>Dimensión</u> Nivel de participación</p> <p><u>Subdimensión</u> Desarrollo de capacidades</p>	<p>General Ambato</p> <p>Periodo: Primeros dos meses de aplicación de la propuesta</p> <p>Semana 7 y 8</p> <p>Duración: 40 días laborables</p>
<p>“Desarrollo de medidas institucionales de apoyo para trabajadores con discapacidad”</p>	<p>Desarrollar adecuaciones de infraestructura que promuevan el buen desempeño en las funciones esenciales</p>	<p><u>Etapa N°1</u> <i>“Programa sobre espacios de trabajo aptos para todos”</i></p> <p><u>Actividad N°1:</u> Adecuación de las condiciones del puesto de trabajo para cada</p>	<p><u>Humanos:</u> Personal médico Personal Administrativo</p> <p><u>Materiales:</u> Presupuesto</p>	<p>-Personal médico -Personal administrativo -Área de talento humano -Coordinadores de cada área de trabajo</p>	<p>El 57.1% de los trabajadores con discapacidad, menciona la necesidad de medidas de apoyo laboral.</p>	<p><u>Dimensión</u> Medidas de apoyo institucional</p> <p><u>Subdimensiones</u> Ambiente de trabajo adecuado</p>	<p>Lugar: Hospital General Ambato</p> <p>Periodo: Mes 3 y 4 de aplicación de la propuesta</p>

	<p>del trabajo de personas con discapacidad.</p>	<p>empleado de acuerdo a la discapacidad que presente. Las adecuaciones incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mejorar la señalización en cada puesto de trabajo -Manejo adecuado del presupuesto, bienes y productos de los que dispone la institución para implementar medidas de apoyo institucional para trabajadores con discapacidad. -Garantizar el desarrollo correcto de funciones mediante el uso adecuado de la maquinaria y las herramientas con las que cuenta cada trabajador de acuerdo a su discapacidad. <p><u>Actividad N°2:</u> Taller de integración enfocado a la eliminación de barreras de comunicación e información con todo el personal, con el fin de mejorar el ambiente laboral para trabajadores con discapacidad.</p> <p><u>Etapa N°2</u> <i>“Programa enfocado a garantizar el bienestar físico, psicológico y social de los trabajadores con discapacidad”</i></p> <p><u>Actividad N°1:</u> Disponer de un área conformada por especialistas como: psicólogos, fisioterapeutas, y médicos; dedicados a brindar atención en salud para cada</p>	<p>institucional Espacio físico Material de construcción Muebles Carteles de señalización Mobiliario Material de oficina Computadoras Proyector de imágenes</p>	<p>bajo -Personal con discapacidad</p> <p>-Personal médico -Personal administrativo -Área de talento humano -Coordinadores de</p>	<p>El 57.1% de los trabajadores con discapacidad, menciona la necesidad de medidas de apoyo laboral.</p>	<p><u>Dimensión</u> Medidas de apoyo institucional</p> <p><u>Subdimensiones</u> Ajustes flexibles en horarios Apoyo laboral</p>	<p>Semana 9, 10, 11 y 12</p> <p>Duración: 40 días laborables</p> <p>Lugar: Hospital General Ambato</p> <p>Periodo: Mes 3 y 4 de aplicación de la propuesta</p> <p>Semana 13, 14, 15 y 16</p>
--	--	--	---	---	--	---	--

		<p>trabajador de acuerdo a su discapacidad.</p> <p>Actividad N°2: Establecer un cronograma u horario específico de terapia o rehabilitación para cada trabajador con discapacidad.</p> <p>Actividad N°3: Implementar dentro del área de trabajo social, un equipo de apoyo laboral que tenga conocimiento sobre las actividades que se desarrollan en cada puesto de trabajo para asesorar a los trabajadores con discapacidad.</p>		<p>cada área de trabajo</p> <p>-Personal con discapacidad</p>			<p>Duración: 40 días laborables</p>
<p>“Desarrollo de actividades que promuevan las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la institución”</p>	<p>Promover estrategias de inclusión social que fomenten las relaciones interpersonales entre los trabajadores y aporten a la satisfacción laboral de empleados con discapacidad.</p>	<p>Etapa N° 1 <i>“Creación de un entorno que favorezca la inclusión de los trabajadores con discapacidad”</i></p> <p>Actividad N°1: Establecer un espacio de interacción social: salas de descanso, comedores, áreas de recreación que promuevan la socialización e inclusión de los trabajadores con discapacidad con sus compañeros.</p> <p>Actividad N°2: Mañana deportiva, se incentiva la integración de los trabajadores con discapacidad a participar en la misma.</p> <p>Actividad N°3: Establecimiento de un cronograma de agasajos internos que</p>	<p>Humanos: Personal médico Personal Administrativo</p> <p>Materiales: Espacios físicos Cronogramas de trabajo Muebles Carteleras informativas Computadoras</p>	<p>-Personal médico -Personal administrativo -Área de talento humano -Coordinadores de cada área de trabajo -Personal con discapacidad</p>	<p>El 64.3% de trabajadores con discapacidad, se siente insatisfecho en cuanto a las condiciones físicas de su trabajo y la seguridad laboral, pues no sienten que tienen estabilidad en su puesto de empleo.</p>	<p><u>Dimensión</u> Satisfacción laboral</p> <p><u>Subdimensiones</u> Condiciones físicas del trabajo Relaciones laborales Caracterización del trabajo</p>	<p>Lugar: Hospital General Ambato</p> <p>Periodo: Mes 5 y 6 de aplicación de la propuesta</p> <p>Semana 17, 18, 19 y 20</p> <p>Duración: 40 días laborables</p>

