

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

CARRERA DE GESTIÓN SOCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

**Buenas Prácticas para la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad con
Enfoque de Derechos Humanos.**

Caso empresa privada de cobranzas de la ciudad de Quito

Autora: Yesenia Alexandra Iza Orozco

Directora: María Judith Chávez Pavón

Enero - 2023

Quito – Ecuador

Resumen

La presente disertación, Buenas Prácticas para la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad, reveló que no existen suficiente y adecuadas prácticas reales de inclusión laboral para este grupo dentro de la Empresa.

Los resultados se obtuvieron desde la percepción de las personas con discapacidad y desde el equipo de Talento Humano.

Se identificó que las funciones asignadas para que desempeñen no están pensadas desde las capacidades y talentos de los colaboradores que tienen discapacidad, no se aprovecha al máximo su potencialidad, dando paso a que la mayor parte ocupe cargos operativos, además que el equipo de Talento Humano puede mejorar sus planes, programas y proyectos para una verdadera sensibilización del buen trato e inclusión de las personas con discapacidad.

Es importante concientizar que el hecho de aplicar las leyes que existen en el Ecuador para este grupo en específico dentro de las empresas no es garantía de que se permita a las personas con discapacidad el goce pleno de sus derechos.

Abstract

The present dissertation, Good Practices for the Labor Inclusion of People with Disabilities, revealed in this specific case of investigation, that there are no real labor inclusion practices for this group within the Company.

The results were obtained from the perception of people with disabilities and from the Human Talent team.

It was identified that the functions assigned to them are not designed based on the abilities and talents of collaborators with disabilities, their potential is not used to the maximum, giving way to most of them occupying operational positions, in addition to the fact that the Human Talent team can improve their plans, programs and projects for a true awareness of the good treatment and inclusion of people with disabilities.

It is important to be aware that the fact of applying the laws that exist in Ecuador for this specific group within companies is not a guarantee that people with disabilities are allowed to fully enjoy their rights.

Dedicatoria

Dedico este trabajo final a mi familia quién ha esperado con ansias por 7 años que lo culmine. ¡Al fin se logró!

Fui la primera en egresar y la última en graduarme, sin embargo, expreso mi sincero orgullo por todas las chicas de la familia que lo hicieron antes que yo.

A mi profe querida Merceditas Chiliquina quién muy orgullosa mencionaba que tenía una excelente estudiante, pero no puse el empeño suficiente para graduarme mientras ella era docente.

A la empresa que me permitió levantar la información para realizar la investigación.

A los futuros profesionales y a los profesionales actuales a quienes les pueda ayudar esta investigación como referencia.

Agradecimiento

No encuentro las palabras para empezar, seguramente una vez que se hayan publicado pensare en que lo pude haber hecho mejor y vendrán a mi mente cosas, eventos y personas que talvez olvide mencionar, pero aquí vamos:

Tengo que agradecer a la vida por permitirme ser una mujer, hija, hermana, sobrina, prima, nieta, profesional, amiga, compañera de trabajo, jefa, muy afortunada.

Todos los momentos buenos, malos, dolorosos y sobre todo los momentos de frustración los considero un aprendizaje que me han permitido llegar a dónde estoy.

Un agradecimiento general a todos los mencionados en este texto por insistirme y motivarme a cerrar este ciclo

Agradezco a mis padres y mis hermanas, que todos los días me demuestran su amor incondicional, por estar en los momentos de triunfo y por ser la luz de mis ojos en los momentos de profunda oscuridad. Papi, Mami hicieron un gran trabajo ¡Gracias por confiar en mí!

A todas las empresas que me abrieron las puertas permitiéndome desarrollar mis habilidades y potenciar mis talentos como profesional, pero sobre todo a las personas que dirigen el Departamento de Talento Humano, gracias por apostar por mi talento más que en el Título profesional.

Pauli Acosta, Martín Gavilanes, Gaby Tenenpaguay, Adri Noroña. (Miau), Alex Rodriguez, jefecitos gracias infinitas por sus consejos, por sus enseñanzas, por los retos que me han obligado a innovar y sobre todo por la confianza que me han dado, me han hecho sentir una gran profesional. Son grandes maestros en mi vida, confieso que he tratado de tomar lo mejor de cada de uno, para llegar a ser una gran líder como ustedes.

A todos mis compañeros de trabajo que sin lugar a sombra de duda han hecho que las pequeñas ideas que salen del área de Trabajo Social sean posibles y mágicas.

El apoyo que me han brindado y me brindan me llenan de amor el corazón.

Cyede, Sushicorp, Gestiona GTX, Bangara S.A gracias por permitirme conocer excelentes seres humanos que se han vuelto grandes amigos.

Quiero agradecer, a mis incondicionales Mishu, Eri, Dani, Moni esta etapa de la U me dejó a las mejores amigas y colegas, me tomaría un libro entero contar todas nuestras anécdotas y lo agradezco que estoy por tenerlas en mi vida.

Kris amiga, hermana de otra madre, solo caen lagrimas por mis mejillas y se me estruja el corazón, gracias a ti y a toda tu hermosa familia. 11 años de amistad, 2 temas

de Disertación, tardes de análisis y noches de desvelo, muchas tazas de café, risas sin parar y finalmente el 10 de enero del 2023 estábamos leyendo la disertación final.

Gracias Freddy por tus preguntas profundas que me explotan la cabeza y por ser una guía en este caminar “Ya era hora”.

A todos los profesores de mi hermosa carrera; a los que están y a los que no Mercedes Chilingua, Verónica Mena, Cecilia Pérez, Nelson Reascos, Mary Santamaría, Jenny Sánchez gracias por todos los conocimientos impartidos.

Maju a ti una mención especial por aceptar ser mi tutora y por tu compromiso para que se logre, encuentro en ti una especie de profesora, amiga, consejera, mentora y finalmente somos colegas. ¡Te expreso mi sincera admiración!

Índice

Resumen.....	I
Abstract	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento.....	IV
Índice de Gráficos	I
Índice de Tablas	II
Introducción	III
Aspectos preliminares	V
1. Planteamiento del Problema.....	V
2. Preguntas de Investigación.....	VII
3. Justificación.....	VIII
4. Objetivos	X
4.1 Objetivo General	X
4.2 Objetivos Específicos.....	X
Capítulo I: Marco Teórico	1
1.1 Derechos Humanos y Actores Sociales	1
1.1.1 Definición de los Derechos Humanos en el Marco del Desarrollo Humano	1
1.1.2 Actores Sociales como Objeto de Estudio de la Gestión Social en el Marco del Desarrollo Humano.	3
1.1.3 Derechos Humanos en Actores en Condiciones de Vulnerabilidad	4
1.2 Derechos Humanos y Derechos Fundamentales para la Discapacidad	6
1.2.1 Conceptualizaciones Básicas sobre Discapacidad.....	6
1.2.2 Tipos de Discapacidad	8
1.2.3 Derechos Humanos y Fundamentales para las Personas con Discapacidad	9

1.2.4 El Derecho al Trabajo y su Base Legal de las Personas con Discapacidad	10
1.3 Inclusión Social y Buenas Prácticas	12
1.3.1 Conceptualización General sobre Inclusión Social y Tipologías	12
1.3.2 Aproximación Teórica de las Buenas Prácticas de Inclusión Laboral....	15
1.3.3 Buenas Prácticas de Inclusión Laboral para las Personas con Discapacidad.....	17
1.3.4 Proceso de Inclusión Laboral con Buenas Prácticas	21
1.3.5 Levantamiento de Perfil Inclusivo	22
1.3.6 Proceso de Selección de Personas con Discapacidad	22
1.3.7 Acompañamiento en el Proceso de Trabajo de las Personas con Discapacidad.....	24
Capítulo II: Marco Metodológico	26
Población.....	26
Capítulo III: Caracterización de las personas con discapacidad y análisis de las buenas prácticas de inclusión laboral existentes en la empresa privada de cobranzas... 29	
3.1. Caracterización de las personas con discapacidad	29
3.2. Prácticas de inclusión laboral para las personas con discapacidad	31
3.2.1. Socialización de vacantes, proceso de selección y de inducción	32
3.2.2. Satisfacción y clima laboral	36
3.2.3. Beneficios, estabilidad laboral y capacitación continua.....	39
3.2.4. Inclusión de las personas con discapacidad en eventos corporativos y accesibilidad43	
Capítulo IV: Relación las prácticas de inclusión laboral existentes en la Empresa de Cobranzas y los derechos laborales específicos de las personas con discapacidad.....	46
Conclusiones y Recomendaciones	48
Bibliografía	50
Anexos	56

Anexo 1:.....	56
<i>Tabla de perfil de cargo inclusivo</i>	<i>56</i>
Anexo 2:.....	62
<i>Matriz para el proceso de selección inclusiva.....</i>	<i>62</i>
Anexo 3.....	68
<i>Encuesta para levantamiento de información al personal con discapacidad que trabaja en la empresa de cobranzas de la ciudad de Quito</i>	<i>68</i>
Anexo 4.....	72
<i>Entrevista al Analista de selección</i>	<i>72</i>
<i>Entrevista al Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional.....</i>	<i>75</i>
<i>Entrevista al Médico Ocupacional</i>	<i>78</i>
<i>Entrevista al Trabajador Social.....</i>	<i>80</i>
Anexo 5.....	82

Ilustración 1

Diagrama de Flujo para Requisición de Empleo 16

Índice de Gráficos

Gráfico 1 <i>Proceso de Inclusión Laboral para Personas con Discapacidad</i>	22
Gráfico 2 <i>Distribución del personal a nivel nacional</i>	29
Gráfico 3 <i>Personas con discapacidad según su género</i>	30
Gráfico 4 <i>Cargo que ocupa el Personal de Discapacidad según su nivel de estudios</i>	31
Gráfico 5 <i>Proceso de selección de la Empresa de Cobranzas</i>	32
Gráfico 6 <i>Experiencia de las Personas con Discapacidad</i>	33
Gráfico 7 <i>Socialización de vacantes para Personas con Discapacidad</i>	34
Gráfico 8 <i>Proceso de vinculación de las Personas con Discapacidad</i>	34
Gráfico 9 <i>Proceso de vinculación de las Personas con Discapacidad 2</i>	35
Gráfico 10 <i>Proceso de Inducción y Capacitación Corporativa para las Personas con Discapacidad</i>	36
Gráfico 11 <i>Modalidad de trabajo</i>	37
Gráfico 12 <i>Satisfacción de las Personas con Discapacidad con su trabajo</i>	38
Gráfico 13 <i>Le gusta la Empresa en la que trabaja</i>	38
Gráfico 14 <i>Relación de las Personas con Discapacidad con su jefe y sus compañeros de trabajo</i>	39
Gráfico 15 <i>Años de antigüedad de las Personas con Discapacidad</i>	40
Gráfico 16 <i>Estabilidad Laboral</i>	41
Gráfico 17 <i>Temas de charlas que mencionan haber recibido las Personas con Discapacidad</i>	42
Gráfico 18 <i>Asistencia y participación de las personas con Discapacidad a Eventos Corporativos</i>	43

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Buenas Prácticas vs Discapacidad del Empleado</i>	19
Tabla 2 <i>Paradigmas en el Proceso de Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad</i>	20
Tabla 3 <i>Fases de Reclutamiento para Personas con Discapacidad</i>	23
Tabla 4 <i>Acciones para el Acompañamiento de las Personas con Discapacidad en la Empresa Contratante</i>	25
Tabla 5 <i>Operacionalización de Variables y Categorías</i>	27
Tabla 6 <i>Personas con discapacidad según su edad</i>	30
Tabla 7 <i>Total de Personas con Discapacidad según Grado y Tipo de Discapacidad</i>	31
Tabla 8 <i>Beneficios Corporativos conocidos por las Personas con Discapacidad</i>	41
Tabla 9 <i>Sugerencias de las Personas con Discapacidad para sentirse más incluidos</i>	44

Introducción

Esta investigación se realizó en una Empresa Privada de Cobranzas de la ciudad de Quito, se enfoca en los colaboradores con discapacidad, busca indagar si las prácticas de inclusión laboral existentes en la Empresa, están basadas en los derechos humanos y específicos de las personas con discapacidad. Por otra parte, se pretende conocer los niveles de satisfacción de las personas con discapacidad en relación al desempeño de sus actividades y al clima laboral, así como las barreras que han encontrado los encargados de Talento Humano con respecto a la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

En el Capítulo I se habla sobre las aproximaciones teóricas que permiten comprender el tema de Disertación. Se habla de los actores sociales desde la perspectiva del enfoque de Derechos Humanos, mismos que garantizan una vida digna a los seres humanos sin distinción alguna por su raza, religión, edad o sexo. El Enfoque de Derechos toma como referente la universalidad, la igualdad y la no discriminación. Se hace énfasis en las acciones orientadas hacia los grupos vulnerables o excluidos de la sociedad (COPREDEH, 2016, 17). La apuesta teórica para tratar el tema de discapacidad está relacionada con el modelo social basado en el principio de vida independiente, que desde el enfoque de Derechos Humanos propone la suprimir un trato asistencialista y más bien plantea la dignificación de las personas con discapacidad, aceptando el hecho de que tener limitaciones físicas, sensoriales o psicosociales sin quitarles su valor como persona (COPREDEH, 2016, 23). Para abordar el tema de buenas prácticas laborales es importante entender que la Inclusión Social es lo que permite un ejercicio real de los Derechos de las personas con discapacidad. Se hará hincapié en la inclusión laboral que es de lo que trata el tema de la presente disertación abriendo paso al tema de buenas prácticas entendidas como cambios y logros positivos que permiten evidenciar soluciones a problemas, necesidades, dificultades u obstáculos de grupos específicos.

En el Capítulo II se habla de la metodología que se usó para llevar a cabo la disertación. La investigación, es de carácter descriptivo con enfoque de Derechos Humanos, para levantar la información fue considerada la población absoluta de las personas con discapacidad que trabajan en la Empresa, en total 12 personas, ocho mujeres & cuatro hombres, más el equipo de Talento Humano conformado por el Analista de selección, Trabajador Social, Médico Ocupacional, Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional.

En el Capítulo III se caracteriza a las personas con discapacidad con datos demográficos como edad, género, nivel de estudios, cargo que ocupa, tipo de discapacidad, grado de discapacidad, nacionalidad y en base a la información proporcionada por el equipo de Talento Humano se analiza las prácticas laborales enfocadas en las personas con discapacidad.

En el Capítulo IV se relaciona las prácticas de inclusión laboral y los derechos laborales específicos para las personas con discapacidad dando paso a las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Aspectos preliminares

1. Planteamiento del Problema

En el transcurso de la historia, han existido muchas maneras y formas de entender y nombrar a las personas con discapacidad, en un inicio, se consideraba que la discapacidad era un castigo divino para justificar el rechazo y violencia con el que eran tratadas estas personas; luego, hacia el siglo XV la discapacidad se concibió como un requisito para dar asilo a estas personas en sanatorios, o sea, se instauró el estigma para este grupo en condición de vulnerabilidad. Sin embargo, con el avance de la sociedad y sus conocimientos, a inicios del siglo XX a la discapacidad se la categorizó como una enfermedad que demanda asistencia, provocando dependencia social desde una opción paternalista, lo que generó actitudes de discriminación laboral y social (Gil, 2018).

Pero, fueron los sobrevivientes con discapacidad militares de la Segunda Guerra Mundial, sus familiares y las organizaciones de los derechos humanos, quienes dieron inicio a un proceso de lucha para ser reconocidos como sujetos de derecho y ser incluidos en la sociedad sin discriminación y en igualdad, y con una vida independiente. Esta lucha, sumada a otras acciones como la primera olimpiada para personas con discapacidad intelectual, celebrada en 1968 en Chicago (Flores C., s.f.) permitieron que este grupo fuera visible en el mundo.

De ahí en adelante, varios eventos, conquistas, conferencias y declaraciones a nivel internacional, mostraron los logros de las personas con discapacidad. Todo nace con la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948), en 1981 se proclama el Año Internacional del Impedido y, en 1982 se firma el Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad, en el que se define “la discapacidad como resultado de la relación entre la persona y su entorno” resaltando sus derechos (López Masis, 2011, pág. 103)

Posteriormente, en 1993 a través de las “Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad” se insta a los Estados a tomar conciencia sobre los derechos y necesidades de las personas con discapacidad, luego, en 2001, la Organización Mundial de la Salud, calificó a la discapacidad como una limitante para realizar una actividad de forma normal para un humano (López Masis, 2011, pág. 105); y fue en el año 2006, cuando el Alto Comisionado para los Derechos Humanos de las Naciones Unidas proclamó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Naciones Unidas, 2008). De todo este andamiaje, se logró

el reconocimiento de los siguientes principios para las personas con discapacidad: no discriminación; igualdad de oportunidades; igualdad de derechos; accesibilidad; autonomía y; autorrepresentación (López Masis, 2011).

Según la Agenda Nacional de Discapacidades (2013-2017), algunos de los motivos de resistencia para la contratación de personas con discapacidad son: el bajo nivel educativo de las personas con discapacidad, el largo proceso de integración laboral y adaptación del empleado, empleador y equipo de trabajo, desconocimiento de los empleadores sobre las potencialidades de las personas con discapacidad, no aplicación de test y material de evaluación de conocimientos, poca claridad en competencias, habilidades y destrezas acorde a cada discapacidad para los procesos de selección. (CONADIS, 2013) p.81

En aporte a lo dicho, hay otras razones que dificultan la inserción laboral de las personas con discapacidad en la empresa pública y privada, entre las más importantes tenemos: la infraestructura y el entorno arquitectónico no existen o son inadecuados porque su cambio es muy costoso y la falta de sensibilización de las organizaciones al buen trato de las personas con discapacidad. En realidad, este problema se debe a la falta de capacitación y cumplimiento de la normativa vigente (ACADIS, 2016)

Es importante recalcar, que la forma de ver a las personas con discapacidad ha cambiado con el tiempo, en la actualidad, son reconocidos como sujetos con derecho a trabajar y ser parte de la sociedad, en la que se cumplan los marcos legales que los amparan, teniendo como objetivo promover una vida digna con condiciones adecuadas para su desarrollo.

Por otro lado, los instrumentos internacionales emitidos por la Organización de las Naciones Unidas, han sido la base para crear las políticas y normas en pro de las personas con discapacidad en el Ecuador, que van desde secciones específicas en la constitución actual, hasta leyes focalizadas para promover y proteger sus derechos, como la Ley Orgánica de Discapacidades y su reglamento, el Código de Trabajo y la Agenda Nacional para la Igualdad de Discapacidades 2021-2025.

Ahora bien, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2022, el 15% de la población mundial son personas con discapacidad, de donde, el 80% de esta población se encuentra en la edad de trabajar, pero “su derecho a acceder a un trabajo decente es denegado”, por el estigma, la falta de accesibilidad y la discriminación; evidenciando, desempleo y menor participación económica, por tanto, carecen de seguridad social y su calidad de vida es mala (OIT, s.f.) párrafo 1.