	<p>integren a los trabajadores con discapacidad en fechas especiales: cumpleaños, días festivos, etc.</p> <p>Actividad N°4: Jornada mensual de bailo terapia o programa de talentos para todo el personal.</p> <p>Actividad N°5: Realizar o auspiciar eventos culturales: foros y debates relacionados a la diversidad institucional, donde se inviten tanto a los miembros de la empresa, así como a otras instituciones.</p> <p>Etapas N°2 <i>“Programa de paradigmas inclusivos y diversidad”</i></p> <p>Actividad N°1: Establecer una política de seguridad laboral para trabajadores con discapacidad y publicarla en cada área de trabajo, mencionado los siguientes lineamientos: -No existe preferencias en cuanto al contrato de trabajo. -La remuneración económica es equitativa para todos los trabajadores que ocupan un mismo puesto de trabajo. -Todo trabajador aporta a la productividad empresarial. -Todo trabajador posee fortalezas y debilidades.</p> <p>Actividad N°2:</p>	<p>Humanos: Personal médico Personal Administrativo</p> <p>Materiales: Espacios físicos Cronogramas de trabajo Muebles Carteleras informativas Computadoras</p>	<p>-Personal médico -Personal administrativo -Área de talento humano -Coordinadores de cada área de trabajo -Personal con discapacidad</p>	<p>El 50% de trabajadores con discapacidad, se siente insatisfecho en cuanto a las relaciones interpersonales y la oportunidad de promoción y desarrollo.</p>	<p><u>Dimensión</u> Satisfacción laboral</p> <p><u>Subdimensiones</u> Seguridad laboral Promoción y desarrollo Seguridad laboral Promoción y desarrollo</p>	<p>Lugar: Hospital General Ambato</p> <p>Periodo: Mes 5 y 6 de aplicación de la propuesta</p> <p>Semana 21, 22, 23 y 24</p> <p>Duración: 40 días laborables</p>
--	--	---	--	---	---	---

		<p>Promoción y desarrollo de los trabajadores con discapacidad mediante el siguiente proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Diagnóstico de las necesidades o dudas del trabajador en cuanto a las funciones que se realizan. -Formación de las competencias del trabajador mediante cursos de capacitación. -Comunicación adecuada en el caso de dudas sobre las funciones del puesto de trabajo. -Seguimiento de las actividades que realiza el trabajador. 					
<p>“Programa de reclutamiento, selección y promoción para trabajadores con discapacidad”</p>	<p>Establecer normativas legales internas en función del proceso de reclutamiento y selección y promoción para la inclusión de trabajadores con discapacidad.</p>	<p>Etapa N°1 <i>“Proceso de inclusión de trabajadores con discapacidad”</i></p> <p><u>Actividad N°1:</u> Mecanismo administrativo para implementar una normativa que fomente en la institución el reclutamiento, selección, contratación y promoción de trabajadores con discapacidad. La normativa incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Establecer en cada área puestos de trabajo que son ocupados por empleados con discapacidad en el caso de ser posible. -Planificar las actividades que realiza cada trabajador con discapacidad en el puesto de trabajo que ocupe. -Actuar bajo los criterios establecidos por el Código de 	<p>Humanos: Personal médico Personal Administrativo</p> <p>Recursos Materiales: Leyes y normativas Oficios Materiales de oficina Bibliografías Computadoras</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Directivos de la institución -Área de talento humano 	<p>El 4% de la población total de la institución corresponde a trabajadores con discapacidad, actualmente existe un porcentaje del 1.6% de la población total de trabajadores que es ocupada por personas con discapacidad.</p>	<p><u>Dimensión establecida en base a la bibliografía</u> Reclutamiento y selección de personal con discapacidad</p>	<p>Lugar: Hospital General Ambato</p> <p>Periodo: Seis meses</p> <p>Duración: 240 días laborables</p>

		<p>Trabajo que establece que el 25% de la población total de una organización se ocupa por trabajadores con discapacidad</p> <p><u>Actividad N°2:</u> Elaboración de documento de compromiso de los directivos de la institución para emplear, retener y promover trabajadores con discapacidad en todas las áreas laborales.</p> <p><u>Actividad N°3:</u> Proceso de selección de personal que fomente la cultura de inclusión efectiva de acuerdo a la discapacidad presentada. Dicho proceso incluye: -Identificación de la oportunidad de empleo para el trabajador con discapacidad -Entrenamiento para el trabajo -Entrenamiento en sitio y acompañamiento inicial -Supervisión y formación continuada</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--

5.2 Validación de la propuesta

Para la validación de la propuesta se recurre al criterio de profesionales beneficiarios de la propuesta. Las personas que participan en la validación son trabajadores que han desempeñado sus funciones en el departamento de Recursos Humanos del Hospital General Ambato, éstos son:

- Ing. Cristina Velásquez Tapia - Ing. En Contabilidad y Auditoría
Directora Del Área De Talento Humano, Hospital General Ambato
Quince años de experiencia laboral en manejo de personal y finanzas.
- Psc. Daniela Mena Galarza – Psicóloga Organizacional
Oficinista Talento Humano, Hospital General Ambato
Tres años de experiencia laboral en manejo de personal y trabajo de grupos.

Para poder realizar la validación, se establecen criterios formulados en base a las dimensiones planteadas en el cuestionario, el objetivo es verificar si el plan de Inclusión Laboral se ajusta a las necesidades de la empresa y cuenta con la factibilidad de su aplicación, los criterios de validación abordados son los siguientes:

- El plan de Inclusión Laboral propuesto es factible de aplicar
- Las actividades propuestas en el plan son de fácil entendimiento
- El plan propuesto se ajusta a la realidad actual de la institución
- El plan propuesto está enfocado a mejorar los problemas relacionados a la participación de trabajadores con discapacidad en la institución
- El plan propuesto está enfocado a mejorar los problemas relacionados a las medidas de apoyo institucional para trabajadores con discapacidad

- El plan propuesto está enfocado a mejorar los problemas relacionados a la satisfacción laboral de trabajadores con discapacidad

Se evalúan los criterios mencionados en base a la siguiente escala Likert:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni desacuerdo, ni de acuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

En el ítem número uno correspondiente a la factibilidad de aplicación de la respuesta, se obtiene un promedio de 4.5, equivalente a totalmente de acuerdo según la escala Likert utilizada; en el segundo ítem, relacionado al fácil entendimiento de las actividades propuestas en el plan de Inclusión Laboral, la respuesta es 5 (totalmente de acuerdo). El ítem número tres referente a si la propuesta aborda la situación actual de la institución, la respuesta es 4.5 (totalmente de acuerdo).

Los ítems cuatro, cinco y seis hacen referencia a si las actividades propuestas en el plan de Inclusión Laboral, están enfocadas en solucionar los problemas relacionados a las tres dimensiones analizadas, estas son: nivel de participación, implementación de medidas de apoyo institucional y la satisfacción laboral de trabajadores con discapacidad. Las respuestas obtenidas según el criterio de validación en estos tres ítems arrojan como respuesta un 5 (totalmente de acuerdo), ver Tabla 21

Tabla 21 *Criterios de validación de la propuesta*

Criterios	Participantes										Promedio
	Cristina Velásquez					Daniela Mena					
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
El plan de Inclusión Laboral propuesto es factible de aplicar				X						X	4.5 Totalmente de acuerdo
Las actividades propuestas en el plan son de fácil entendimiento					X					X	5 Totalmente de acuerdo
El plan propuesto se ajusta a la realidad actual de la institución				X						X	4.5 Totalmente de acuerdo
El plan propuesto está enfocado en mejorar los problemas relacionados a la participación de trabajadores con discapacidad en la institución					X					X	5 Totalmente de acuerdo
El plan propuesto está enfocado en mejorar los problemas relacionados a las medidas de apoyo institucional para trabajadores con discapacidad					X					X	5 Totalmente de acuerdo
El plan propuesto está enfocado en mejorar los problemas relacionados a la satisfacción laboral de trabajadores con discapacidad					X					X	5 Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia

En base a los resultados obtenidos se concluye, que según el criterio de los profesionales beneficiarios de la propuesta de intervención para mejorar la Inclusión Laboral de trabajadores con discapacidad en el Hospital General Ambato, es válida y de factible aplicación. Los cuestionarios de evaluación realizados reposan en la sección anexos del presente trabajo (anexos 3 y 4).