En el Ecuador, en el año 2022 de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 471.205 habitantes tienen discapacidad, de las cuales 68.901 son laboralmente activas (CONADIS, s.f.), pese a la normativa de inclusión laboral vigente en la Ley Orgánica de Discapacidades (2012).

La importancia de investigar el tema desde la Gestión Social se debe que a pesar de los acuerdos y convenciones internacionales, las personas con discapacidad siguen siendo excluidas del desarrollo a causa del estigma social, teniendo que enfrentar varias dificultades en su cotidianidad, como la falta de accesos y de políticas públicas, y la negativa de muchas empresas a considerarlas personas aptas para trabajar, evidenciando exclusión laboral.

2. Preguntas de Investigación

¿Cuáles son las buenas prácticas de inclusión laboral para el personal con discapacidad que se ejecutan en la empresa privada de cobranzas de la ciudad de Quito según el enfoque de derechos humanos?

¿Cómo se caracteriza laboralmente el personal con discapacidad que trabaja en la empresa de cobranzas de la ciudad de Quito?

¿Cuáles son las características socioeconómicas más relevantes de las personas con discapacidad?

¿Qué procesos relacionados con las buenas prácticas de inclusión laboral se ejecutan en la empresa privada de cobranzas de la ciudad de Quito?

¿Cómo perciben las personas con discapacidad las prácticas de inclusión laboral que tiene la empresa privada de cobranzas?

¿Cuáles son las posibles barreras que han encontrado las personas del área de Talento Humano para la creación de buenas prácticas de inclusión laboral para personas con discapacidad?

3. Justificación

La investigación Buenas Prácticas de Inclusión Laboral para las Personas con Discapacidad en la empresa privada de cobranzas es pertinente para la Gestión Social, porque las personas con Discapacidad son parte del objeto del de estudio de dicha disciplina al ser considerados Actores sociales, por otra parte, el estudio se enmarca en el ámbito del Desarrollo Humano, paradigma de la Gestión Social.

En el ámbito social la presente investigación se alinea a uno de los objetivos de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad que es promover y proteger los derechos de estos actores sociales de tal manera que se asegure su participación activa con igualdad de oportunidades, mitigando su desventaja social (ONU, 2006); en el medio laboral, por ejemplo, del cual son excluidos por los mecanismos y lógicas de exclusión social que se han mencionado previamente.

El trabajo es un medio de realización personal y familiar. La inclusión laboral a las Personas con Discapacidad les posibilita desarrollar sus talentos, crecer de manera personal y laboral, permitiéndoles desarrollar un mayor grado de independencia. La inclusión laboral también beneficia a las familias de las personas con discapacidad, ya que les vuelve un integrante que aporta de manera económica al hogar, beneficia a las empresas porque las vuelve más humanas, el trato de los colaboradores con personas con discapacidad les permite desarrollar competencia de igualdad, respeto y empatía (Olivero & Araya, 2019).

La fundamentación teórica de la investigación estará basada en el Desarrollo Humano, paradigma en el cual se basa la Gestión Social. Según la Organización de las Naciones Unidas, el Desarrollo Humano “sitúa a las personas en el centro del desarrollo” (ONU, 2006) para que pueda “desarrollar sus cualidades y capacidades sin discriminación alguna” (Econopedia, 2020).

Cabe recalcar que para la Gestión Social, las personas con discapacidad son un grupo de interés de estudio desde el marco de los Derechos Humanos. Este apartado se fundamenta desde la Constitución Ecuatoriana, que reconoce a las personas con discapacidad como un grupo de atención prioritaria. Particularmente se profundizará en los derechos vulnerados de las personas con discapacidad y el trabajo.

La inclusión laboral con enfoque de Derechos Humanos, estará sustentada en la Constitución Ecuatoriana, Ley Orgánica de Discapacidades, Agenda Nacional para la Igualdad en Discapacidades. En el Artículo 33 de la Constitución Ecuatoriana se menciona que el “Trabajo es un derecho, un deber social y un derecho económico”, sin duda alguna si se les niega la posibilidad de trabajar a las personas con discapacidad sus derechos estarían siendo vulnerados.

Por otra parte, esta disertación se justifica en los nuevos entendimientos sobre la discapacidad con una entrada desde el enfoque de vida independiente, ya que los paradigmas para entender la discapacidad han cambiado a lo largo de la historia. Anteriormente, hasta el siglo XIX dominaba el modelo tradicional que consideraba a las personas con discapacidad como producto de un castigo divino; después en los años 1940 hasta 1990 aproximadamente, para el modelo médico y/o rehabilitador el problema se centraba en que la discapacidad era considerada como un producto de una enfermedad que necesitaba ser tratado hasta encontrar la cura. Finalmente, desde ese año hasta la actualidad, el modelo de derechos humanos e inclusión ha reconocido a la persona con discapacidad como sujeto de derechos y es el entorno el que debe adaptarse a las diversas necesidades de las personas con discapacidad (Palacios & Romañach, n.d., #).

La autora de la disertación se encuentra motivada a realizar esta investigación ya que, a lo largo de la carrera profesional, ha podido observar la brecha existente entre la teoría y la práctica. En muchas ocasiones se tienen claros los postulados y formas de actuación, sin embargo, al integrar a una persona con discapacidad en una empresa, en la realidad se presentan varias dificultades, que se tienen que solventar de manera integral y oportuna. Con esta investigación, se busca plasmar las prácticas laborales existentes para este grupo de atención prioritaria porque ha sido un reto lograr que las personas con discapacidad y sus familias dejen de lado la idea de que deben tener un trato asistencialista y preferencial por su discapacidad, y se busca como mejorar y fortalecer lo ya existente.

Este estudio está enmarcado en la Línea de Investigación: Actores sociales y participación, y en la sublínea Actores sociales con discapacidad.

4. Objetivos

4.1 Objetivo General

Analizar las prácticas de inclusión laboral de personas con discapacidad, que se ejecutan en la empresa privada de cobranzas de la ciudad de Quito, desde el enfoque de derechos humanos.

4.2 Objetivos Específicos

1. Caracterizar a las personas con discapacidad que trabajan en la empresa privada de cobranzas de la ciudad de Quito.
2. Analizar las buenas prácticas que se ejecutan para la inclusión laboral de las personas con discapacidad en la empresa privada de cobranzas de la ciudad de Quito.
3. Relacionar las buenas prácticas de inclusión laboral y los derechos humanos, en el caso empresa privada de cobranzas de la ciudad de Quito.

Capítulo I: Marco Teórico

Para el presente estudio, se considera pertinente realizar un acercamiento teórico desde tres entradas de análisis, centradas en: actores sociales, discapacidad e inclusión; basados en el enfoque de los derechos humanos, para evidenciar las buenas prácticas en la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

1.1 Derechos Humanos y Actores Sociales

La discapacidad se fundamenta en la idea de los derechos humanos, y se rige bajo los principios de no discriminación, dignidad humana, libertad de elección, vida independiente, accesibilidad universal y transversalidad en las políticas, con el objetivo de lograr la igualdad de oportunidades para todas las personas (Martínez, 2011, p.37).

El objetivo de este subcapítulo, es determinar la relación entre los derechos humanos y los actores sociales y, cómo estos inciden en el desarrollo humano, tomando como guía la gestión social y uno de sus pilares: la inclusión.

1.1.1 Definición de los Derechos Humanos en el Marco del Desarrollo Humano

Hablar de desarrollo tiene que ver con pensar en pasar de unas condiciones menos favorables a unas más favorable, es decir, es una sensación de mejora que involucra lo económico y lo social y, en el que participan valores fundamentales como la dignidad, la inclusión, la igualdad, es decir, aquellos valores que forman parte del reconocimiento del desarrollo y del bienestar de la población, y que, para lograrlo hay que actuar en libertad (Comisión Nacional de los Derechos Humanos México- CNDH, 2017).

Desde otra perspectiva, el desarrollo es un proceso multidimensional, socioeconómico, cultural y político que pretende el mejoramiento de la calidad de vida de la población. Este proceso, inicialmente fue considerado como la acumulación de bienes y servicios e identificado con el PIB; pero más tarde, y gracias a Amartya Sen, fue calificado como el mejoramiento de las capacidades de la población y evidenciado en tres dimensiones: esperanza de vida (salud), educación e ingresos económicos (trabajo). Este cambio, hizo que el desarrollo sea reconocido como un derecho humano en la Declaración sobre el Derecho al Desarrollo de 1986, debido a su participación en el bienestar de la población (CNDH, 2017).

En esta Declaración, se define el derecho al desarrollo como la oportunidad de la población para vivir con dignidad en goce de los derechos humanos y de sus valores constitutivos como la igualdad, la inclusión y la participación, los que también forman parte los derechos fundamentales. Lo dicho, se expresa en la Declaración sobre el Derecho al Desarrollo (1986), de la siguiente manera:

Art. 1: El derecho al desarrollo es un derecho humano inalienable en virtud del cual todo ser humano y todos los pueblos están facultados para participar en un desarrollo económico, social, cultural y político en el que puedan realizarse plenamente todos los derechos humanos y libertades fundamentales, a contribuir a ese desarrollo y a disfrutar de él (Özden, s.f, p.5).

Continuando en el mismo contexto, el PNUD en 1990 define al desarrollo humano como un proceso que amplía las oportunidades para el acceso a la educación y disponer de una vida prolongada y saludable, es decir, tener los recursos necesarios para lograr una buena calidad de vida, en las que se incluyen otras mejoras económicas, sociales y políticas, el goce de los derechos humanos y el respeto así mismo (Rosales, 2017).

Ciertamente, el derecho humano al desarrollo no está reconocido por otras convenciones y tratados internacionales, o sea, no tiene un carácter vinculante en sus contenidos, más bien, es un respaldo político para la implementación de acciones y compromisos que tengan que ver con el cumplimiento de los derechos humanos y la participación social. Esto se observa con mayor claridad, en el cumplimiento de las metas y objetivos de los ODS-2030, en los que los derechos humanos y el desarrollo se corresponden a partir del reconocimiento de la dignidad humana (CNDH, 2017).

Con lo dicho anteriormente, se colige que el desarrollo humano es un proceso determinado por el bienestar de la población (Rosales, 2017), y que, de acuerdo con Amartya Sen, está relacionado con la posibilidad de llevar una buena vida, a partir de una vida de libertad (Sánchez Garrido, 2009). De igual manera, Sen insistió que el desarrollo tiene que ver con las libertades fundamentales, las mismas que se afectan por las condiciones de pobreza y por la falta de oportunidades económicas, concluyendo, que hay que fortalecer el desarrollo en igualdad de oportunidades y respetando la dignidad humana (Martins, 2010).

Ahora bien, esta reflexión se inscribe en la conexión entre el desarrollo y los derechos humanos, a partir de la implementación de los derechos humanos; fue así, que “el 10 de diciembre de 1948” (Naciones Unidas, s.f.b, párr.1), cuando la Asamblea General de las Naciones Unidas, a partir de las crueldades ocurridas durante la segunda

guerra mundial en contra de la población civil, emitió la Declaración Universal de los Derechos Humanos con el fin de nunca más consentir acciones de barbarie como las cometidas durante ese conflicto bélico y garantizar los derechos de las personas en todo el mundo (Naciones Unidas, s.f.b).

En esta Carta, se declara por ejemplo que “Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos” (Naciones Unidas, 2015, p.5); donde, la libertad es parte de la dignidad humana y, por ende, rige el principio de convivencia (Valls, 2015). Esto quiere decir, que la dignidad es una parte esencial de los derechos humanos, al igual que el desarrollo logrado en igualdad. Para corroborar este enunciado, la ONU señala que: “Los derechos humanos son derechos que tiene toda persona en virtud de su dignidad humana” (ACNUDH y Unión Interparlamentaria, 2016, p. 19).

Por lo tanto, los Derechos Humanos son:

Normas que reconocen y protegen la dignidad de todos los seres humanos. Estos derechos, rigen la manera en que los individuos viven en sociedad y se relacionan entre sí, al igual que sus relaciones con el Estado y las obligaciones del Estado hacia ellos” (UNICEF, s.f, párr.1).

Poniendo en contexto, los derechos humanos se vinculan al desarrollo a partir del bienestar de la población y su promoción, mediante el respeto a estos derechos, por tanto, el reconocimiento del desarrollo como un derecho humano se faculta con la ejecución de los derechos y libertades fundamentales (CNDH, 2017). Por ello, es importante identificar la participación de los actores sociales dentro del entorno del desarrollo humano.

1.1.2 Actores Sociales como Objeto de Estudio de la Gestión Social en el Marco del Desarrollo Humano.

Se define como actor social, a un sujeto colectivo estructurado que tiene rol e identidad social propia, que impulsan las estrategias de cambio y responden a los intereses de la población que representan para dar respuesta a las necesidades prioritarias. Ciertamente, representan sectores puntuales de la población a través del equilibrio del poder, por eso, su accionar es voluntario (Equipo editorial Etecé, 2022).

Se tienen dos tipos de actores sociales; los directos que enfrentan su rol social de manera directa con la comunidad; y los indirectos, que se encargan de dar soporte a una acción determinada, por ejemplo: financiamiento. Por ello, su presencia es fundamental

para impulsar una acción de cambio, pues demuestran pluralidad y la participación social requerida para el citado cambio voluntario (Equipo editorial Etecé, 2022).

En función de lo dicho, la participación social evidencia la acción de los actores sociales e institucionales que actúan en la búsqueda del desarrollo, es decir, desde la gestión social es la sociedad civil en su conjunto, como su objeto de estudio porque mejoran la calidad de vida, en este caso de las personas con discapacidad, la que forma parte de la calidad del desarrollo humano obtenido. Por lo tanto, son también actores sociales las personas con discapacidad y a las organizaciones no gubernamentales relacionadas con el cumplimiento de sus derechos (salud y trabajo principalmente).

En este sentido, se puede agregar la importancia de los actores sociales para obtener los resultados y garantizar el cumplimiento de los procesos que atañen a la inclusión laboral de las personas con discapacidad, que son: elaboración del perfil de cargo adecuado, reclutamiento, selección del candidato y contratación de la persona con discapacidad; señalando que, esto se logra mediante la participación de la sociedad civil. Es decir, la participación social genera espacios de inclusión en la agenda de desarrollo de un país, de tal modo, que la presión de la sociedad incide en el cumplimiento de sus derechos, cuya consecuencia sería la búsqueda de nuevos escenarios de desarrollo para este grupo vulnerable (Quispe et al., 2018).

1.1.3 Derechos Humanos en Actores en Condiciones de Vulnerabilidad

A la vulnerabilidad se la define como una categoría o condición generada por la inseguridad e indefensión que sienten las comunidades, familias o individuos, por el riesgo o impacto causado por alguna forma de evento o suceso traumático, y que pone en riesgo la existencia o el bienestar de (los) afectado (s). Asimismo, el manejo de esta condición de vulnerabilidad responde a estrategias y recursos dependientes del enfoque y la causa, para unos, la vulnerabilidad se asocia a los desastres naturales, en cambio, para otros, la vulnerabilidad expresa el cambio de las condiciones de vida por eventos socioeconómicos traumáticos (Pizarro, 2001). A esto, se conoce como vulnerabilidad social.

La vulnerabilidad social, está relacionada directamente con la intensidad del patrón de desarrollo, y la afectación que causa a las dimensiones de la vida social, o sea: al trabajo y al capital humano. A partir de esta lógica, las personas desempleadas deben ser consideradas en vulnerabilidad, sin embargo, también los asalariados están dentro de

esta categoría, porque en la actualidad, se enfrentan a una mayor inestabilidad y precariedad laborales, lo que genera crecimiento de la informalidad, además, la competitividad causa efecto al momento de la contratación (Pizarro, 2001).

Siguiendo este mismo contexto, la vulnerabilidad como concepto no está considerada en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en la Ley Orgánica de Discapacidades, en cambio, sí está registrado en: la Constitución del 2008, y en la meta 1.5 del Objetivo 1 de los ODS 2030, donde hace referencia a fomentar la resiliencia de los pobres y de las personas vulnerables a desastres naturales. (CEPAL, 2018). De ahí en adelante, en los ODS-2030 la vulnerabilidad está expuesta como una condición “personas en condiciones de vulnerabilidad” (CEPAL, 2018, p.17) como mujeres, niños, niñas y adolescentes, tercera edad y personas con discapacidad, entre los más visibles.

Sin embargo, en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad del 2006, tampoco se menciona la vulnerabilidad como parte de sus enunciados, aunque, entre los grupos considerados vulnerables están las personas con discapacidad.

Ahora bien, se entiende como grupos vulnerables a “aquellos grupos que por sus condiciones sociales, económicas, culturales o psicológicas pueden sufrir maltratos contra sus derechos humanos” (Flores, 2009, párr.2). También, se señala que las “personas en situación de vulnerabilidad son aquellas que, por su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas o culturales, tienen dificultades para ejercer sus derechos” (Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar, 2022, párr.1).

Pero también, la legislación nacional amparada en la Constitución (2008) establece en su Art.35, que las personas consideradas con vulnerabilidad son grupos de atención primaria, entre los que se encuentran: “las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad” (Const, 2011, art. 35). Nótese que la Constitución los refiere como grupos de atención primaria, no con vulnerabilidad (Const, 2011).

1.2 Derechos Humanos y Derechos Fundamentales para la Discapacidad

Las personas con discapacidad, dentro de la sociedad tienen un rol que cumplir y un conjunto de derechos humanos que respaldan su accionar, por eso, independientemente de toda deferencia participativa en el desarrollo, el Estado debe “garantizar el pleno respeto de la dignidad y la igualdad de derechos de todas estas personas con discapacidad” (QUINN, 2002, como se citó en Martínez, 2011, p.38); y para cumplirlo, están los derechos fundamentales. Por tanto, es importante que las personas conozcan los derechos que les amparan, para que su inclusión se cumpla como un requisito legal, no como una acción caritativa.

1.2.1 Conceptualizaciones Básicas sobre Discapacidad

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad del 2006, define a las personas con discapacidad como “Aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en materia de Derechos Humanos-COPREDEH, 2011, p.14); además, esta convención busca que las personas con discapacidad estén amparadas por los derechos humanos, sean respetadas y participen en plena libertad. Para eso, garantiza su difusión utilizando lenguaje de señas, lenguaje oral, lenguaje táctil o braille, lenguaje digital y otras formas de comunicación (COPREDEH, 2011).

Conceptualmente, para la Organización Mundial de la Salud, la discapacidad es un fenómeno complejo, determinado por una correlación entre las características del humano y las condiciones del entorno en donde vive (VSL Accesibilidad y Proyecto GLIRP, 2021); que puede observarse, como una condición permanente y una condición temporal, dependiendo del origen y condición discapacitante que presente el humano frente a las barreras físicas, ambientales y de relaciones sociales (OMS, 2001).

Para la Organización Panamericana de la Salud, las personas con discapacidad son “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, en interacción con diversas barreras, pueden obstaculizar su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás” (OPS, s.f, párr.2).