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Al finalizar este trabajo de desarrollo se concluye lo siguiente:

- Los trabajadores con discapacidad son incluidos dentro de su puesto de trabajo de una manera efectiva, y contar con el apoyo necesario por parte de la institución para desempeñar sus actividades y destrezas.
- Un plan de Inclusión Laboral contiene actividades que permita la igualdad de oportunidades y la eliminación de barreras como lo son la falta de empatía por parte de los compañeros de trabajo; la inestabilidad laboral de trabajadores con discapacidad debido a la falta de oportunidades de crecimiento profesional para dichos trabajadores.
- Es importante que en el ámbito laboral se promueva la no discriminación y que se cuente con un procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personas con discapacidad para incrementar el número de éstos trabajadores en la institución.
- El análisis realizado en base a las tres dimensiones establecidas para el estudio de la Inclusión Laboral (nivel de participación, necesidad de medidas de apoyo institucional y satisfacción laboral) arrojan que: los trabajadores con discapacidad sienten limitada apertura para participar en las actividades de la empresa

- diferencia del resto de sus compañeros; los empleados con discapacidad mencionan además la importancia que tiene contar con apoyo médico y social para sentirse incluidos de manera efectiva.
- En la dimensión satisfacción laboral, los trabajadores con discapacidad se sienten insatisfechos en cuanto a las relaciones con sus compañeros de trabajo y jefes, las condiciones físicas del trabajo y la estabilidad laboral; el personal no discapacitado por su parte, muestra mayor inconformidad con los horarios de trabajo y pago de salarios.
- Se elabora un plan de Inclusión Laboral para el Hospital General Ambato basado en cuatro estrategias: “El hospital promueve una cultura inclusiva”, “Desarrollo de medidas institucionales de apoyo para trabajadores con discapacidad”, “Desarrollo de actividades que promuevan las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la institución”, “Programa de reclutamiento, selección y promoción para trabajadores con discapacidad”. El objetivo de cada una de ellas es incrementar el número de trabajadores con discapacidad dentro de la organización y la integración y desarrollo efectivo de estas personas.
- Las estrategias propuestas en el plan de Inclusión Laboral cuentan con etapas conformadas por actividades que se enfocan en eliminar las debilidades obtenidas en el análisis de resultados y promover la Inclusión Laboral de trabajadores con discapacidad.
- La validación del plan de Inclusión Laboral se la realiza bajo el criterio de profesionales beneficiarios de la institución, se establece que la propuesta se ajusta a las necesidades de la institución, y genera un impacto positivo en la inclusión efectiva de trabajadores con discapacidad.

Recomendaciones

- Ampliar el estudio a toda la población del Hospital, es decir al área médica, con el fin de obtener mayor precisión en cuanto a la identificación de las debilidades que se presentan en el proceso de inclusión de trabajadores con discapacidad en la institución.
- Replicar el estudio en otras instituciones de servicios hospitalarios para obtener una idea global de la problemática y el impacto que genera la aplicación de la propuesta.
- Realizar una evaluación posterior a la aplicación de la propuesta, con el fin de identificar el impacto en la institución, así como su efectividad y determinar si los objetivos planteados logran ser alcanzados.

Bibliografía

- Avery, D. R., McKay, P. F., Wilson, D. C., & Volpone, S. (2008). *Attenuating the effect of seniority on intent to remain: The role of perceived inclusiveness*. In meeting of the Academy of Management, Anaheim, CA.
- Aziri, B. (2011). Job satisfaction: A literature review. *Management research and practice*, 3(4), 77-86. Recuperado de <http://www.mrp.ase.ro/no34/f7.pdf>
- Aziri, B. (2008). *Menaxhimi i burimeve njerëzore, Satisfaksioni nga puna dhe motivimi i punëtorëve*, Tringa Design, Gostivar, , p. 46
- Baker, N. A., Jacobs, K., & Tickle-Degnen, L. (2003). *A methodology for developing evidence about meaning in occupation: Exploring the meaning of working*. *OTJR: Occupation, Participation and Health*, 23(2), 57-66. doi: 10.1177/153944920302300203
- Barea, J. (2008). *Economía social e inserción laboral de las personas con discapacidad en el País Vasco*. Barcelona: Reports, Fundacion BBVA.
- Baumeister, R. F., & Leary, M. R. (1995). *The need to belong: desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation*. *Psychological bulletin*, 117(3), 497. doi: 10.1037/003329091173497
- Blessing, L. A., & Jamieson, J. (1999). *Employing persons with a developmental disability: Effects of previous experience*. Lakehead University. Recuperado de <https://elibrary.ru/item.asp?id=6765312>
- Brewer, M. B. (1991). *The social self: On being the same and different at the same time*. *Personality and social psychology bulletin*, 17(5), 475-482. doi: 10.1177/0146167291175001
- Brewer, M. B., & Gardner, W. (1996). *Who is this " We"? Levels of collective identity and self representations*. *Journal of personality and social psychology*, 71(1), 83. Doi: 10.1037/0022-3514.71.1.83
- Brief, A. P., & Nord, W. R. (Eds.). (1990). *Meanings of occupational work: A collection of essays*. Free Press.
- Bureau of Old Age and Survivors Insurance (1959). *Disability Evaluations Standards. Disability State Manual*. 313. Recuperado de <http://ajph.aphapublications.org/doi/pdf/10.2105/AJPH.54.9.1568>
- Burge, P., Ouellette-Kuntz, H., & Lysaght, R. (2007). *Public views on employment of people with intellectual disabilities*. *Journal of Vocational Rehabilita-*

tion, 26(1), 29-37. Recuperado de <http://content.iospress.com/articles/journal-of-vocational-rehabilitation/jvr00360>

Coli, E., & Rissotto, A. (2015). *Organizational Well-Being in a Public Research Agency: The Point of View of Administrative Staff and Researchers*. *Journal of Social Sciences*, 11(4), 381-394. Doi: 10.3844/jssp.2015.381.394

Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades (2012). *Normas Jurídicas en Discapacidad Ecuador*. Quito. Recuperado de <http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/08/Libro-Normas-Jur%C3%ADdicas-en-Discapacidad-Ecuador.pdf>

Constitucional, T. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito-Ecuador: Registro Oficial, 449, 20-10.

Davis, K. and Nestrom, J.W. (1985). *Human Behavior at work: Organizational Behavior*, 7 edition, McGraw Hill, New York, p.109. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/44330647_Human_behavior_at_work_organizational_behavior_Keith_Davis_John_W_Newstrom

Dirección Nacional de Asesoría Jurídica de la PGE (16 de Diciembre de 2005). Código del Trabajo [Codificación 17 Registro Oficial Suplemento 167].

Disability Case Study Research Consortium. (2008). *Conducting and benchmarking inclusive employment policies, practices, and culture: Final report*. Syracuse: Burton Blatt Institute, Syracuse University. Recuperado de <https://www.dol.gov/odep/research/CorporateCultureFinalReport.pdf>

Elo, S., & Kyngas, H. (Abril de 2008). *The qualitative content analysis process*. Obtenido de National Library of Medicine: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/18352969>

Freedman, R., & Fesko, S. L. (1995). *Consumer and family perspectives on the meaning of work*. Institute for Community Inclusion, the University Affiliated Program at Children's Hospital.

George, J.M. & Jones, G.R. (2008). *Understanding and Managing Organizational behavior, Fifth Edition*, Pearson/Prentice Hall, New Jersey, p. 78. Recuperado de <https://www.pearsonhighered.com/product/George-Understanding-and-Managing-Organizational-Behavior-6th-Edition/9780136124436.html>

Gutierrez y Restrepo. (2001). *Aplicación de la terminología propuesta por la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM)*. Recuperado en: <http://www.sidar.org/recur/desdi/pau/ciddm.php>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México D.F.: McGraw-Hill

- Holvino, E., Ferdman, B., & Merrill-Sands, D. (2004). *The psychology and management of workplace diversity*. Malden: Blackwell Publishing, 19 (377), 245-276. Recuperado de <http://bernardoferdman.org/Articles/Holvino%20Ferdman%20and%20Merrill-Sands%202004.pdf>
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*, Harper and Brothers, New York, p. 47. Recuperado de <http://www.worldcat.org/title/job-satisfaction-by-robert-hoppock/oclc/459407522>
- IOM (Institute of Medicine). (2007). *Improving the Social Security disability decision process*. Washington, DC: The National Academies Press. Doi: 10.17226/11859
- IOM (Institute of Medicine). (1991). *Disability in America: Toward a national agenda for prevention*, edited by A.M. Pope and A.R. Tarlov. Washington, DC: National Academy Press. Recuperado de <https://www.nap.edu/read/1579/chapter/1#iii>
- Jette, A. M. (1994). Physical disablement concepts for physical therapy research and practice. *Physical Therapy*, 74(5), 380-386. Recuperado de <http://ptjournal.apta.org/> by
- Kaliski, B.S. (2007). *Encyclopedia of Business and Finance, Second edition*, Thompson Gale, Detroit, p. 446. <http://www.worldcat.org/title/encyclopedia-of-business-and-finance/oclc/64084686>
- Kober, R., & Eggleton, I. R. (2005). *The effect of different types of employment on quality of life*. *Journal of Intellectual Disability Research*, 49(10), 756-760. Doi: 10.1111/j.1365-2788.2005.00746.x
- Laborales, M. d. (2013). *Manual de Buenas Prácticas para la Inclusión Laboral de PErsonas con Discapacidad*. Quito: CONADIS.
- Leonardi, M., Bickenbach, J., Ustun, T. B., Kostanjsek, N., Chatterji, S., & MHAD-IE consortium. (2006). *The definition of disability: what is in a name?* *The Lancet*, 368(9543), 1219-1221. Doi: 10.1016/S0140-6736(06)69498-1
- Lirio, P., Lee, M. D., Williams, M. L., Haugen, L. K., & Kossek, E. E. (2008). *The inclusion challenge with reduced-load professionals: The role of the manager*. *Human Resource Management*, 47(3), 443-461. Doi: 10.1002/hrm.20226
- López, A., Colorado, C., Bermúdez, C., Mejía, J., Aristizábal, D., Gómez, E., . . . Gallego, C. (2017). *Inclusión Laboral de personas con discapacidad : una perspectiva desde la gestión del talento humano*. (Tesis).