Asimismo, la ley Orgánica de Discapacidades define a las personas con discapacidad de la siguiente manera:

Art. 6.- Persona con discapacidad. - Para los efectos de esta Ley se considera persona con discapacidad a toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, en la proporción que establezca el Reglamento (LOD, 2019, art.6, p.11).

Ahora bien, desde la Gestión social, la discapacidad es una construcción social, producto de la interacción de la persona con un entorno que debe estar ajustado a sus necesidades, para de esa manera, incluir a la persona con discapacidad y no al revés. “No se persigue la eliminación de la discapacidad, sino el cambio y rehabilitación de un sistema social -que no ha logrado acomodar a estas personas- teniendo en cuenta sus derechos humanos, políticos y civiles” (Martínez, 2011, p.36).

Dentro de este contexto, para autores como Andrea Padilla la discapacidad es una situación categórica compleja, determinada por la interacción de una persona desde su expresión física o psíquica con la sociedad (entorno) donde vive, y esta interacción, muchas veces, está en desequilibrio, porque la sociedad actúa sin considerar las opciones/restricciones de las personas con discapacidad (Padilla, 2010).

Esto quiere decir que, la discapacidad es de difícil evaluación y es dependiente del medio y de la cultura, y está determinada por las circunstancias. Dicho de otra manera, la sociedad continúa teniendo problemas para considerar y calificar las características diferentes de las personas con discapacidad, porque no mira que este es un problema común con soluciones colectivas, o sea, el problema no está en la persona, ni hay que afrontarlo de forma particular. Hay que recordar, que la discapacidad -desde la gestión- es una construcción social (Martínez, 2011).

Gracias a los derechos fundamentales, que son los más básicos e inalienables que poseen las personas, se puede ver y comprender a las personas con discapacidad, como sujeto y no como objeto (leyes caritativas), y, junto con los derechos humanos, cimentan un sistema de libertades fundamentales para protegerlos contra el abuso del poder, pudiendo a la vez, desarrollar su espíritu a partir de cuatro valores: la dignidad, la autonomía, la igualdad y la solidaridad, en el contexto de la discapacidad (Quinn & Degener, 2002).

Para finalizar, desde el punto de vista médico, la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud de la OMS señala que, la discapacidad es una condición de ocurrencia universal, causada por el desgaste o pérdida de la salud, determinando que esta condición se resume a dos categorías: incapacidad y discapacidad, sin importar el impacto que cause (Padilla, 2010). Por tanto, es necesario -técnicamente- determinar los tipos de discapacidad para analizar su importancia dentro del cumplimiento de los derechos fundamentales.

1.2.2 Tipos de Discapacidad

Conforme los derechos de las personas con discapacidad han ido avanzando y mejorando, el cumplimiento de estos derechos ha demandado ajustes que permitan clasificar adecuadamente a este grupo vulnerable, para ello, la OMS creó una oficina llamada CIF (Clasificación Internacional del Funcionamiento) para valorar la discapacidad, determinando los siguientes tipos de discapacidades:

- **Discapacidad Física o Motora:** Es aquella que ocurre al faltar o quedar muy poco de una parte del cuerpo, lo cual impide a la persona desenvolverse de la manera convencional (Fundación Juan XXIII, 2022).
- **Discapacidad Sensorial:** Indica el tipo de personas que han perdido su capacidad visual o auditiva y quienes presentan problemas al momento de comunicarse o utilizar el lenguaje (Fundación Juan XXIII, 2022).
- **Discapacidad intelectual:** Identificada por una serie de limitaciones en las habilidades de aprendizaje que presenta una persona diariamente. A las personas con discapacidad intelectual se les complica aprender, comprender y comunicarse. Esta discapacidad es irreversible, y el impacto también lo recibe toda su familia. Es importante decir, que la discapacidad intelectual no es una enfermedad y pueden cumplir sus sueños apegados a su realidad. Un ejemplo de estas personas es aquellas que tienen el síndrome de Down (Fundación Juan XXIII, 2022).
- **Discapacidad Psicosocial:** Esta discapacidad está relacionada con el comportamiento del individuo, porque presenta trastornos en el comportamiento adaptativo. Actualmente incluye a las personas con enfermedades mentales. Las posibles causas de esta discapacidad son: la depresión mayor, la esquizofrenia, la bipolaridad, trastornos de pánico, trastorno esquizomorfo, síndrome orgánico, autismo y síndrome de Asperger (Fundación Juan XXIII, 2022).

1.2.3 Derechos Humanos y Fundamentales para las Personas con Discapacidad

Para las Naciones Unidas, “Los derechos humanos son los derechos que tenemos básicamente por existir como seres humanos y no están garantizados por ningún estado” (Naciones Unidas, s.f.a, párr.1). Estos derechos son inherentes a las personas, independientes, inalienables, indivisibles e interdependientes, equitativos y no discriminatorios. Van desde los más esenciales, como el derecho a la vida, hasta los que nos reconocen como seres humanos, o sea, los derechos a: “la educación, al trabajo, a la salud y a la libertad” (Naciones Unidas, s.f.a, párr.1).

En cambio, los derechos fundamentales son los atributos de toda persona inherentes a su dignidad, que el estado debe garantizar, respetar y satisfacer; además, son los que otorga la constitución política de cada país, por eso se llama estado de derecho (Carlos Felipe Law Firm, s.f, párr.1). Jurídicamente, estos derechos fundamentales están relacionados y contenidos en los pactos, convenios y tratados internacionales suscritos y ratificados por cada país, ahí su importancia, porque son parte de los derechos humanos también (Carlos Felipe Law Firm, s.f.).

Ahora bien, los derechos humanos se diferencian de los derechos fundamentales en el espacio de acción, es decir, los derechos fundamentales son parte de la Carta Magna de cada país, por tanto, el Estado lleva su tutela, en cambio los derechos humanos son universales.

En aplicación a lo dicho, los derechos humanos de las personas con discapacidad se expresan en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 y en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad del 2006. En estas declaraciones, los derechos de las personas con discapacidad se imbrican en los siguientes principios:

- El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas
- “La no discriminación
- La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad (COPREDEH, 2011).
- “El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas
- La igualdad de oportunidades y derecho al trabajo

- La accesibilidad
- La igualdad entre el hombre y la mujer
- El respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad” (COPREDEH, 2011, art.3, p.17).

En tanto que, en la Constitución ecuatoriana del 2008, los derechos fundamentales de las personas con discapacidad se señalan en los siguientes artículos: Art.11; Art.16 numeral 4; Art.35; Art.42; Art.46 numeral 3; Art.47 numerales del 1 al 11; Art.48 numerales del 1 al 7; Art.49; Art.51 numerales 6 y 7; Art.61 numeral 7; Art.62 numeral 2; Art.66 literal b); Art.81; Art.156; Art.330; Art.333; Art.341; Art.369; Art.373; y Art.381 (Const, 2011). En términos generales, estos artículos velan por los derechos de salud, empleo, inclusión, seguridad y derechos ciudadanos de las personas con discapacidad, entre otros.

En definitiva, todo el ímpetu y convicción de las personas con discapacidad y sus familiares, sumados al apoyo de varias instituciones, lograron que esta construcción social llamada discapacidad se visualice dentro del articulado de los derechos humanos y derechos fundamentales en los axiomas: inclusión, dignidad, equidad, no discriminación, solidaridad, libertad y seguridad. En otras palabras, la lucha de las personas con discapacidad logró su reconocimiento como sujetos de derecho, obteniendo de esta forma la aceptación y el respeto de la sociedad.

Finalmente, con relación al objeto de esta investigación, uno de los mayores logros en la normativa para las personas con discapacidad es la inclusión y el derecho al trabajo, detallado a continuación.

1.2.4 El Derecho al Trabajo y su Base Legal de las Personas con Discapacidad

El trabajo es un derecho humano, expresado en el Art. 23 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, donde se señala que toda persona tiene derecho al trabajo en condiciones de igualdad y satisfacción, a su libre elección y a la protección contra el desempleo; también tiene derecho, sin discriminación, a un salario acorde a su trabajo, para ello, tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria que le asegure una existencia digna (Naciones Unidas, 2015).

A lo expresado por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Organización Internacional del Trabajo introdujo el término -trabajo decente-, que significa un empleo con un salario digno que le permita vivir, junto a su familia, con dignidad, y que, además, cuente con seguridad y protección social para su jubilación o en caso de discapacidad por accidentes de trabajo. (OIT, 2009).

Asimismo, la OIT pretende que este paradigma mejore las perspectivas de desarrollo con libertad para opinar, organizarse y participar en la toma de decisiones. Todo esto, con igualdad de oportunidades y de trato (OIT, 2009). Se debe entender, que el trabajo decente incluye a las personas con discapacidad.

En el Ecuador, el trabajo está protegido por la Constitución del 2008, como un derecho en el Título II, capítulo segundo, sección octava; Título VI y capítulo sexto; y se expresa como una sentencia en el siguiente artículo:

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (Const, 2011, art.33, pp.17-18).

Otro instrumento que fundamenta la base legal del trabajo en Ecuador, es el Código de Trabajo, con última modificación el 26 de septiembre de 2012. El artículo que fundamenta este derecho en el Código es el siguiente: Art. 2.- “Obligatoriedad del trabajo. - El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes” (Código del Trabajo, 2012, art 2, p.2).

Por otra parte, para esta investigación manifiesta -en sus objetivos- la inclusión laboral de las personas con discapacidad, por lo que, la base legal que fundamenta la inclusión está en:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948). “Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo” (Naciones Unidas, 2015, art. 23, p.48)
- La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006): Trabajo y empleo. Los Estados Partes deben promover el ejercicio del derecho al trabajo y adoptar medidas pertinentes, entre otras cosas, para promover el empleo en el sector privado y velar por que se realicen ajustes razonables en el lugar de trabajo.

Los Estados Partes deben emplear a personas con discapacidad en el sector público (Naciones Unidas, 2008, art. 27, p.4).

- La Ley Orgánica de Discapacidades de Ecuador (2012):

Inclusión laboral. - La o el empleador público o privado que cuente con un número mínimo de veinticinco (25) trabajadores está obligado a contratar, un mínimo de cuatro por ciento (4%) de personas con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condiciones físicas y aptitudes individuales, procurando los principios de equidad de género y diversidad de discapacidades (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012, art. 47, p.13).

- El Reglamento de la Ley Orgánica de Discapacidades (2017):

Inclusión laboral. - La autoridad nacional encargada de trabajo es competente para vigilar, controlar, dar seguimiento al cumplimiento del porcentaje de inclusión laboral de personas con discapacidad y aplicar las sanciones conforme a lo establecido en la legislación correspondiente. Pasarán a formar parte del porcentaje de inclusión laboral, quienes tengan una discapacidad igual o superior al treinta por ciento (Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades, 2017, art. 12, p.4)

1.3 Inclusión Social y Buenas Prácticas

Para la Naciones Unidas, generalmente una buena práctica consiste en iniciativas o modelos de relaciones humanas, que buscan mejorar la calidad de vida de individuos o grupos vulnerables -para este caso personas con discapacidad- que se encuentran en situación de pobreza y/o de exclusión social (Subirats, et al., 2003). Por eso, en este subcapítulo se abordará a la inclusión como paradigma y se determinarán sus distintas tipologías.

1.3.1 Conceptualización General sobre Inclusión Social y Tipologías

La palabra inclusión, incide en los cambios de las finanzas y sus actores sociales aplicados en la economía de un país (desarrollo), y a su vez, ligada al cumplimiento de los derechos a la salud, educación, empleo, bajo los valores de solidaridad, equidad y responsabilidad, pilares de la gestión social (Guamán, et al., 2019).

Originalmente, el término inclusión social nace para explicar el término exclusión y es utilizado, más tarde, para identificar las acciones en pro (a favor) de las personas con discapacidad, de las mujeres y de los grupos vulnerables en general.

Por esto, para autores como el Banco Mundial, la inclusión social es el “proceso de mejorar la habilidad, la oportunidad y la dignidad de las personas que se encuentran en desventaja debido a su identidad, para que puedan participar en la sociedad” (Molina, 2021, párr.4); o sea, ser parte de su desarrollo; mientras que para la UNESCO es un medio para el acceso equitativo y sin discriminación a un servicio social. Es decir, es un medio para hacer cumplir un derecho humano como la educación, la salud o el empleo (Duk y Murillo, 2016), por tanto, la inclusión es también un derecho y, su aplicabilidad se expresa como un derecho a:

Entonces, la inclusión -por derecho- promueve que todas las personas, sin discriminación, ejerzan sus derechos en función de sus capacidades y, beneficiarse de las oportunidades que brinda su entorno (CEPAL, 2018). Vista como una oportunidad, esta conceptualización se expresa mejor en la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en los que se considera a la inclusión social como un elemento potenciador del desarrollo, lo dice la meta 10.2: “De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social [...]” (CEPAL, 2018, p.47) del ODS 10: “Reducción de las desigualdades” (CEPAL, 2018, p.47). El resultado en el país dice que: el 19% de las personas viven por debajo del 50% de la mediana de los ingresos (Andrade y Peña, 2018).

Dentro del contexto de esta investigación, la inclusión es un derecho humano y fundamental, porque su dinámica se aplica a otros derechos como el derecho a la salud, al trabajo, a la vivienda, la educación entre otros, por eso, la inclusión social se convierte en objetivo -unas veces- o en principio otras. Es así que para la Ley Orgánica de Discapacidades (2012), la inclusión social es un fin, lo dice el Art. 3 numeral 5: “Promover la corresponsabilidad [...] para lograr la inclusión social de las personas con discapacidad y el pleno ejercicio de sus derechos” (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012, p.7).

Pero también, la Ley Orgánica de Discapacidades (2012) considera a la inclusión como un principio fundamental, lo dice el Art. 4 numeral 7: “Participación e inclusión: se procurará la participación protagónica de las personas con discapacidad en la toma de decisiones [...] en los asuntos de interés público [...], para su participación e inclusión plena y efectiva en la sociedad” (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012, p.7). Es decir, se comprueba la imbricación en la inclusión de los derechos humanos en los que se reconoce a las personas con discapacidad como sujeto de derechos, y como un derecho fundamental.

Siguiendo el mismo contexto, en hablando de inclusión, dentro de sus tipos hay dos modelos que la caracterizan, a saber:

a) Aquellos que están relacionados con la inclusión de los grupos vulnerables (inclusión de migrantes, de mujeres, de personas con discapacidad) y; b) la inclusión como un derecho a la educación (inclusión educativa), inclusión laboral, y financiera, entre las principales (Acción Contra el Hambre, s.f, párr.14).

En definitiva, la inclusión es un derecho humano que potencia otros derechos humanos y fundamentales. Prácticamente, es la vía para el desarrollo humano de los grupos vulnerables, donde también se encuentran las personas con discapacidad, pues participa de la inclusión laboral (ingresos *per cápita*), del acceso a la salud y sus programas de atención (calidad y esperanza de vida) y, promueve el ingreso al sistema de educación inclusiva y sus programas académicos.

Entonces, a la inclusión se la podría clasificar de acuerdo con el derecho que esgrime, o sea, derecho a: la inclusión laboral, a la inclusión educativa; es decir, la inclusión es un derecho humano. Para entender mejor este paradigma llamado inclusión, es necesario recapitular que la inclusión es un derecho para lograr que todos los individuos o grupos sociales tengan las mismas “oportunidades para realizarse como tal, independientemente de sus características, habilidades, discapacidad y cultura” (Psicología Pixed, 2020, párr.4).

Para que se haga realidad el cumplimiento de este derecho, hay que crear una cultura de la inclusión para romper el ciclo de la pobreza y de exclusión.

En resumidas cuentas, esta cultura potencia el paradigma del derecho a la inclusión, esto quiere decir, que una persona con discapacidad tiene derecho a ser incluida a: un servicio a la salud, a un tratamiento adecuado, al sistema de educación (educación inclusiva y sus establecimientos), al deporte y sus competencias (prácticas e instalaciones), al trabajo (obligatoriedad del 4% para las empresas a partir de 25 empleados de nómina), a los programas de vivienda, a la seguridad social y, el derecho a ser incluido en los procesos de comunicación, para lo que se determinan los medios y lenguajes inclusivos (lenguaje señas, braille, otros), a esto se llama inclusión social (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012). Es decir, una persona con discapacidad tiene derecho a ser incluida en el desarrollo de su país.

1.3.2 Aproximación Teórica de las Buenas Prácticas de Inclusión Laboral

El punto de partida para esta aproximación teórica, es establecer que el trabajo tiene una connotación ambivalente, es un derecho humano y un derecho fundamental, es decir, está universalizado y consta en la Constitución del país: sin embargo, al referirse a la inclusión laboral, la inclusión se particulariza como un derecho de los grupos vulnerables.

En términos generales, hay que partir del proceso que demanda el uso de buenas prácticas para la generación de empleo, o sea, cumplir con la ley laboral, con los requisitos para el proceso de contratación de los trabajadores y, los adquiridos al interior de la empresa contratante -identificada en el objeto de este estudio- llamado responsabilidad social interna. Dicho en otras palabras, el uso de buenas prácticas da como resultado un clima laboral adecuado, que se evidencia en el bienestar y las buenas condiciones de vida del trabajador con discapacidad.

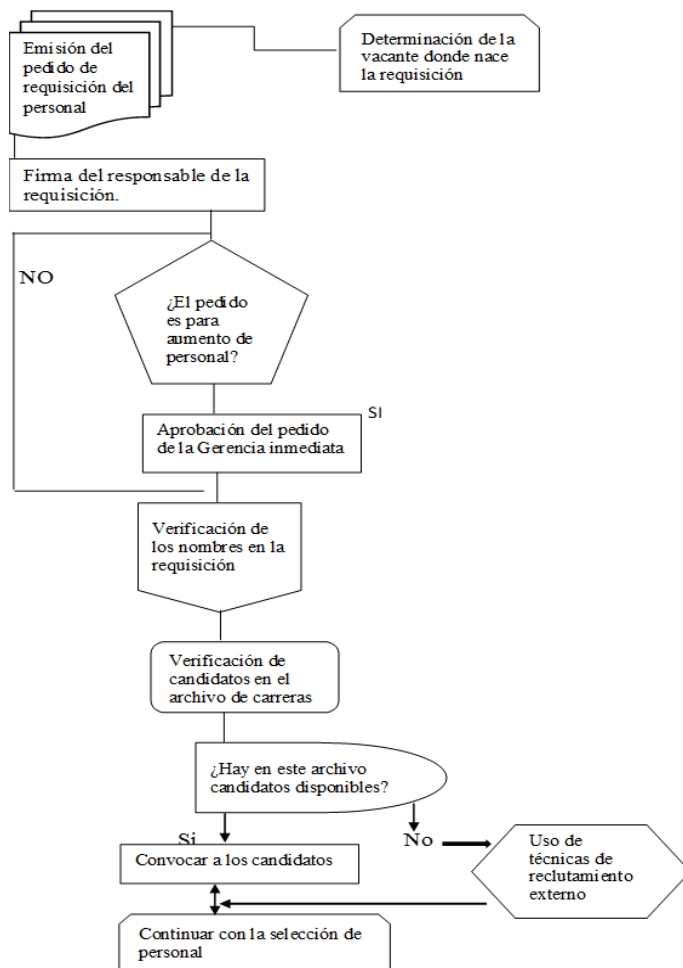
Por ello, para una mejor aplicabilidad de las buenas prácticas, a este proceso de estructura organizacional se divide en dos fases: a) aquella que hace referencia al descriptivo de cargos y funciones, reclutamiento y contratación y; b) capacitación, clima laboral, motivación, y responsabilidad social interna. Dicho de otra manera, las buenas prácticas laborales tienen que ver con los procesos de selección, contratación y acompañamiento para la inclusión laboral, determinado por el área de talento humano de una empresa pública o privada.

En definitiva, la inclusión podría convertirse en una estrategia organizacional para evidenciar su cultura organizacional inclusiva, y es un *plus* que la diferencia de otras empresas o instituciones.

En el siguiente gráfico se esquematiza el proceso de convocatoria y selección de personas con discapacidad, que es el mismo para las personas sin discapacidad, a partir del paradigma inclusión.

Ilustración 1

Diagrama de Flujo para Requisición de Empleo



Nota. Reproducido de *Procedimiento de una Requisición de Empleo* (p.134), por Chiavenato, 2009. Copyright.

En este gráfico se confirma que, el proceso que sigue una persona con discapacidad es el mismo que cumple cualquier persona sin discapacidad, es decir: participa de la misma convocatoria, su puesto demanda la misma requisición y, los requisitos y técnica de reclutamiento son los mismos; con un solo atenuante, que algunos pasos a seguir, como la búsqueda en el mercado laboral, las pruebas y la entrevista con la autoridad demandante del puesto, deben ajustarse a su condición y tipo de discapacidad.

1.3.3 Buenas Prácticas de Inclusión Laboral para las Personas con Discapacidad

Se entiende por buenas prácticas de inclusión laboral, al proceso que garantiza la no discriminación, la igualdad de oportunidades y el reconocimiento de las personas con discapacidad como sujetos de derecho, capaces para realizar un trabajo (autonomía), todo esto más allá de lo que dicta la norma (Ministerio de Relaciones Laborales y CONADIS, 2013). En todo caso, hay que mantener presente que el empleo es generador de ingresos y, por tanto, potenciador del desarrollo humano. Sin embargo, lo que sí está en ciernes, es la generación de empleo para las personas con discapacidad por parte del estado, salvo como agenda pública.

En esta misma línea, el Ministerio de Relaciones Laborales, evoca lo dicho en el literal e) del Preámbulo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006), donde se reconoce que la discapacidad es “Un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (Ministerio de Relaciones Laborales y Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades-CONADIS, 2013, p.7), es decir, es un concepto social en el que se relaciona la discapacidad desde las barreras, mas no como característica individual.

Continuando en el mismo contexto, para la Ley Orgánica de Discapacidades (2012), la discapacidad está expresada en el siguiente artículo:

Personas con discapacidad: Se considera persona con discapacidad a toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que lo hubiere originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria [...] (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012, art.6 p.8).

A esta construcción, hay que añadir que la Declaración Universal de los Derechos Humanos, ha reconocido y proclamado la universalidad, inherencia, interacción y correspondencia de todos los derechos humanos, libertades y derechos fundamentales, y la garantía de que las personas con discapacidad -sin discriminación- hagan uso pleno de estos derechos. Recalcando que, entre estos derechos está el derecho al trabajo en igualdad de condiciones y oportunidades (Naciones Unidas, 2014).

Por otro lado, al derecho al trabajo de las personas con discapacidad se aplica un axioma fundamental, que debe ser entendido como fundamento para las buenas prácticas laborales, llamado inclusión, que a futuro es su fortaleza, porque estas personas son todavía discriminadas.

Ahora bien, se dijo en el ítem anterior que la inclusión es un derecho de las personas con discapacidad a tener un trabajo y no tienen nada que ver con la empleabilidad, o sea, la habilidad de las personas para conseguir empleo y mantenerlo; así pues, la Ley Orgánica de Discapacidades es muy explícita al señalar que:

El art.47 planea la Inclusión Laboral como La o el empleador público o privado que cuente con un número mínimo de veinticinco (25) trabajadores está obligado a contratar, un mínimo de cuatro por ciento (4%) de personas con discapacidad, en labores permanentes [...] (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012, art.47, p.13).

Esta estabilidad especial, obliga al empleador público o privado a indemnizar en condiciones económicas muy favorables a la persona con discapacidad, en caso de despido injustificado; y que, los puestos de las personas con discapacidad no pueden ser suprimidos (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012).

De otra parte, el término empleabilidad, citado por esta investigación, tiene su mérito considerarlo, pues, según la Organización Internacional del Trabajo “se refiere a las competencias y cualificaciones transferibles que refuerzan la capacidad de las personas para aprovechar las oportunidades de educación y de formación con miras a encontrar y conservar un trabajo decente” (OIT, s.f, párr.1); en cambio, para otros autores la empleabilidad es la “capacidad relativa de un individuo para obtener empleo en base a sus características personales y al mercado laboral” (Rentería-Pérez y Malvezzi, 2008; Lantarón, 2014, como se citó en Solano, et al., 2017, p.91). Es decir, el derecho al trabajo para una persona con discapacidad no es acción de empleabilidad, es un derecho de inclusión, sin otro reparo que no sea su propia decisión.

En base a lo señalado, la importancia de aludir a la empleabilidad radica en que ésta es una actividad no aplicable para la inclusión laboral de las personas con discapacidad, es decir, la contratación de este grupo vulnerable es obligatoria para los empleadores, quienes en ocasiones confunden inclusión laboral con el término inserción laboral.

Otro punto importante de discernir para la elección de buenas prácticas, tiene que ver con las demandas del tipo de discapacidad del empleado para su inclusión laboral, obviamente, aunque algunas están en la ley, muchas de ellas dependen de las circunstancias y discrecionalidad de cada empleador, a saber:

Tabla 1*Buenas Prácticas vs Discapacidad del Empleado*

Tipos de Discapacidad	Buenas Practicas
Inclusión de personas con discapacidad física	Requiere eliminar los obstáculos o barreras estructurales para facilitar su movilidad; por ejemplo: poner rampas y/o plataformas para el acceso
Inclusión laboral de personas con discapacidad psicológica	Se requiere, además, un ambiente laboral tranquilo, sin presión ni responsabilidades complejas. Estos trabajadores deben estar controlados con tratamiento y sus actividades laborales deben ser supervisadas
Inclusión de personas con discapacidad intelectual	Se requiere la identificación de lo que sabe hacer, pero sin mayor responsabilidad ni complejidad
Inclusión de personas con discapacidad visual	Se requiere de tecnología como el sistema <i>jaws</i> (lector de pantalla) o el uso de señalética en braille para identificación de espacios
inclusión laboral de personas con sordera	Se requiere que sus compañeros de trabajo participen de un proceso de comunicación alternativo como: hablar claro, despacio y con palabras sencillas para leer los labios; escribir para comunicarse y; el lenguaje de señas. Por último, para la inclusión laboral de personas con discapacidad en el lenguaje, se requiere de paciencia y colaboración para comunicarse

Nota. Elaboración propia de la Autora, Adaptado de *Capítulo Tipos de Discapacidad* (pp. 9-11), por Ministerio de Relaciones Laborales y CONADIS, 2013.

Generalmente, en una empresa pública o privada, el área responsable del proceso de inclusión laboral de las personas con discapacidad es talento humano, quienes deben identificar los temas que confunden el uso de la ley y de los

conceptos sobre discapacidad, para evitar la exclusión de estas personas. En la práctica, estas confusiones son:

Tabla 2

Paradigmas en el Proceso de Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad

Pregunta	Respuesta- Análisis
¿Hay diferencia de contrato entre personas con discapacidad y sin discapacidad?"	No; porque en los contratos de trabajo “no se menciona si la persona posee o no discapacidad” (Ministerio de Relaciones Laborales y CONADIS, 2013,p.12). No puede haber discriminación. Se cumple el mismo procedimiento que manda el Código de Trabajo.
¿Las personas con discapacidad reciben diferente sueldo?	No, porque los sueldos se calculan en relación con el mercado laboral, el puesto y las responsabilidades de la persona con discapacidad. (Ministerio de Relaciones Laborales y CONADIS, 2013).
¿Las personas con discapacidad no pueden ser despedidas?	No, porque el cumplimiento laboral se aplica para todos los trabajadores con o sin discapacidad. Salvo lo indicado en la ley (Ministerio de Relaciones Laborales y CONADIS, 2013).
¿La productividad de una persona con discapacidad es menor a una persona sin discapacidad?	No, porque la eficiencia va con el perfil de cargo que ocupa ese trabajador. Hay personas con discapacidad que producen más cuando su perfil corresponde al puesto que ocupa.
¿Las personas con discapacidad solo deben ocupar cargos de limpieza, asistencia operativa, y cargos sin mucha responsabilidad?	No, porque las evaluaciones y el reclutamiento de las personas con discapacidad deben ser los mismos que para el resto de aspirantes, solo tienen que ajustarse a su perfil y potencialidades.

(Ministerio de Relaciones Laborales y CONADIS, 2013) La inclusión es un derecho para que la persona con discapacidad no sea discriminada y tenga las mismas oportunidades.

¿Todas las personas con discapacidad son conflictivas?”

(Ministerio de Relaciones Laborales y -CONADIS, 2013,p.13). No, la condición de discapacidad de un trabajador no está relacionada con su comportamiento, la contrario, muchas ocasiones el clima laboral de una empresa mejora con la inclusión de estas personas” (Ministerio de Relaciones Laborales y CONADIS, 2013).

Nota. Adaptado de *Paradigma de Exclusión, Paradigma de Inclusión* (pp.12-13), por Ministerio de Relaciones Laborales y CONADIS, 2013.

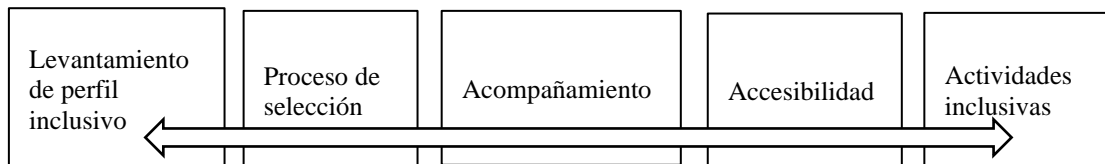
En resumen, la inclusión laboral es un derecho que tienen las personas con discapacidad para trabajar en igualdad de condiciones, pero, respetando los límites de su discapacidad.

1.3.4 Proceso de Inclusión Laboral con Buenas Prácticas

La inclusión laboral de las personas con discapacidad, debe hacerse en iguales condiciones y ofertas que al resto de aspirantes sin discapacidad, solo hay que considerar las demandas conforme a su discapacidad física, sensorial, psicológica e intelectual, con la finalidad de mejorar las condiciones de su entorno laboral y su productividad. Para ello, se cumplen las etapas de: levantamiento de perfil inclusivo, proceso de selección, acompañamiento, accesibilidad y actividades inclusivas. Estas etapas tienen una salvedad, están interrelacionadas de tal modo que la ejecución de una etapa, depende del cumplimiento de la otra. Este proceso se explica mejor el siguiente gráfico:

Gráfico 1

Proceso de Inclusión Laboral para Personas con Discapacidad



Nota: Reproducido de *Procedo de Inclusión de Personas con Discapacidad* (p.15), por Ministerio de Relaciones Laborales y CONADIS, 2013.

1.3.5 Levantamiento de Perfil Inclusivo

Inicialmente, se aplica la hoja formato de la empresa con el perfil de puestos (cargo) elaborado por ella; luego, en esta hoja se detallan y describen las funciones y las competencias relacionadas con la vacante, analizadas previamente por talento humano y el departamento que hace la requisición; y finalmente, se incluyen en esta hoja las características inclusivas de los candidatos conforme a su discapacidad (Ministerio de Relaciones Laborales y CONADIS, 2013). **Ver anexo1.**

1.3.6 Proceso de Selección de Personas con Discapacidad

Mediante este proceso, se recluta y selecciona al candidato para la vacante siguiendo la técnica utilizada por talento humano; para ello, y como es un proceso inclusivo, hay que indicar el tipo de discapacidad: física, psicológica, intelectual o sensorial que tiene el candidato. Sin embargo, en esta fase hay que revisar la norma vigente publicada para la contratación de las personas con discapacidad (Ministerio de Relaciones Laborales y CONADIS, 2013).

De igual manera, y en apego a la inclusión laboral, para un mejor resultado del reclutamiento se sugiere: a) buscar los candidatos en la bolsa de trabajo especializada (ongs, bolsa pública, etc.) para tener un mejor perfil; b) no negarse a entrevistar a una persona basándose en el porcentaje de su discapacidad; c) entregar al postulante y a sus familiares información fácil de entender; d) promocionar las vacantes, también a las personas con discapacidad y; e) para ciertos tipos de discapacidades, pida el acompañamiento de un familiar para facilitar el proceso (Ministerio de Relaciones Laborales y CONADIS, 2013).

A partir de lo indicado, las etapas a cumplir en un proceso de selección para las personas con discapacidad, son las siguientes:

- Realizar la convocatoria para que llegue a todos los interesados y posibles candidatos; esta invitación debe ser incluyente, es decir, también debe llegar a las personas con discapacidad. Para asegurar la cobertura, se sugiere buscar perfiles de personas con discapacidad en el mercado de talento humano general y especializado. Esta actividad, garantiza un perfil adecuado del candidato (a).

- Luego de elegir los posibles candidatos a partir de la convocatoria, se procede a la fase de reclutamiento de personal. En esta fase, se utilizan todos los procedimientos y técnicas necesarios para escoger a los candidatos adecuados para el proceso de selección, pues no solo los conocimientos, habilidades y aptitudes son tomados en cuenta, sino que deben cumplir otras fases contenidas en el reclutamiento. Para esta fase, la participación de las personas con discapacidad debe ser en igualdad de condiciones.

Entonces, luego de ser escogido durante el reclutamiento, el candidato debe asistir a las siguientes fases, que han sido agrupados es la siguiente tabla:

Tabla 3

Fases de Reclutamiento para Personas con Discapacidad

Fases del reclutamiento	Contenido
Entrevista con el personal de talento humano y con el responsable que generó la vacante.	Para esta fase, es muy importante, que la persona citada -conforme a su tipo de discapacidad- asista a la entrevista con un familiar.
Someterse a evaluaciones y pruebas técnicas y psicométricas, diseñadas previamente por talento humano, para medir conocimientos, habilidades, comportamiento, personalidad y competencias, de acuerdo con el perfil de cargo.	Es importante indicar que, conforme a las habilidades de la persona con discapacidad, se deben adecuar las evaluaciones y ajustar las pruebas en proporción a su tipo de discapacidad.

Nota. Elaboración propia de la Autora, Adaptado de *Capítulo Pasos del Proceso de Selección* (p. 21), por Ministerio de Relaciones Laborales y CONADIS, 2013.

En realidad, este es el proceso de buenas prácticas -para la fase de selección de personal- en el que deben y pueden participar las personas con discapacidad, pues, no hay discriminación, hay equidad y los procesos se adaptan a los requerimientos del tipo de discapacidad. Los participantes, conforme al perfil de cargo de la vacante, compiten en igualdad de condiciones, calificando las habilidades, aptitudes y conocimientos de todos los candidatos, inclusive de los que poseen discapacidad.

Para un manejo adecuado de los tipos de discapacidad durante el proceso de selección, el CONADIS y el Ministerio de Relaciones Laborales disponen de fichas para orientar de mejor manera este proceso. Se pueden revisar en el **anexo 2**.

1.3.7 Acompañamiento en el Proceso de Trabajo de las Personas con Discapacidad

Luego de seleccionada y contratada la persona con discapacidad, se deben realizar dos fases relacionadas con el buen desempeño, el clima y la satisfacción laboral en la empresa; donde, la primera fase tiene que ver con el acompañamiento y la segunda con la accesibilidad.

El acompañamiento no es sino el seguimiento *in situ* realizado a la persona con discapacidad contratada. La finalidad de este acompañamiento es fortalecer el desempeño y las relaciones interpersonales del contratado con sus compañeros y jefes, para garantizar su estabilidad y permanencia (Ministerio de Relaciones Laborales y CONADIS, 2013).

Para que este seguimiento sea afectivo, en la siguiente tabla, se indica las acciones que se recomienda cumplir por parte de la empresa.

Tabla 4*Acciones para el Acompañamiento de las Personas con Discapacidad en la Empresa Contratante*

Acompañamiento	Contenido
Talento humano debe realizar una inducción inclusiva, adecuada a los requerimientos de la persona con discapacidad.	Para determinar la correspondencia con cada tipo de discapacidad; por ejemplo: señalética braille, interprete de lengua de señas, accesos adecuados al puesto de trabajo, entre otros.
Determinar la existencia de herramientas inclusivas para una correcta comunicación en favor del trabajador con discapacidad.	Estas herramientas le permitirán conocer al empleado el código de ética de la empresa, los procesos administrativos, los servicios de salud y salud ocupacional y la información que sea importante para la ejecución de su trabajo. La misma inducción si la persona tiene discapacidad intelectual, pero es necesario que le acompañe un familiar durante la inducción y firma del contrato.
Talento humano debe indicar (socializar) al jefe inmediato y a los compañeros de trabajo la contratación de una persona con discapacidad, indicando cuáles son sus habilidades y competencias.	Es muy importante mencionar el tipo de discapacidad del contratado(a) para conocer sus requerimientos.
El seguimiento laboral de la persona con discapacidad debe ser continuo.	Se debe llevar un registro de sus citas y controles médicos para anticiparse a los permisos obligatorios de salud; la finalidad de esto, es sensibilizar a todos los empleados sobre lo que significa trabajar con personas con discapacidad.
Talento humano debe mantener un diálogo constante con los empleados con discapacidad.	Ellos deben conocer sus derechos y entender las obligaciones que deben cumplir, sobre todo con la empresa que los contrató.
La empresa debe facilitar la accesibilidad para las personas con discapacidad contratadas.	Esto se refiere a la infraestructura, al entorno laboral, al transporte, a la comunicación y al libre desenvolvimiento con autonomía. Para su cumplimiento, hay normativa nacional e internacional.

Nota. Elaboración propia de la Autora, Adaptado de *Capítulo Acompañamiento* (p. 26), por Ministerio de Relaciones Laborales y CONADIS, 2013.

Capítulo II: Marco Metodológico

El enfoque que se utilizó para la presente investigación es un enfoque mixto. Para el levantamiento de información se usó como herramienta una encuesta, técnica cuantitativa, que se aplicó a las personas con discapacidad que trabajan en la empresa y, para la técnica cualitativa, se elaboró una entrevista semi estructurada para las personas que conforman el equipo de Talento Humano de la empresa.