- Nagi, S. Z. (1991). *Disability concepts revisited: implications for prevention. Disability in America: Toward a national agenda for prevention*, 309-27.
- NCMRR (National Center for Medical Rehabilitation Research). (1993). *Research plan for the National Center for Medical Rehabilitation Research, National Institute of Child and Human Development, NIH, DHHS*. Washington, DC: U.S. Government Printing Office. Recuperado de https://www.nichd.nih.gov/publications/Pages/pubs_details.aspx?pubs_id=26
- Melédez-Labrador, S. (2016). Comunicación Interna Incluyente: Dos Estudios de Caso de Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad Auditiva en Bogotá. *Investigación & Desarrollo*, 26-52.
- Miller, J. (1998). *Making connections through holistic learning. Educational Leadership*, 56(4), 46-48. Recuperado de <http://www.ascd.org/publications/educational-leadership/dec98/vol56/num04/Making-Connections-Through-Holistic-Learning.aspx>
- Ministerio del Trabajo. (20 de noviembre de 2018). *trabajo.gob.ec*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/#>
- Olson, D., Cioffi, A., Yovanoff, P., & Mank, D. (2001). *Employers' perceptions of employees with mental retardation. Journal of Vocational Rehabilitation*, 16(2), 125-133. Recuperado de <http://content.iospress.com/articles/journal-of-vocational-rehabilitation/jvr00119>
- Organización Mundial de la Salud, A. M. (2001). *Clasificación internacional del funcionamiento, de la discapacidad y de la salud: informe de la Secretaría*. Recuperado de http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43360/1/9241545445_spa.pdf
- Organización de las Naciones Unidas, C. S. L. D. (2006). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Recuperado de <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- Padilla, & Andrea. (2010). Concepto y Modelos Discapacidad: Contexto, Concepto, Modelos. *Revista Colombiana de Derecho Internacional*, 381-414.
- Patiño, Á. (2011). La discapacidad auditiva y el docente universitario. Una realidad poco abordada. *Interacción y Perspectiva Revista de Trabajo Social*, 6-18.
- Pelled, L., Ledford Jr, G. E., & Mohrman, S. (1999). *Demographic dissimilarity and workplace inclusion. Journal of Management Studies*, 36(7), 1013-1031. Doi: 10.1111/1467-6486.00168
- Pickett, C. L., Silver, M. D., & Brewer, M. B. (2002). *The impact of assimilation and differentiation needs on perceived group importance and judgments of in-*

- group size. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 28(4), 546-558. Doi: 10.1177/0146167202287011
- Pita, S., & Pértega, S. (30 de Marzo de 2001). *Relación entre variables cuantitativas*. Obtenido de Fistera: https://www.fistera.com/gestor/upload/guias/var_cuantitativas2.pdf
- Pless, N., & Maak, T. (2004). *Building an inclusive diversity culture: Principles, processes and practice*. *Journal of Business Ethics*, 54(2), 129-147. Doi: 10.1007/s10551-004-9465-8
- PNBV. (25 de noviembre de 2018). *Plan Nacional de Desarrollo*. Obtenido de planificacion.gob.ec: Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida
- Presidencia de la República (6 de octubre de 2010). *Ley Orgánica de Servicio Público*. [Ley 0 Registro Oficial Suplemento 294].
- Quiñones, R., & Senior, A. (2014). Inserción laboral de personas con discapacidad en el sector universitario. *Económicas CUC*, 11-26.
- Rimmerman, A. (1998). *Factors relating to attitudes of Israeli corporate executives toward the employability of persons with intellectual disability*. *Journal of Intellectual and Developmental Disability*, 23(3), 245-254. doi:10.1080/13668259800033731
- Roberson, Q. M. (2006). *Disentangling the meanings of diversity and inclusion in organizations*. *Group & Organization Management*, 31(2), 212-236. Doi: 10.1177/1059601104273064
- Roccas, S., & Brewer, M. B. (2002). *Social identity complexity*. *Personality and Social Psychology Review*, 6(2), 88-106. Doi: 10.1207/S15327957PSPR0602_01
- Rodríguez, C., & Rico, L. (2009). Discapacidad y derecho al trabajo. *Defensoría del Pueblo y Universidad de los Andes*.
- Rutigliano, P., & O'Connell, M. (2013). *Employees with disabilities the forgotten diversity segment: Tracking trends*. Sirota/NOD, New York.
- Senplades, S. N. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir. Recuperado el 3 de mayo de 2017*.
- Shore, L. M., Chung-Herrera, B. G., Dean, M. A., Ehrhart, K. H., Jung, D. I., Randel, A. E., & Singh, G. (2009). *Diversity in organizations: Where are we now and where are we going?.* *Human Resource Management Review*, 19(2), 117-133. Doi:10.1016/j.hrmr.2008.10.004