Este estudio es de carácter descriptivo, porque reúne información de las personas con discapacidad, las buenas prácticas de inclusión laboral que existen en la empresa y su relación con los derechos humanos y derechos específicos de inclusión laboral para este grupo determinado dentro de la empresa privada de cobranzas.

Población

Participaron la totalidad de las personas con discapacidad que forman parte de la nómina de la empresa privada de cobranzas y el personal de talento humano a cargo del proceso de selección, contratación e inducción del personal con discapacidad.

Número total de personas con discapacidad: 12

Según su género:

- **Femenino: 8**
- **Masculino: 4**

Según posición:

- **Estratégicos: 1**
- **Operativos: 10**

Además, participó el Equipo de Talento Humano encargado del proceso de selección, contratación, inducción y seguimiento de las personas con discapacidad. Conformado de la siguiente manera:

- Analista de selección
- Trabajador Social
- Médico Ocupacional
- Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional

Tabla 5

Operacionalización de Variables y Categorías

Objetivos	Variables/ Categorías	Indicadores	Instrumentos/Técnicas
Caracterizar a las personas con discapacidad que trabajan en la empresa privada de cobranzas de la ciudad de Quito.	Sexo	N° de personas con discapacidad según sexo	Análisis Ficha Social Análisis de base de datos
	Edad	N° de personas con discapacidad según edad	
	Nivel de instrucción	N° de personas con discapacidad según nivel de instrucción	
	Tipo de discapacidad	N° de personas con discapacidad según tipo de discapacidad	
	Porcentaje de discapacidad	% de discapacidad de los colaboradores con discapacidad	
	Cargo	N° de personas con discapacidad según cargo que ocupa en la empresa	
	Perfil de cargo	N° de actividades asignadas según el perfil de cargo	
Analizar las buenas prácticas que se ejecutan para la inclusión laboral de las personas con discapacidad en la empresa privada de cobranzas de la ciudad de Quito.	Satisfacción y clima laboral	- Nivel de satisfacción de las personas con discapacidad con el cargo que desempeña	Encuesta dirigida a las personas con discapacidad Entrevista semiestructurada para el personal que integra el Departamento de Talento Humano
		- Nivel de satisfacción de las personas con discapacidad con el ambiente laboral	
		Relación de las personas con discapacidad con su jefatura y con sus compañeros de trabajo	
		- Nivel de satisfacción de las personas con discapacidad por los programas, capacitaciones, campañas que se realizan en la empresa	
	Estabilidad laboral	N° de años que trabajan las personas con discapacidad en la empresa	
		Pagos puntuales	
		Horarios de trabajo	
	Beneficios	N° de personas con discapacidad que conocen los beneficios que otorga la empresa	
	Seguridad y Salud Ocupacional	- N° de medidas y acciones orientadas a la prevención de incidentes y accidentes laborales de las personas con discapacidad	
		- N° de medidas y acciones orientadas a la promoción de bienestar y salud psicosocial de las personas con discapacidad	
Accesibilidad	- N° de puestos de trabajo adaptados para personas con discapacidad		
	- N° de espacios compartidos adaptados para las personas con discapacidad		

Relacionar las buenas prácticas de inclusión laboral desarrolladas en la empresa privada de cobranzas de la ciudad de Quito con los derechos humanos de las personas con discapacidad.	Derechos y buenas prácticas de inclusión laboral para las personas con discapacidad	N° de políticas creadas enfocadas en el personal con discapacidad	Entrevista semiestructurada para el personal que integra el Departamento de Talento Humano
--	--	---	--

Capítulo III: Caracterización de las personas con discapacidad y análisis de las buenas prácticas de inclusión laboral existentes en la empresa privada de cobranzas.

En este capítulo se caracteriza a las personas con discapacidad según datos demográficos como edad, sexo, discapacidad, grado de discapacidad, nacionalidad, entre otros aspectos, con la finalidad de conocer un poco más a la población con discapacidad que trabaja en la Empresa de Cobranzas y se analiza las practicas laborales que tiene la empresa para este grupo para entender cuál es ambiente laboral en el que se desenvuelven en su diario trabajar.

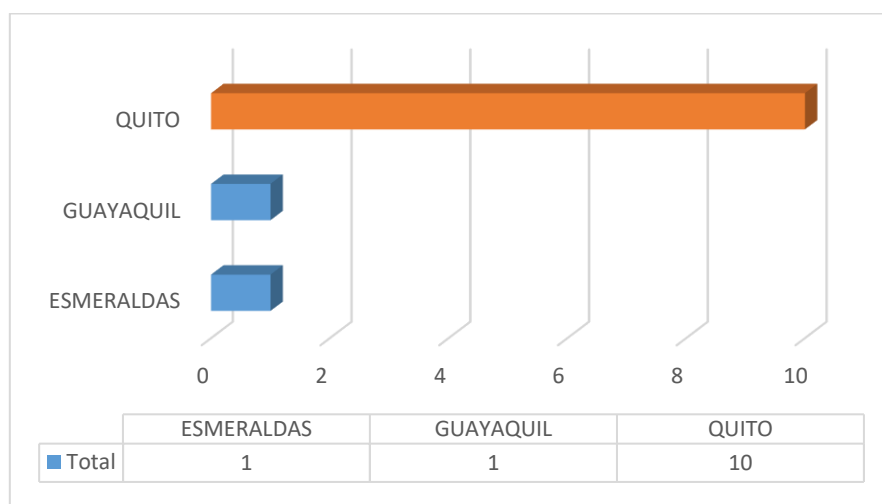
3.1.Caracterización de las personas con discapacidad

En la empresa privada de cobranzas trabajan 12 personas con discapacidad a nivel nacional. La mayor parte del personal con discapacidad reside en la ciudad de Quito, seguido por la ciudad de Guayaquil y Esmeraldas, ver Gráfico N°2.

Todos los colaboradores son de nacionalidad ecuatoriana, su edad oscila entre los 20 y los 44 años de edad, la mayor parte de personas tienen de 20 a 30 años de edad como se puede observar en la tabla 6. El género femenino es el que predomina en el personal con discapacidad ver Gráfico N°3.

Gráfico 2

Distribución del personal a nivel nacional

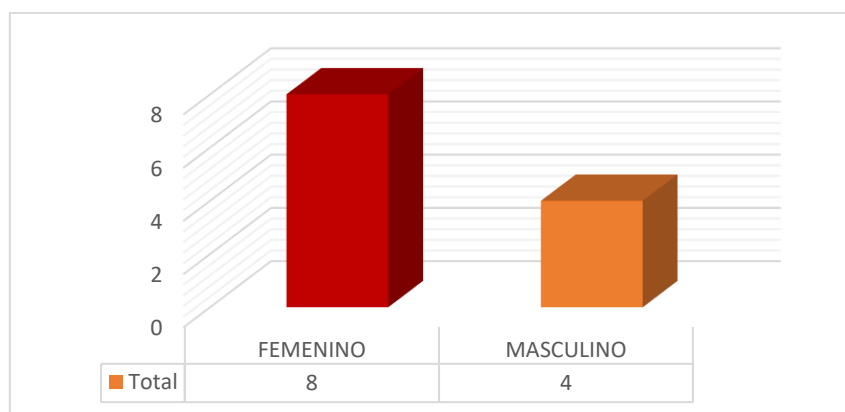


Nota: Elaborado por la Autora del estudio, Fuente Encuestas Aplicadas al Personal con Discapacidad, 2022

Tabla 6*Personas con discapacidad según su edad*

Rangos de edad	Total
De 20 a 29 años	8
De 30 a 39 años	2
De 40 a 50 años	2

Nota: Elaborado por la Autora del estudio, Fuente Encuestas Aplicadas al Personal con Discapacidad, 2022

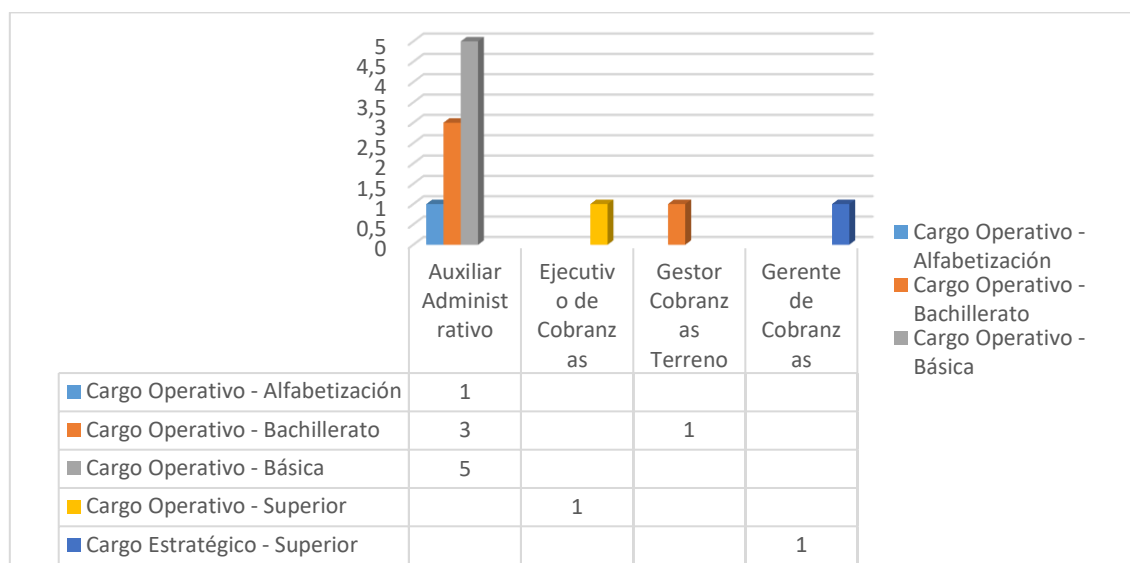
Gráfico 3*Personas con discapacidad según su género*

Nota: Elaborado por la Autora del estudio, Fuente Encuestas Aplicadas al Personal con Discapacidad, 2022

La mayoría de las personas con discapacidad contratadas tienen estudios no terminados de secundaria y una persona culminó sus estudios de nivel básico alfabetizándose. Los cargos que ocupan este grupo de personas con discapacidad en la Empresa en su mayoría son de posiciones operativas tales como Auxiliar Administrativo y Gestor de Cobranzas Terreno. Dos personas con discapacidad lograron culminar sus estudios universitarios, una de ellas ocupa un cargo estratégico (Gerente de Cobranzas) y otra es una Ejecutiva de cobranzas, (cargo operativo).

Gráfico 4

Cargo que ocupa el Personal de Discapacidad según su nivel de estudios



Nota: Elaborado por la Autora del estudio, Fuente Encuestas Aplicadas al Personal con Discapacidad, 2022

Las personas con discapacidad que trabajan en la empresa tienen discapacidad intelectual en su mayoría, seguida de discapacidad física y visual. Nueve personas tienen discapacidad grave y tres personas discapacidad moderada

Tabla 7

Total de Personas con Discapacidad según Grado y Tipo de Discapacidad

Tipo de Discapacidad	Grado de Discapacidad		
	Grave	Moderada	Total
Física	2	1	3
Intelectual	7	1	8
Visual		1	1
Total	9	3	12

Nota: Elaborado por la Autora del estudio, Fuente Encuestas Aplicadas al Personal con Discapacidad, 2022

3.2. Prácticas de inclusión laboral para las personas con discapacidad

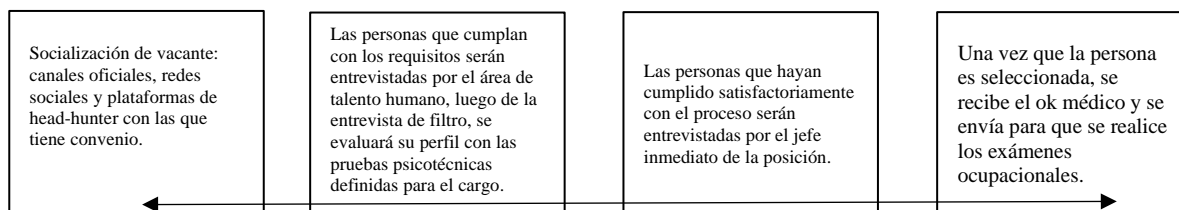
En esta sección vamos a describir las prácticas de inclusión laboral que se promueven en la empresa privada de cobranzas, a partir de información secundaria y la

opinión del personal con discapacidad y del equipo que conforma el Departamento de TTHH.

3.2.1. Socialización de vacantes, proceso de selección y de inducción

Gráfico 5

Proceso de selección de la Empresa de Cobranzas

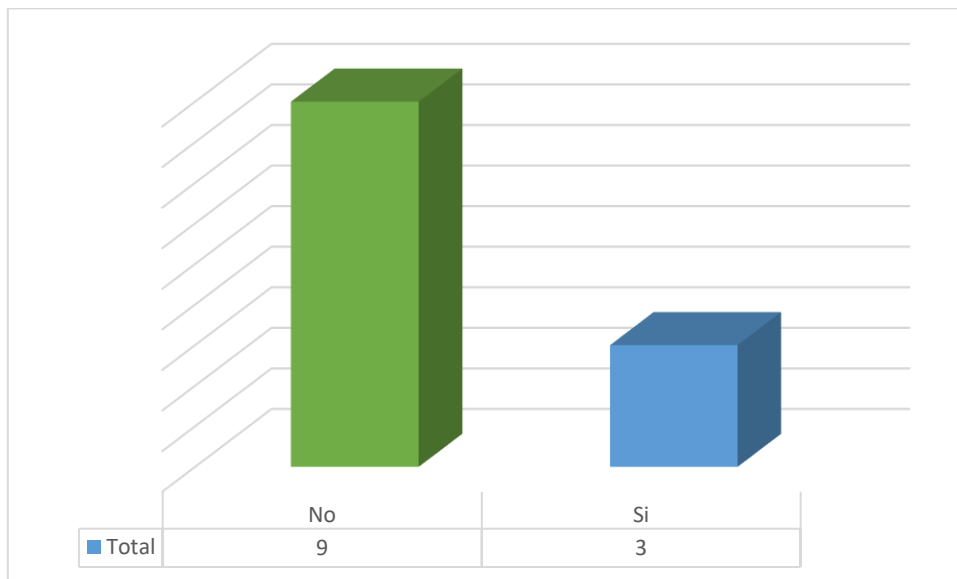


Nota: Elaborado por la Autora del estudio, Fuente Política de selección de personal de la Empresa de Cobranzas

Según la información proporcionada por la Analista de selección, específicamente para cubrir las vacantes de las personas con discapacidad la empresa tiene un convenio con una fundación, cuando en la empresa se abre una vacante para una persona con discapacidad se solicita a la fundación que proporcione hojas de vida de personas con discapacidad con disponibilidad para trabajar.

No existe levantado un perfil para las personas con discapacidad, lo que se busca es que la persona puede moverse por sus propios medios, pueda entender y cumplir con las tareas encomendadas y comunicar sus necesidades o dudas. Las tareas asignadas a las personas con discapacidad están relacionadas a apoyo administrativo como archivo, organizar las hojas recicladas, separación de hojas, recorte de hojas, membretado de carpetas.

Según lo indicado por los encargados del proceso de selección, la experiencia es un requisito que varía según la vacante existente. Sin embargo, para las personas con discapacidad la experiencia no es un requisito necesario. En el Gráfico N° 6 se puede evidenciar que las nueve personas con discapacidad que ocupan el cargo de Auxiliar Administrativo no contaban con experiencia previa a su contratación, se puede inferir que las personas con Discapacidad que tienen experiencia previa son la Gerente de Cobranzas, el Gestor Terreno y la Ejecutiva de Cobranzas.

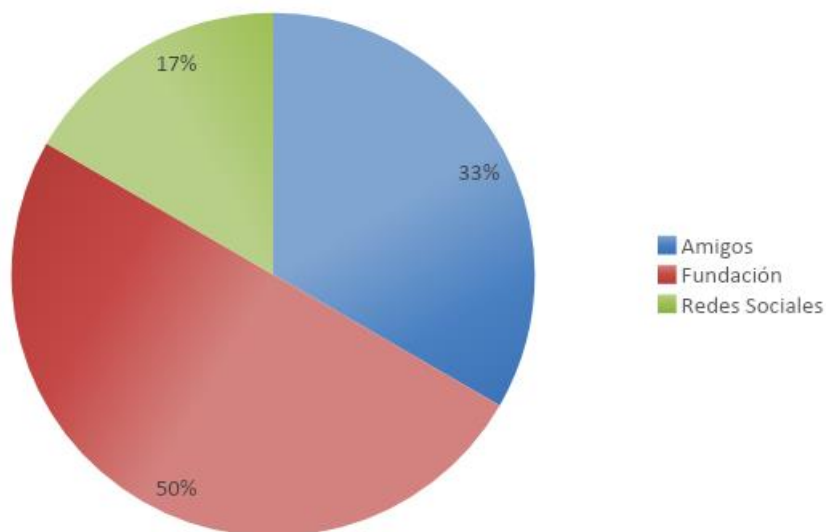
Gráfico 6*Experiencia de las Personas con Discapacidad*

Nota: Elaborado por la Autora del estudio, Fuente Encuestas Aplicadas al Personal con Discapacidad, 2022

En la información que se levantó al personal con discapacidad se determinó que el 50% de colaboradores con discapacidad que trabajan en la empresa fueron contratadas a través de una fundación en la que estudian, el 33 % de los colaboradores por medio de amigos y el 17% por medio de redes sociales, remitirse al Gráfico N°7.

Gráfico 7

Socialización de vacantes para Personas con Discapacidad

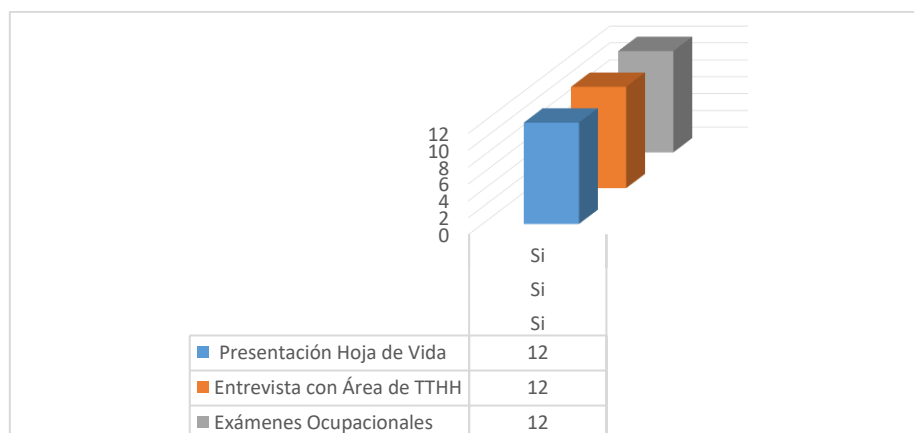


Nota: Elaborado por la Autora del estudio, Fuente Encuestas Aplicadas al Personal con Discapacidad, 2022

Las Personas con Discapacidad contratadas cumplieron con la presentación de sus hojas de vida, entrevista con el área de Talento Humano y se realizaron los exámenes ocupacionales previa a su contratación, Gráfico N° 8. Sin embargo, a la mayor parte de personas con discapacidad no realizaron las pruebas psicotécnicas definidas para el cargo, ni tuvieron la entrevista con la jefatura inmediata, Gráfico N°9.

Gráfico 8

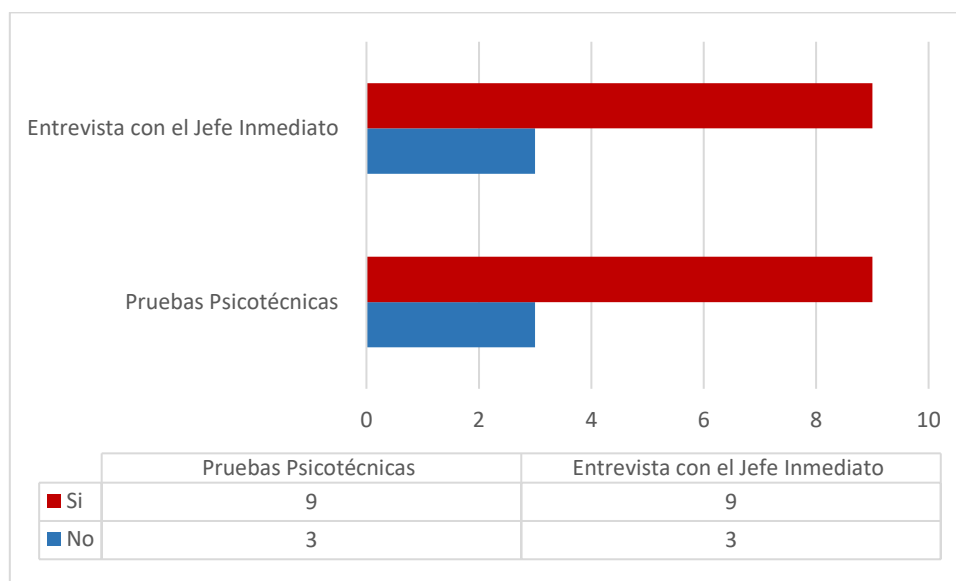
Proceso de vinculación de las Personas con Discapacidad



Nota: Elaborado por la Autora del estudio, Fuente Encuestas Aplicadas al Personal con Discapacidad, 2022

Gráfico 9

Proceso de vinculación de las Personas con Discapacidad 2



Nota: Elaborado por la Autora del estudio, Fuente Encuestas Aplicadas al Personal con Discapacidad, 2022

La inducción corporativa se realiza para el personal nuevo, el primer viernes de cada mes, es decir, se realiza a mes caído (Ejemplo todos los ingresos del mes de diciembre tendrán su inducción en el mes de enero) y de manera virtual a través de la plataforma Zoom. La inducción se agenda en el calendario virtual para el personal nuevo con una semana de anticipación, se coordina con los jefes inmediatos para que se aseguren que todo el personal se conecte en el día y la hora indicada. En la inducción se habla acerca de la historia de la empresa, cultura organizacional, misión, visión y valores corporativos.

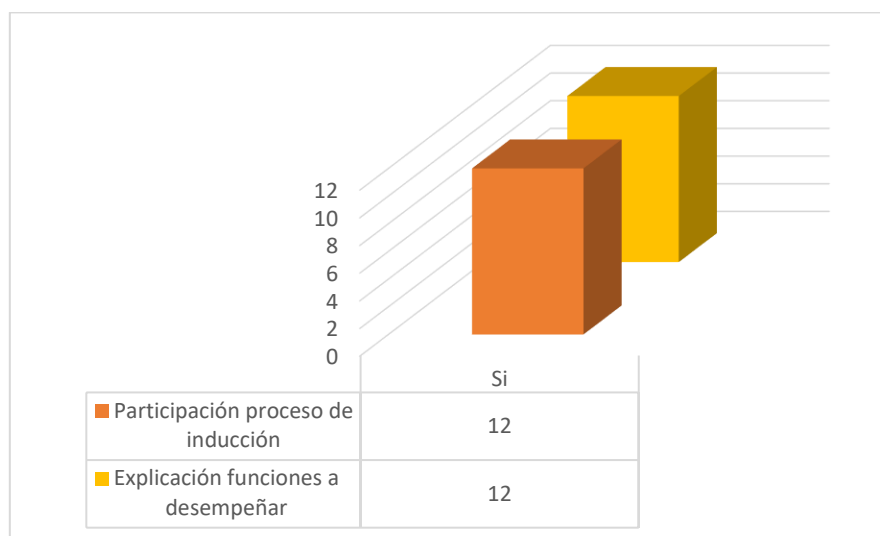
Este método de inducción adoptado desde la pandemia permite que todo el personal se pueda conectar desde sus dispositivos y desde cualquier lugar del país.

Con referencia a la capacitación corporativa para que el personal nuevo pueda desempeñar sus funciones cada jefe inmediato se encarga explicar a detalle las actividades que tendrá que cumplir la persona nueva que se integra a su equipo de trabajo.

En la encuesta aplicada el 100% del personal con discapacidad afirma haber asistido a la inducción corporativa y haber recibido la explicación de las funciones a desempeñar, como lo indica el Gráfico N° 10.

Gráfico 10

Proceso de Inducción y Capacitación Corporativa para las Personas con Discapacidad



Nota: Elaborado por la Autora del estudio, Fuente Encuestas Aplicadas al Personal con Discapacidad, 2022

3.2.2. Satisfacción y clima laboral

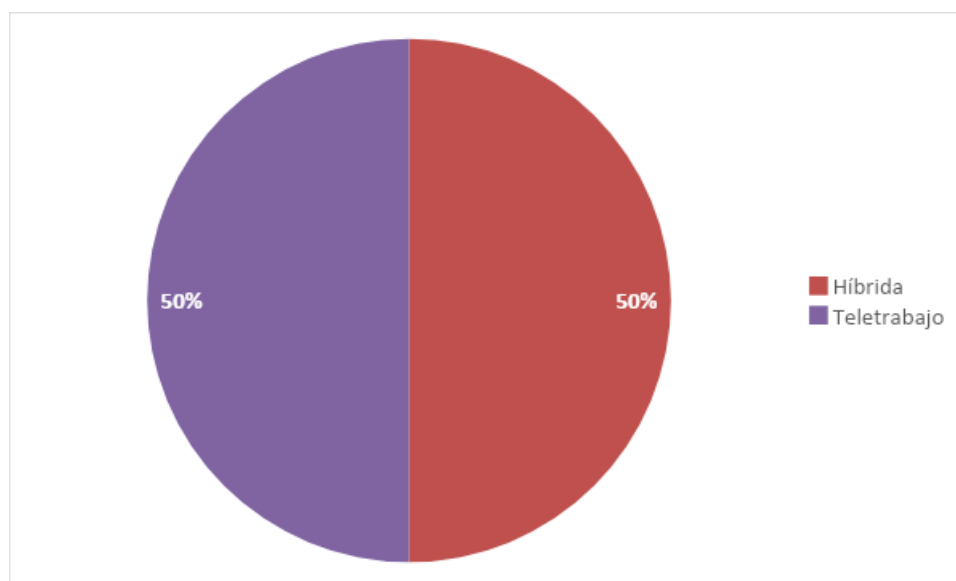
La cultura organizacional de la empresa de cobranzas está orientada al enfoque de resultados, de tal forma que se fomenta el trabajo en equipo para alcanzar las metas propuestas en el menor tiempo posible con eficacia y optimización de recursos. Las acciones planificadas están enfocadas en el bienestar de los colaboradores y en mantener un buen ambiente laboral para todos.

Una de las prácticas de la empresa es la modalidad de trabajo híbrida, de manera que los trabajadores alternan sus días de trabajo de forma presencial y realizan teletrabajo permitiendo que los colaboradores puedan balancear mejor su vida familiar y laboral, además les permite optimizar tiempo y dinero ya que no tienen que movilizarse de sus domicilios a la empresa y viceversa.

Para las personas con discapacidad se aplica la misma modalidad de trabajo, pero al ser un personal vulnerable del 100% de las personas con discapacidad, el 50% de las personas con discapacidad hace teletrabajo para precautelar su salud y bienestar, ya que se piensa que tienen un riesgo más alto de contraer enfermedades que las personas sin discapacidad y el otro 50% del personal con discapacidad realiza trabajo híbrido. Esta medida fue instaurada a causa de la pandemia por el COVID – 19. (Ver Gráfico 11)

Gráfico 11

Modalidad de trabajo



Nota: Elaborado por la Autora del estudio, Fuente Encuestas Aplicadas al Personal con Discapacidad, 2022

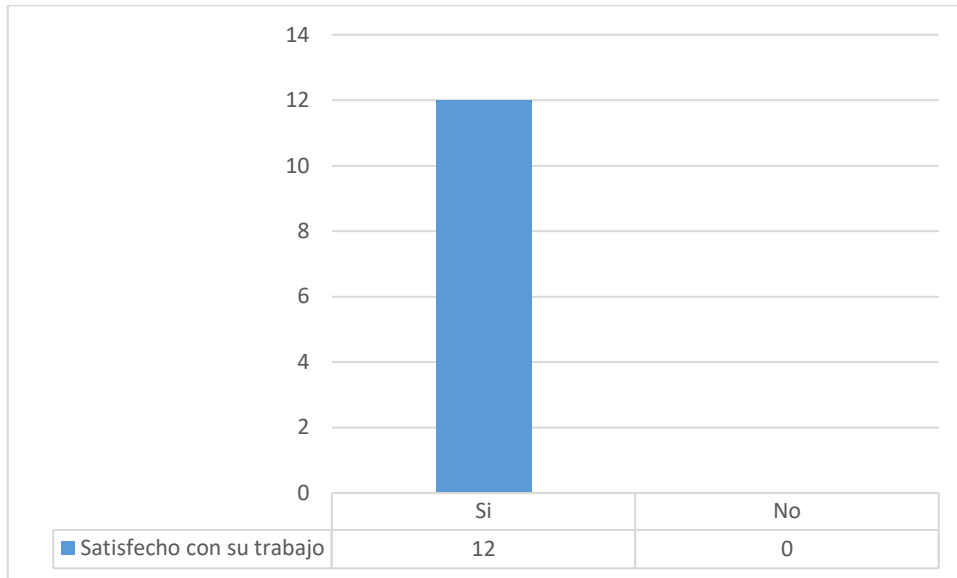
Se procura que las relaciones entre los jefes y los compañeros de trabajo sean respetuosas y se mantenga una relación horizontal. En la entrevista aplicada al equipo de Talento Humano se destaca *“El ambiente laboral que se ha implementado dentro de la empresa es un ambiente favorable para personas con discapacidad de igual manera para hacia todos los colaboradores en este caso la empresa se ha priorizado en tener una relación horizontal para que las personas puedan incluirse de una mejor manera hacia esta nueva empresa.”* (Entrevistas aplicadas al equipo de TTHH, 2022).

Se resalta que tanto los jefes como los compañeros de trabajo tratan a las personas con discapacidad con respeto, igualitariamente y les dan el apoyo necesario para que cumplan con las actividades que les fueron designadas.

En la investigación se pudo evidenciar que las personas con discapacidad se encuentran satisfechas con su trabajo dentro de la empresa y también les gusta mucho la Empresa remitirse al Gráfico 12 y 13.

Gráfico 12

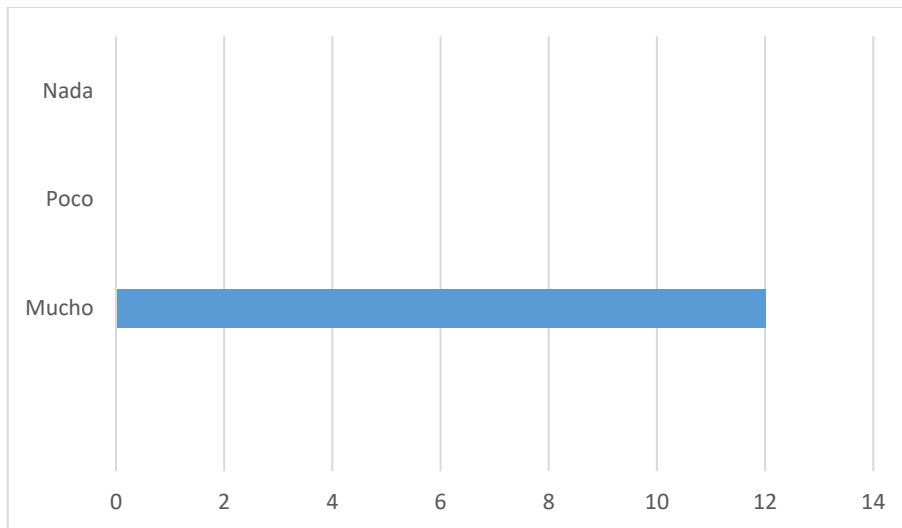
Satisfacción de las Personas con Discapacidad con su trabajo



Nota: Elaborado por la Autora del estudio, Fuente Encuestas Aplicadas al Personal con Discapacidad, 2022

Gráfico 13

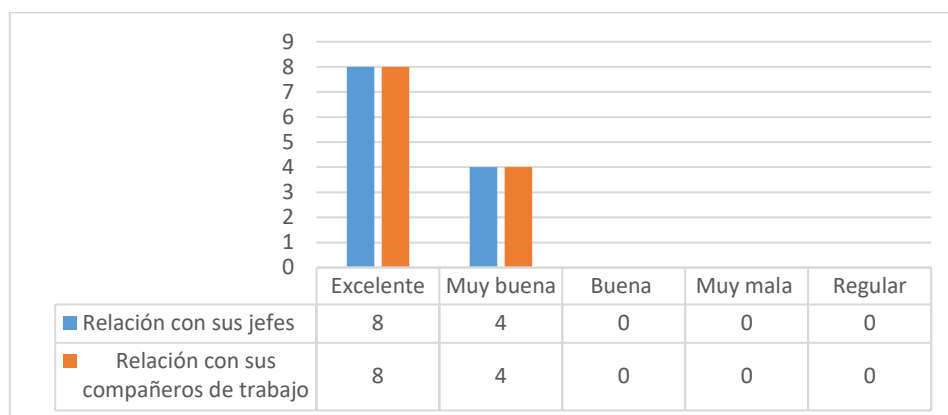
Le gusta la Empresa en la que trabaja



Nota: Elaborado por la Autora del estudio, Fuente Encuestas Aplicadas al Personal con Discapacidad, 2022

Gráfico 14

Relación de las Personas con Discapacidad con su jefe y sus compañeros de trabajo



Nota: Elaborado por la Autora del estudio, Fuente Encuestas Aplicadas al Personal con Discapacidad, 2022

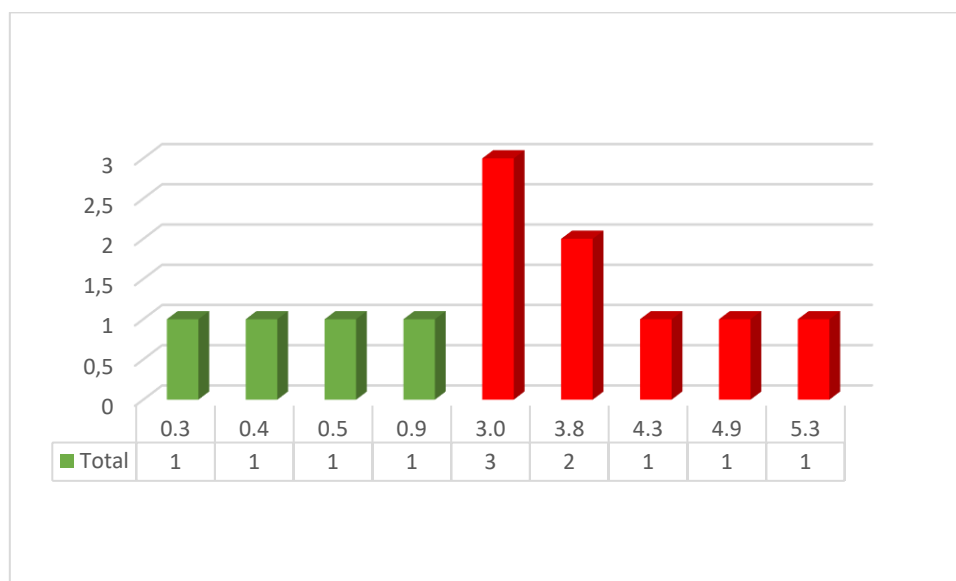
3.2.3. Beneficios, estabilidad laboral y capacitación continua

La empresa procura que durante la permanencia de sus colaboradores puedan gozar de sus beneficios sociales, prestacionales y salariales de tal forma que todos los que prestan sus servicios en la empresa puedan tener una estabilidad laboral y salarial hasta que se lleve un proceso de desvinculación ya sea decidido por parte del empleado o del empleador.

La persona con discapacidad con más antigüedad en la empresa tiene 5 años 3 meses prestando sus servicios en la empresa y la personas con discapacidad con menos antigüedad tiene a la fecha diciembre 2022, lleva 3 meses de pertenecer a la misma. Se puede evidenciar, en el Gráfico 15, que la empresa está comprometida con la retención del personal.

Gráfico 15

Años de antigüedad de las Personas con Discapacidad



Nota: Elaborado por la Autora del estudio, Fuente Encuestas Aplicadas al Personal con Discapacidad, 2022

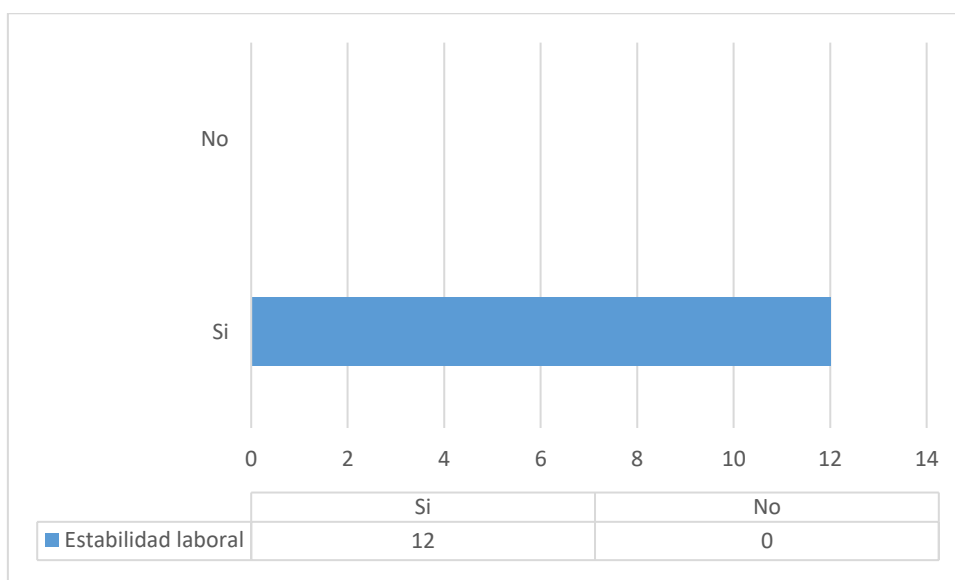
La Empresa brinda a los colaboradores beneficios como tarjetas para compras en supermercados y en farmacias, mantiene convenio con la Cámara de Comercio para acceder a atención médica con un porcentaje de descuentos, sin embargo, según la información proporcionada por las personas con discapacidad la mayor tienen conocimiento que la empresa otorga beneficios tales como beneficios de ley (IESS, Pago de décimos, utilidades), pagos puntuales, horario de trabajo fijo, como se puede observar en la Tabla N°8 y estabilidad laboral como lo manifiesta el Gráfico N° 16. En las entrevistas aplicadas al equipo de TTHH se determinó que mediante el área de Trabajo Social se socializa, explica y se hace hincapié que la Empresa les brinda los Beneficios sociales del IESS, corroborando la información obtenida por parte del personal con discapacidad.