- Snyder, C. R., & Fromkin, H. L. (1980). *Uniqueness: The pursuit of human difference*.
- Spector, P.E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*, Thousand Oaks, CA, Sage Publications, Inc. Recuperado de <https://us.sagepub.com/en-us/nam/job-satisfaction/book6444#preview>
- Statt, D. (2004). *The Routledge Dictionary of Business Management, Third edition*, Routledge Publishing, Detroit, p. 78. Recuperado de <https://www.routledge.com/The-Routledge-Dictionary-of-Business-Management-3rd-Edition/Statt/p/book/9780415328197>.
- Social, I. E. (20 de Enero de 2018). *Plan Funciona Hospital IESS Ambato*. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/3321614/PMF+HOSPITAL+AMBATO.pdf>
- Trabajo, M. d. (10 de Enero de 2018). *Inserción de Personas con Discapacidades*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/insercion-de-personas-con-discapacidades/>
- Verbrugge, L. M., & Jette, A. M. (1994). The disablement process. *Social science & medicine*, 38(1), 1-14. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/8146699>
- Von Schrader, S., Malzer, V., & Bruyère, S. (2014). *Perspectives on disability disclosure: The importance of employer practices and workplace climate*. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 26(4), 237-255. Doi: 10.1007/s10672-013-9227-9
- Vroom, V.H. (1964). *Work and motivation*, John Wiley and Sons, New York, p.99. Recuperado de <http://www.wiley.com/WileyCDA/WileyTitle/productCd-0787900303.html>.
- Wasserman, I. C., Gallegos, P. V., & Ferdman, B. M. (2008). *Dancing with Resistance*. *Diversity resistance in organizations*, 175-200. Recuperado de <http://bernardoferdman.org/Articles/Wasserman%20Gallegos%20and%20Ferdman%20-%20Dancing%20with%20resistance.pdf>
- Tajfel, H. en JC Turner (1986). *The Social Identity Theory of Intergroup Behavior*. S. Worchel en WG Austin (red.), *The Psychology of Intergroup Relations*, 5, 7-24. Recuperado de [http://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1864807](http://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1864807)
- Turner, J. C. (1999). *Some current issues in research on social identity and self-categorization theories*. *Social identity: Context, commitment, content*, 6-34.
- Wehman, T. (1998). *Family-centered early intervention services: Factors contributing to increased parent involvement and participation*. *Focus on Autism*

and Other Developmental Disabilities, 13(2), 80-86. Doi:
10.1177/108835769801300203

ANEXOS

Formato Encuesta



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede Am-
bato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

ENCUESTA SOBRE INCLUSIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL

Buenos días:

El presente cuestionario busca identificar el nivel de satisfacción e Inclusión Laboral percibido por los trabajadores de la institución.

Instrucciones

- Lea detenidamente cada una de las preguntas
- Marque con una X la opción que considere más adecuada a su percepción personal
- Se solicita responder basándose en su propia experiencia en su entorno laboral
- Si tiene alguna duda, manifiéstela con toda confianza
- La presente encuesta es de total confidencialidad, de uso exclusivo para fines académicos

Cuestionario

1. Indique el grado de acuerdo que usted tiene con las afirmaciones planteadas, en base la siguiente denominación:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni desacuerdo, ni de acuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N.	Afirmación	1	2	3	4	5
1.	Los empleados de esta empresa alientan la participación de trabajadores con diferentes características personales en la actividad laboral					
2.	Los jefes de esta empresa alientan la participación de trabajadores con diferentes características personales en la actividad laboral					
3.	En esta institución puedo usar mi máximo potencial para el alcance de los objetivos empresariales					
4.	Me siento emocionalmente unido a la empresa					

5.	Los jefes incluyen a trabajadores con diferentes capacidades en la mayoría de las tareas de la empresa					
6.	Los compañeros de trabajo incluyen a trabajadores con diferentes capacidades en la mayoría de las tareas de la empresa					
7.	En esta empresa hay facilidad para colaborar en todas las actividades de la misma					
8.	En esta empresa hay facilidad para presentar una idea o sugerencia nueva					
9.	La empresa utiliza la diversidad de la fuerza de trabajo para mejorar su productividad					
10.	La empresa utiliza eficazmente la inclusión de personas con discapacidad para mejorar la productividad					
11.	Me siento aceptado como parte de un grupo de esta empresa					
12.	Los jefes en esta empresa valoran los esfuerzos de empleados con diferentes capacidades					
13.	Los jefes en esta empresa valoran los esfuerzos de empleados con diferente nivel socioeconómico					
14.	Los jefes en esta empresa valoran los esfuerzos de empleados con discapacidad					
15.	Los compañeros de trabajo en esta empresa valoran los esfuerzos de empleados con diferentes capacidades					
16.	Los compañeros de trabajo en esta empresa valoran los esfuerzos de empleados con diferente nivel socioeconómico					
17.	Los compañeros de trabajo en esta empresa valoran los esfuerzos de empleados con discapacidad					
18.	Los empleados de esta empresa saben lo que sus jefes esperan de ellos					
19.	Puedo progresar en esta institución si tengo una buena iniciativa					
20.	El ambiente de esta empresa es propicio para desarrollar mis nuevas ideas					
21.	Existe igualdad de oportunidades para todos los trabajadores (discapacitados y no discapacitados)					
22.	Considero que en la institución existe Inclusión Laboral para trabajadores con discapacidad					

2. ¿Cuál de los siguientes tipos de apoyo constituye para usted una necesidad actual para su bienestar laboral dentro de la institución?