Se evidencia que las personas con discapacidad no tienen los mismos beneficios que el resto del personal que trabaja en la Empresa Privada de Cobranzas, siendo esta una mala practica de exclusión para este grupo.

Tabla 8*Beneficios Corporativos conocidos por las Personas con Discapacidad*

Indicador	Total	Porcentaje
Beneficios corporativos	12	100%
Pagos puntuales	12	100%
Respeto horario de trabajo	12	100%

Nota: Elaborado por la Autora del estudio, Fuente Encuestas Aplicadas al Personal con Discapacidad, 2022

Gráfico 16*Estabilidad Laboral*

Nota: Elaborado por la Autora del estudio, Fuente Encuestas Aplicadas al Personal con Discapacidad, 2022

A la empresa le importa el desarrollo continuo de su personal de tal manera que en la planificación anual se establece un cronograma de capacitaciones con los temas de interés para el personal según su cargo.

Talento Humano es el área responsable de la gestión de los programas de capacitación de la compañía, levantando e informando los planes de capacitaciones técnicas de la compañía, controlando su cumplimiento, presupuesto y velando por el desarrollo de la estrategia de capacitación.

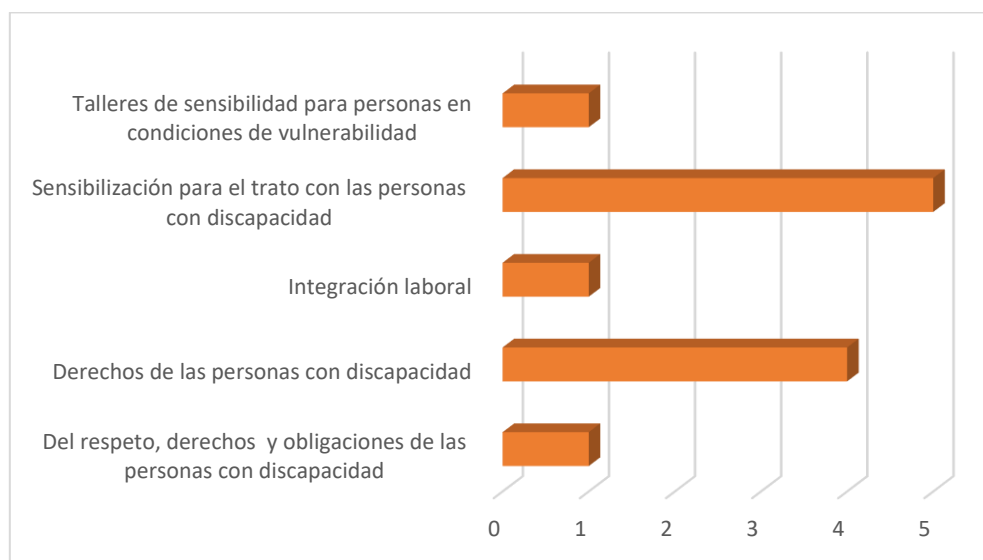
El Gerente de área, en cambio, es el responsable de generar las aprobaciones de participación a cursos de sus colaboradores y de velar por el retorno de la inversión por

medio de la mejora en ejecución y productividad de su colaborador, así como de la réplica de la capacitación recibida a todo el equipo de trabajo en los casos que corresponda.

El personal de Talento humano menciona que los talleres que reciben las personas con discapacidad están acorde a su realidad *“entonces les hacen inclusión lúdica, les hacen inclusión dinámica, en algunas circunstancias si les hacen talleres de desempeño laboral pero mayoritariamente es como socializar es lo que hace más que nada la fundación”* (Entrevistas aplicadas al personal de TTHH, 2022). Esto nos deja ver que las personas con discapacidad no están consideradas en el plan carrera que ofrece la Empresa, no existe un plan de capacitación para ellos y dejan que en la fundación se hagan cargo de las charlas y talleres. Según la información recibida por parte del personal con discapacidad se menciona que han recibido charlas con temas referentes a discapacidad dictadas por parte del personal de la empresa, en el Gráfico N°17, a continuación, adjunto se puede observar los temas que han sido impartidos.

Gráfico 17

Temas de charlas que mencionan haber recibido las Personas con Discapacidad



Nota: Elaborado por la Autora del estudio, Fuente Encuestas Aplicadas al Personal con Discapacidad, 2022

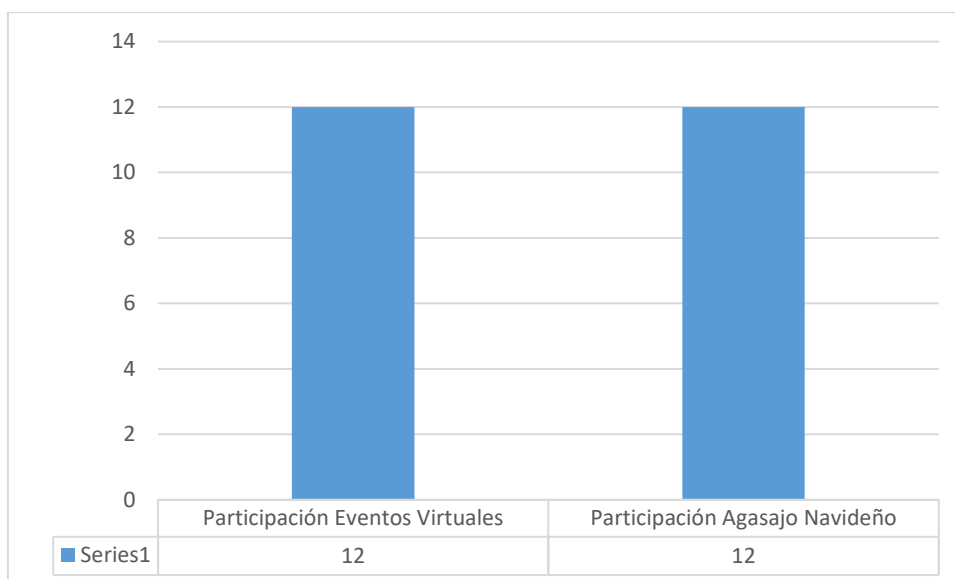
3.2.4. *Inclusión de las personas con discapacidad en eventos corporativos y accesibilidad*

Referente a los eventos corporativos la plataforma que se usa para llevar a cabo los mismos habitualmente es zoom y está pensando de esta manera por la modalidad híbrida de trabajo que se mantiene actualmente en la empresa. Se procura que los eventos sean virtuales para que todas las personas puedan conectarse a los eventos y puedan ser partícipes de las actividades que la Empresa organiza durante el año, en temporada navideña se realiza una excepción por la entrega de canastas navideñas en dónde es necesario que todo el personal se acerque puedan retirar la misma, en el caso de las personas con discapacidad se acercan con un familiar.

El personal con discapacidad confirma que participa de los eventos virtuales y también del agasajo navideño que realiza la empresa, ver Gráfico 18.

Gráfico 18

Asistencia y participación de las personas con Discapacidad a Eventos Corporativos



Nota: Elaborado por la Autora del estudio, Fuente Encuestas Aplicadas al Personal con Discapacidad, 2022

Haciendo referencia a la accesibilidad, según la información proporcionada por los profesionales encargados de estos temas en la empresa se puede inferir que las personas con discapacidad que trabajan en la empresa de manera presencial pueden desplazarse por la empresa sin complicaciones, entonces no ha existido la necesidad de adaptar los puestos de trabajo o espacios con herramientas específicas para las personas con

discapacidad, además, que el 50% de este grupo de colaboradores se encuentra realizando teletrabajo.

Lo que la empresa en general procura es cuidar la accesibilidad al ingreso de las instalaciones, sin embargo, sólo disponen de ascensor, no existen rampas, ni baños adaptados para las personas con discapacidad, señalética de braille, pantallas de lectura, ni personas que sepan hablar lenguaje de señas.

Las personas con discapacidad que trabajan de manera presencial consideran que sus puestos de trabajo están equipados con las herramientas necesarias para que puedan cumplir con sus funciones sin complicaciones, como diadema, computador, silla, puesto de trabajo, celular en caso de ser necesario. Cabe hacer énfasis que las herramientas de trabajo que se les ha entregado son las herramientas que se entregan a todos los colaboradores para que cumplan con sus funciones, que no están pensadas en su discapacidad.

Con todo lo expuesto anteriormente se puede evidenciar que las personas con discapacidad sienten que la empresa les brinda estabilidad laboral, trabajan con un buen ambiente laboral y les gusta la empresa para la cual prestan servicios, sin embargo, desde el objetivo de la investigación se puede observar que existe una segregación en los procesos de selección, inducción, accesibilidad hacia las personas con discapacidad arrojando como resultado que no existen practicas reales de inclusión laboral que garanticen el desarrollo continuo de las personas con discapacidad.

Parte fundamental de la información obtenida de las personas con discapacidad son las sugerencias que expresan para sentirse más incluidos en el ámbito laboral, como se puede leer en la tabla N°9

Tabla 9

Sugerencias de las Personas con Discapacidad para sentirse más incluidos

Comentarios	N°	Porcentaje
Sin comentarios	3	25%
La verdad me siento incluida en todos los ámbitos, el trato que me dan mis jefes, mis pares y las personas que manejo es igualitario	1	8%
Nada, me siento completamente incluida porque me tratan de manera normal que hasta me olvido de mi discapacidad	1	8%
Más integraciones, mi jefa podría visitarme en provincia o podrían hacer una reunión para conocer a mis compañeros	1	8%
Trabajar de forma presencial	5	42%
Trabajar a tiempo completo	1	8%

Nota: Elaborado por la Autora del estudio, Fuente Encuestas Aplicadas al Personal con Discapacidad, 2022

A las Personas con Discapacidad les gustaría volver a trabajar de manera presencial y que su trabajo sea de jornada completa, según la información recabada las personas que están en teletrabajo al momento solo se encuentran en nómina, a fin de cumplir con el normativa de contratación de personas con discapacidad y para estos efectos su jornada se redujo a tiempo parcial y 25% de las personas con discapacidad no emite comentario.

Las oportunidades de mejora que se han identificado desde las diferentes áreas de Talento humano, van desde perfeccionar la infraestructura de la empresa para que las personas con discapacidad puedan desplazarse con tranquilidad y cumplir con sus funciones de manera óptima y segura, hasta crear un plan de acción para que las personas con discapacidad se puedan integrar a sus actividades de trabajo presencial con normalidad: *“Desafortunadamente lo hemos perdido del horizonte de las prioridades por el tema de la pandemia. Deberíamos buscar un mecanismo para hacerlos sentir útiles pese a esta situación de pandemia” (Entrevistas aplicadas al personal de TTHH,2022).*

Capítulo IV: Relación las prácticas de inclusión laboral existentes en la Empresa de Cobranzas y los derechos laborales específicos de las personas con discapacidad

En este capítulo se realiza un análisis entre los Derechos de las Personas con Discapacidad y las prácticas de inclusión laboral vigentes en la Empresa de cobranzas.

Los artículos que se analizan en esta sección son el Art.- 27, Art.- 3, Art.-5, Art.-8, Art.-9, Art.- 12 tomados de la Convención Internacional de los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad.

- La Empresa Privada de Cobranzas para poner en práctica la Inclusión Laboral de las Personas con Discapacidad se acoge a lo estipulado en la legislación ecuatoriana, específicamente en la Ley Orgánica de Discapacidades Sección Quinta, Art.- 45, Art.- 47, Art.- 51, Art.-54, Sección Séptima Art.-58, Sección Novena Art.-8.
- Cabe destacar que la Empresa Privada de Cobranzas cumple a cabalidad con la normativa para no incurrir en sanciones. En este aspecto la empresa cumple con una buena práctica respecto al porcentaje de contratación el número de personas con discapacidad contratadas en nómina corresponden al 4% del total de trabajadores que se encuentran en nómina. Como empleadores garantizan que sus colaboradores tengan acceso a la Seguridad Social. Con esto cumple con los indicadores de legalidad que solicita el Ministerio de Trabajo y también demuestra que las leyes y políticas públicas son inclusivas desde la parte teórica, pero en la práctica no garantizan el pleno goce de los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Según la teoría la inclusión laboral, el proceso de reclutamiento, selección, inducción, accesibilidad de las personas con discapacidad, debe hacerse en iguales condiciones y ofertas que al resto de aspirantes, solo hay que considerar las demandas conforme a su discapacidad física, sensorial, psicológica e intelectual, con la finalidad de mejorar las condiciones de su entorno laboral y su productividad, pero la gestión actual de los procesos que se manejan con relación a las Personas con Discapacidad en la Empresa son excluyentes y discriminatorios. La mayor parte de personas con discapacidad ocupan la posición de auxiliar administrativo y no existe un perfil de cargo levantado, de manera que no se considera las demandas

conforme la discapacidad de los aspirantes. Las actividades asignadas no tienen un alto nivel de complejidad según la información proporcionada por parte del equipo de Talento Humano las actividades que se les designa archivo, organizar las hojas recicladas, separación de hojas, recorte de hojas, membretado de carpetas, evidenciando que no se realiza un análisis real de las capacidades de las personas con discapacidad para asignarle sus funciones.

- Según la Política de capacitación de la empresa es obligación de los colaboradores actualizarse en temas correspondientes en su área de trabajo. Asegurando que todos los colaboradores presenten los conocimientos y competencias necesarias para cumplir con éxito las funciones de su cargo, pero las Personas con Discapacidad no están contempladas en la Planificación estratégica dejándolos fuera del plan carrera que la empresa tiene para sus colaborados.
- La empresa no cumple con una buena práctica de accesibilidad, las instalaciones no se encuentran equipadas con señalética de braille, pantallas de lectura o rampas para las personas con discapacidad. Una de las principales razones por las que no se ha trabajado en este aspecto responde a que el 50% del personal se encuentra en teletrabajo.
No obstante, hay que exaltar que la empresa ha trabajado en las tendencias digitales para mantener a sus colaboradores conectados a charlas, capacitaciones y eventos corporativos.
- La investigación deja al descubierto que no existen buenas prácticas de inclusión laboral para las Personas con Discapacidad en la Empresa Privada de Cobranzas, el problema emerge en la forma de aplicación de la Ley Vigente en pro de este grupo prioritario. Se denota que los mecanismos que ha establecido la Empresa para aplicar la norma legal vigente no son suficiente para el ejercicio efectivo de promoción de Derechos laborales de las Personas con Discapacidad. Evidentemente existe discriminación, no existe igualdad de oportunidades, no existe participación plena y efectiva, ni conciencia respecto de las capacidades, ni de los aportes que pueden hacer las personas con discapacidad a la sociedad.

Conclusiones y Recomendaciones

- No basta con que las Instituciones Internacionales y Nacionales encargadas de la promoción y protección de los Derechos Humanos diseñen Políticas Inclusivas para abordar la inclusión laboral de las Personas con Discapacidad, es necesario que estén sean monitoreadas y se analice la efectividad y eficacia real de su aplicación en el ámbito laboral.
- Los procedimientos y conductas existentes en la Empresa de cobranzas son excluyentes y discriminatorios. Estas prácticas violentan los Derechos de las Personas con Discapacidad. Las personas encargadas del área de Talento Humano no tienen conocimientos sólidos en materia de discapacidad y piensan que cumplir con la normativa basta para generar un espacio de inclusión para este grupo. Esta falta de conocimiento y experticia terminan generando barreras sociales y físicas en el ámbito laboral.
- Las malas prácticas de inclusión laboral actuales de la Empresa de Cobranzas, hacen que las personas con discapacidad no se sientan entes productivos, ni se sienten incluidos en las actividades que propicia la empresa para sus colaboradores. De tal forma que con sus sugerencias dan a conocer sus ganas de trabajar de manera presencial para demostrar sus habilidades y tener la oportunidad de tener un trabajo de jornada completa.
- Se recomienda que en la planificación anual de capacitación de la Empresa de Cobranzas se consideren para el equipo de Talento Humano cursos específicos en temas de Discapacidad para reforzar sus conocimientos y de esta manera puedan realizar una gestión efectiva con este grupo. Realizar talleres de sensibilización con todos los colaboradores para el Buen trato hacia las Personas con Discapacidad. Se recomienda realizar un diagnóstico de competencias a las personas con discapacidad para evaluar sus aptitudes laborales y con los resultados determinar las funciones que pueden ejercer las personas con discapacidad según sus habilidades que permita su desarrollo y autorrealización.
- Levantar los procesos de reclutamiento, selección, inducción capacitación, accesibilidad con las herramientas existentes en el documento “Manual de Buenas Practicas para la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad”

elaborado por el Ministerio de Relaciones Laborales y el Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades (CONADIS).

- Compromiso de los empleadores, jefaturas y del Equipo de Talento Humano en crear estrategias, programas y proyectos inclusivos con enfoque de vida independiente para las Personas con Discapacidad en el ámbito laboral para ir erradicando paulatinamente el estigma y estereotipos que existen sobre la discapacidad.
- Realizar un trabajo multidisciplinario desde el área de Trabajo Social, Seguridad y Salud Ocupacional y el Médico Ocupacional para que se pueda identificar la necesidad real de los cambios en la infraestructura de la Empresa de Cobranzas según las necesidades de las Personas con Discapacidad.