Nº	Medidas de Apoyo Institucional	No necesario	Poco necesario	Ni necesario ni no necesario	Necesario	Muy necesario
23.	Accesibilidad a instalaciones					
24.	Muebles y equipos adecuados					
25.	Instalaciones de parqueo y transporte					
26.	Carga de horario no excesiva					
27.	Días de reposo en caso de ser necesario					
28.	Asistencia en tareas por parte de los super-					

	visores cuando se lo necesite					
29.	Asistencia en tareas por parte de los compañeros de trabajo, cuando se lo necesite					
30.	Existencia de programas de asistencia a empleados					
31.	Existencia de servicios, sistemas o políticas especiales para empleados con discapacidad					
32.	Correctos medios de comunicación de instrucciones					
33.	Medios de comunicación organizacional integrada para trabajadores que lo necesitan (lectores, intérpretes, medios especiales de comunicación)					
OTROS Especifique:						

3. Indique su grado de satisfacción respecto a los aspectos planteados, en base a la siguiente denominación:

Muy insatisfecho	1
Algo insatisfecho	2
Indiferente	3
Algo satisfecho	4
Muy satisfecho	5

N.	Aspecto	1	2	3	4	5
34.	Temperatura					
35.	Ventilación					
36.	Distribución del espacio de trabajo					
37.	Relación laboral con los jefes					
38.	Relación con los compañeros de trabajo					
39.	Relación con los subordinados (en el caso de tenerlos)					
40.	La atención que se presta a sus sugerencias					
41.	Respeto y consideración del trabajador					
42.	Nivel de confianza y apoyo					
43.	Relación del director general con los trabajadores					
44.	Conocimientos técnicos y profesionales de su jefe inmediato superior					
45.	La duración de la jornada de trabajo.					
46.	La variedad de tareas.					
47.	La cantidad de trabajo					

48.	La cantidad de responsabilidad que se le confía					
49.	Estabilidad laboral					
50.	Oportunidad de nombramiento					
51.	Puntualidad en el pago de honorarios					
52.	El reconocimiento que obtiene por un buen trabajo.					
53.	La cuantía de su salario.					
54.	Las oportunidades que se le dan para demostrar sus habilidades.					
55.	Las oportunidades de promoción con las que cuenta.					
56.	Las oportunidades de crecimiento profesional					
57.	Estoy satisfecho con la institución					

Datos Sociodemográficos

<p>¿Cuál es su estado civil? Soltero__ Casado__ Separado__ Divorciado__ Viudo__ Vive en pareja__</p>
<p>¿Qué edad tiene?</p>
<p>Género: Femenino__ Masculino__</p>
<p>¿Cuál es su nivel de educación? Sin estudios__ Primaria__ Secundaria__ Técnica__ Universidad__ Especialización__</p>
<p>Su ingreso respecto a la cuantía de su salario: Menos de\$200__ Entre\$200 a \$600__ Entre\$601 a \$800__ Más de %800__</p>
<p>Su jornada de trabajo en horas, es: Número de horas ____</p>
<p>Años que trabaja en la empresa: Número de años ____</p>
<p>¿Posee usted algún tipo de discapacidad? SI__ NO__ Especificar: Tipo de discapacidad _____</p>

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Formato Entrevista



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE INCLUSIÓN LABORAL

FECHA:		HORA:	
LUGAR:			
ENTREVISTADOR:			
DATOS DEL ENTEVISTADO	NOMBRE:		
	GÉNERO: Femenino _____ Masculino _____		
	EDAD:	PUESTO:	ÁREA O DEPARTAMENTO:

Introducción

La presente entrevista tiene como objetivo evaluar la Inclusión Laboral y el bienestar laboral del personal discapacitado en esta Institución.

Características de la entrevista

Confidencialidad, duración aproximada 20 minutos

Preguntas

- ¿Qué nivel de Inclusión Laboral de trabajadores con discapacidad considera usted que existe en esta institución? ¿Por qué?
NO-
TAS.....
.....
.....
.....
- ¿Qué medidas de apoyo considera usted que la institución debería brindarles a los trabajadores con discapacidad?
NO-
TAS.....
.....
.....
.....
- ¿Qué tan satisfecho se siente usted con el rol que desempeña dentro de la institución? ¿Por qué?
NO-
TAS.....
.....
.....
.....