Bibliografía

- ACNUDH y Unión Interparlamentaria. (2016). *Derechos Humanos*. ACNUDH.
<https://www.refworld.org/es/pdfid/5b72fb824.pdf>
- Acción Contra el Hambre. (s.f). *¿Qué es la inclusión social? Preguntas y respuestas para entenderlo*. Acción Contra el Hambre:
<https://www.accioncontraelhambre.org/es/que-es-inclusion-social#:~:text=Entre%20los%20modelos%20o%20tipos,%2C%20inclusion%20digital%20entre%20otras.>
- Andrade, Á., y Peña, C. (2018). *Logros y Desafíos en la Implementación de los ODS en Ecuador*. Grupo FARO. <https://odsterritorioecuador.ec/wp-content/uploads/2018/11/INF-anual-ODS-final.pdf>
- Carlos Felipe Law Firm. (s.f). *Derechos Fundamentales Conceptos*. Carlos Felipe Law Firm: <https://fc-abogados.com/es/derechos-fundamentales-conceptos/>
- CEPAL. (12 de diciembre de 2018). *Inclusión social, económica y política de las personas mayores*. Inclusión social, económica y política de las personas mayores: <https://www.cepal.org/es/enfoques/inclusion-social-economica-politica-personas-mayores>
- CEPAL. (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Naciones Unidas.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. (Novena ed.). MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos México- CNDH. (2017). *Derecho humano al desarrollo*. Comisión Nacional.
<https://www.corteidh.or.cr/tablas/r37802.pdf>
- Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en materia de Derechos Humanos-COPREDEH. (2011). *Convención Internacional sobre los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad: Versión comentada*. COPREDEH. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/28147.pdf>

- Constitución de la República del Ecuador 2008 [Const]. (2011, 13 de julio). *Artículo 33 (Título II)*. LEXIS. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Constitución de la República del Ecuador 2008 [Const]. (2011, 13 de julio). *Artículo 35 (Título II)*. LEXIS. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Constitución de la República del Ecuador 2008 [Const]. (2011, 13 de julio). *Artículos 11-381 (Títulos I- VII)*. LEXIS.
- Duk, C., & Murillo, F. J. (2016). La Inclusión como Dilema. *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva*, 10(1), 11-14.
<https://www.scielo.cl/pdf/rlei/v10n1/art01.pdf>
- Equipo editorial Etecé. (11 de junio de 2022). *Concepto.de*. Actores sociales:
<https://concepto.de/actores-sociales/>
- Flores, L. (3 de septiembre de 2009). *Grupos Vulnerables*. Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública:
http://archivos.diputados.gob.mx/Centros_Estudio/Cesop/Eje_tematico_old_14062011/9_gvulnerables_archivos/G_vulnerables/d_gvulnerables.htm
- Fundación Juan XXIII. (2 de febrero de 2022). *¿Qué tipos de discapacidades existen?*
Fundación Juan XXIII: <https://blog.fundacionjuanxxiii.org/que-tipos-de-discapacidades-existen>
- Guamán Gómez, V. J., Erraéz Alvarado, J. L., & Alejandro Contento, K. J. (2019). Inclusión Social en las Instituciones Educativas Ecuatorianas. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas. Revista Científica Multidisciplinaria*, 2(2), 85-91. <https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/133/215>
- Martínez Ríos, B. (2011). *Pobreza, Discapacidad y Derechos Humanos*. Grupo Editorial Cinca, S. A. https://sid-inico.usal.es/idocs/F8/FDO25886/POBREZA_DISCAPACIDAD_DERECHOS.pdf
- Martins, A. *Amartya Sen: "El desarrollo es más que un número"*. BBC Mundo. https://www.bbc.com/mundo/noticias/2010/11/101103_desarrollo_libertad_entrevista_sen_aw#:~:text=Sen%20es%20el%20propulsor%20de%20la%20libertad%20de%20los%20seres%20humanos. de noviembre de 2010.
- Ministerio de Relaciones Laborales y Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades-CONADIS. (2013). *Manual de Buenas Prácticas para la inclusión Laboral de Personas con Discapacidad*. Ministerio de Relaciones Laborales y Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades-CONADIS.

- <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/12/MANUALFIN.pdf>
- Molina, C. (4 de febrero de 2021). *La inclusión social, un compromiso a largo plazo*. Grupo Banco Mundial : <https://blogs.worldbank.org/es/latinamerica/la-inclusion-social-un-compromiso-largo-plazo>
- Naciones Unidas. (2008). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Naciones Unidas.
https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/AdvocacyTool_sp.pdf
- Naciones Unidas. (2014). *Convenio sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad: Guía de formación*. Naciones Unidas.
https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/CRPD_TrainingGuide_PTS19_sp.pdf
- Naciones Unidas. (2015). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Naciones Unidas. https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf
- Naciones Unidas. (s.f.a). *¿Qué son los derechos humanos?* Naciones Unidas: <https://www.ohchr.org/es/what-are-human-rights#:~:text=Los%20derechos%20humanos%20son%20los,idioma%20o%20cualquier%20otra%20condici%C3%B3n.>
- Naciones Unidas. (s.f.b). *Historia de la Declaración* . Naciones Unidas. Paz, dignidad e igualdad en un planeta sano : <https://www.un.org/es/about-us/udhr/history-of-the-declaration#:~:text=La%20Declaraci%C3%B3n%20Universal%20de%20los,de%20la%20Segunda%20Guerra%20Mundial.>
- Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar. (2022). *Grupos vulnerables*. Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar:
<https://observatorioviolencia.pe/grupos-vulnerables-ley-n30364/#>
- Organización Internacional del Trabajo- OIT. (2009). *Conocer los Derechos Fundamentales en el Trabajo*. Organización Internacional del Trabajo.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/@srosan_jose/documents/publication/wcms_180458.pdf
- Organización Internacional del Trabajo -OIT. (s.f). *empleabilidad*. Organización Internacional del Trabajo -OIT:

- <https://www.oitcinterfor.org/taxonomy/term/3406#:~:text=Se%20refiere%20a%20las%20competencias,y%20conservar%20un%20trabajo%20decente.>
- Organización Mundial de la Salud-OMS. (2001). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud*. IMSERSO.
https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43360/9241545445_spa.pdf
- Organización Panamericana de la Salud- OPS. (s.f). *Discapacidad*. Organización Panamericana de la Salud: <https://www.paho.org/es/temas/discapacidad>
- Özden, M. (s.f). *El Derecho al Desarrollo: Situación actual de los debates en la ONU sobre la “aplicación” de la Declaración histórica adoptada sobre ese tema por la Asamblea General de las Naciones Unidas, el 4 de diciembre de 1986*. Centro Europa - Tercer Mundo (CETIM).
https://www.cetim.ch/legacy/es/documents/bro6-develop-A4-es_000.pdf
- Padilla Muñoz, A. (2010). Discapacidad: Contexto, Concepto y Modelos. *Revista Colombiana de Derecho Internacional*,(16), 381-414.
<http://www.scielo.org.co/pdf/ilrdi/n16/n16a12.pdf>
- Pizarro, R. (2001). *La vulnerabilidad social y sus desafíos: una mirada desde América Latina*. CEPAL División de Estadística y Proyecciones Económicas.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4762/S0102116_es.pdf
- Psicología Pixed . (28 de octubre de 2020). *¿Sabes realmente qué es inclusión?*
Psicología Pixed : <https://pixedcorp.com/que-es-inclusion/#:~:text=La%20inclusi%C3%B3n%20es%20lograr%20que,o%20necesidades%20de%20atenci%C3%B3n%20m%C3%A9dica.>
- Quinn, G., & Degener, T. (2002). *Derechos Humanos y Discapacidad: Uso actual y posibilidades futuras de los instrumentos de derechos humanos de las Naciones Unidas en el contexto de la discapacidad*. Naciones Unidas.
https://www.google.com/search?q=https%3A%2F%2Fwww.ohchr.org+%3EDisability+%3E+disability_sp+DOC&rlz=1C1CHBD_esEC929EC929&oq=https%3A%2F%2Fwww.ohchr.org+%3EDisability+%3E+disability_sp+DOC&aqs=chrome.69i59j69i58.391j0j9&sourceid=chrome&ie=UTF-8
- Quispe Fernández , G., Ayaviri Nina, D., & Maldonado Vargas, R. (2018). Participación de los actores en el desarrollo local en entornos rurales. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXIV(3), 62-82.
<https://www.redalyc.org/journal/280/28059580008/html/>

- Registro Oficial. (2012, 25 de septiembre). *Ley Orgánica de Discapacidades*. Registro Oficial. https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf
- Registro Oficial Suplemento 109. (2017, 27 de octubre). *Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades*. LEXIS. https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/Reglamento-lod-decre_-194.pdf
- Registro Oficial Suplemento 167. (2012, 26 de septiembre). *Código del Trabajo*. LEXIS. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Trabajo-PDF.pdf>
- Registro Oficial Suplemento 796. (2019, 6 de mayo). *Ley Orgánica de Discapacidad-LOD*. https://derechoecuador.com/uploads/content/2021/05/file_1622059560_1622059566.pdf
- Rosales, M. (2017). El Desarrollo Humano: Una propuesta para su medición. *Aldea Mundo*, 22(43), 65-75. <https://www.redalyc.org/pdf/543/54353312007.pdf>
- Sánchez Garrido, P. (29 de abril de 2009). *Amartya Sen o el desarrollo humano como libertad*. Nueva Revista: <https://www.nuevarevista.net/amartya-sen-o-el-desarrollo-humano-como-libertad/>
- Solano Solano, J., García Vences, D., & Uzcátegui Sánchez, C. (2017). Empleabilidad e inserción laboral de los recién. *Universidad y Sociedad*, 4(9), 90-96. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n4/rus12417.pdf>
- Subirats, J., Gomà, R., Giménez, L., Giménez, M., Badosa, J., Díaz, L., . . . Rosetti, N. (2003). *Un paso más hacia la Inclusión Social*. Plataforma de ONGs de Acción Social. https://www.plataformaong.org/ARCHIVO/documentos/biblioteca/1366207686_072.pdf
- UNICEF. (s.f). *¿Qué son los derechos humanos?* UNICEF: <https://www.unicef.org/es/convencion-derechos-nino/que-son-derechos-humanos>
- Valls, R. (2015). El concepto de dignidad humana. *Revista de Bioética y Derecho*, 278-285. <https://www.redalyc.org/pdf/783/78343122029.pdf>
- VSL Accesibilidad y Proyecto GLIRP. (2 de diciembre de 2021). *15 datos sobre la discapacidad que deberías saber*. VSL Accesibilidad y Proyecto GLIRP:

<https://versinlimitesaccesibilidad.com/15-datos-sobre-la-discapacidad-que-deberias-saber/>

Flores, C. (s.f.). Eunice Kennedy, la mujer que cambió la historia de la discapacidad en el mundo. Providencia, Santiago de Chile.

<https://www.olimpiadasespecialeschile.org/post/eunice-kennedy-la-mujer-que-cambi%C3%B3-la-historia-de-la-discapacidad-intelectual-y-el-mundo#:~:text=Los%20primeros%20Juegos%20se%20celebraron,de%2026%20estados%20de%20EE.>

Gil, I. (14 de 11 de 2018). *El Blog Fundación ADECCO*.

<https://fundacionadecco.org/blog/que-es-la-discapacidad-evolucion-historica/>

López Masis, R. (2011). Evolución histórica y conceptual de la discapacidad y el respaldo jurídico - político internacional: El paradigma de los derechos humanos y la accesibilidad. 6, 102 - 108. Ecuador: Alteridad, Revista de Educación.

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/8277/1/Evoluci%C3%B3n%20hist%C3%B3rica%20y%20conceptual%20de%20la%20discapacidad%20y%20el%20respaldo%20jur%C3%ADdico-pol%C3%ADtico%20internacional.pdf>

Anexos

Anexo 1:

Tabla de perfil de cargo inclusivo

DATOS DE IDENTIFICACIÓN				CUMPLE SI / NO	
Cargo:	Recepcionista	Reporta a:	Jefe Comercial		
Área/Departamento :	Comercial	Supervisa a:	Mensajero		
No. de Ocupantes:	1	Rango de Remuneración:	\$450-500		
FACTORES DE TRABAJO					
Requisitos Formales					
Nivel de Instrucción:	Bachiller, 1er año o más de estudios universitarios			SI	
Especialidad(es):	Marketing, Comercial, Secretariado			SI	
Experiencia Laboral					
Tiempo de experiencia:	6 meses			SI	
Experiencia específica:	Atención al público			SI	
Entrenamiento específico:	Manejo del office	Tiempo:	6 meses	SI	
Otros requerimientos:	Inglés básico			SI	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y TAREAS					

Función	SI	NO	
1:Servicio Cliente			
Tareas	Principal	Periódica	Ocasional
1.- Administración de llamadas telefónicas	X		
2.- Atención al público	X		
3.-			
4.-			
Función 2: Archivo			
Tareas	Principal	Periódic a	Ocasional
1.- Manejo de la valija empresarial		X	
2.- Llevar registro de documentación saliente y que ingresa a la empresa	X		
3.-			
4.-			
Función 3:			
Tareas	Principal	Periódic a	Ocasional
1.-			
2.-			
3.-			
4.-			

USO DE EQUIPOS, MAQUINARIA, Y/O HERRAMIENTAS

Descripción del equipo que utiliza: Computador de escritorio	SI	
Descripción de las herramientas: Tijeras, estilete		NO
Material que utiliza: Hojas de papel	SI	

ANÁLISIS DE COMPETENCIAS

Conocimientos: Considerar conocimientos e información laboral o técnica aprendida y requerida para desempeñar un cargo. Ejemplo: Numeración de Memos y Oficios	SI	
Destrezas: Considera velocidad, precisión, y conductas para interactuar con herramientas, equipos, maquinarias, vehículos, instrumentos y programas de computación. Ejemplo: Manejo de Word y Excel	SI	
Habilidades: Considera conductas para interactuar de manera efectiva con datos y personas.	SI	
Otras características: Considera rasgos de personalidad, creencias, valores, disposiciones, iniciativa, adaptación que se estiman importantes para el desempeño del cargo	SI	

CONDICIONES DE TRABAJO

**CUMPLE
SI / NO**

Horario de Trabajo

Horas Diarias:	00:h.	Turno:	Horario:	8:30 a 17:30	SI	
Ubicación del trabajo:	Interior	Exterior	Ambos	X	SI	

Condiciones Ambientales

Mucha Luz	Frio	Calor	Ruido	Obscuridad	Humeda	Polvo	
	X	X				X	SI

DEMANDAS COGNITIVO – SOCIAL

Si	X	No		SI		
Trabajo a Presión						
Si		No		X	SI	
Habilidad Verbal						
Baja		Media		Alta	X	SI

Expresión Escrita				
Si	X	No		SI
Nivel de Memoria				
Corto Plazo	X	Mediano Plazo	Largo Plazo	SI
Facilidad de movilidad				
Si	X	No		SI
Autonomía y Orientación en el Entorno				
Si	X	No		SI
Relaciones Sociales				
Trabaja con otros	X	Trabaja Solo		SI

SALUD SEGURIDAD OCUPACIONAL

Equipo de Protección Personal				
Ropa de Protección	Protectores Auditivos	Mascarilla	Gafas de Seguridad	Calzado Especial
Casco	Guantes	No aplica	Otros	
		X		SI

DEMANDAS FÍSICAS

Posición	0-2 horas	2-4 horas	4-6 horas	6-8 horas y más	
De Pie	X				SI
Caminando					SI
Sentado				X	SI
Escalar					SI
Equilibrarse	X				SI
Arrodillarse	X				SI
Agacharse	X				SI
Cuclillas	X				SI

Gatear						SI
Vista						SI
Agudeza cercana					X	SI
Agudeza lejana	X					SI
Tridimensional					X	SI
Campo Visual					X	SI
Discriminación de Color	X					SI
Fuerza y Precisión			X			SI
Levantar	X					SI
Llevar	X					SI
Empujar	X					SI
Halar	X					SI
Extensión de brazos			X			SI
Manipular					X	SI
Uso de dedos					X	SI
Oído- Olfato- Gusto						
Agudeza de oído					X	SI
Agudeza de olfato	X					SI
Agudeza de gusto	X					SI
Agudeza de tacto					X	SI
Requiere Comunicarse:	X					SI
Control de mandos y fuerza	Mano	Brazo	Pie	Pierna		
Derecha	X	X		X		SI
Izquierda	X	X		X		SI
Cualquiera						SI

Observaciones: Va a manipular Carpetas Bene y archivadores aéreos.

Nota: Reproducida de *Ficha de Levantamiento de Perfil del Cargo* (pp. 16-19), por
Ministerio de Relaciones Laborales y CONADIS, 2013

Anexo 2:*Matriz para el proceso de selección inclusiva***GUÍA PARA EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL CON DISCAPACIDAD**

Tipo de discapacidad	Convocatoria	Entrevista	Evaluaciones técnicas y pruebas psicométricas
Funcional de los sentidos (visual, sordera, lenguaje); física, cognoscitiva, trastornos adaptivos permanentes.	Mecanismos de comunicación para informar la disponibilidad de una vacante de trabajo y posteriormente proceso de selección de los postulantes.	<p>-Mantener un diálogo natural y respetuoso.</p> <p>- Evite situaciones que puedan generar conflictos</p> <p>- Realice una introducción, explicando a la persona que se van a realizar preguntas con mucho respeto, sobre su discapacidad para fines técnicos.</p> <p>- Se recomienda no victimizarlo ni demostrar pena o compasión.</p> <p>- Describa funciones y actividades del cargo.</p> <p>- Levante información, detalles sobre la discapacidad y los tratamientos médicos.</p>	Adaptar los instrumentos y realizar los ajustes necesarios, que permitan cumplir con esta fase del proceso.

- Centre su atención en sus habilidades y fortalezas, por sobre sus limitaciones debido a la discapacidad.

-Pregúntele si en el caso de ser seleccionado, qué clase de adecuaciones razonables necesitaría para realizar el trabajo (sistemas lectores de pantalla, adecuaciones al medio físico, señalética, etc.)

- Aplicar la validación del perfil del cargo con la perdon a entrevistar

Nota: Reproducida de *Orientación para el proceso de selección de personal con discapacidad* (p.22), por Ministerio de Relaciones Laborales y CONADIS, 2013.

Guía para personas con discapacidad física

DISCAPACIDAD FÍSICA

Tipo de discapacidad	Convocatoria	Entrevista	Evaluaciones técnicas y pruebas psicométricas
Afectación de los miembros superiores (brazos, antebrazos y manos).	Vía telefónica, notificación por correo electrónico, WhatsApp, Facebook.	- Tener acompañamiento de talento humano. - Contar con ayudas técnicas de la persona acompañante.	

Afectación de los miembros inferiores (Muslos, piernas y pies).	Vía telefónica, notificación por correo electrónico, WhatsApp, Facebook.	<ul style="list-style-type: none"> - Si la persona tiene movilidad reducida, adecue su paso. - Preguntar si necesita ayuda. - Verifique si existe accesibilidad (rampas, ascensores, espacio físico adecuado, puertas amplias). 	<ul style="list-style-type: none"> - Durante las evaluaciones y para las pruebas, talento humano debe acompañar a las personas seleccionadas. - Proporcionar accesibilidad al sitio de la evaluación y al espacio donde se realizarán la evaluación y las pruebas técnicas.
---	--	--	---

Nota: Adaptado de *Física* (p.23), por Ministerio de Relaciones Laborales y CONADIS, 2013.

Guía para personas con discapacidad visual

DISCAPACIDAD VISUAL

Tipo de discapacidad	Convocatoria	Entrevista	Evaluaciones técnicas y pruebas psicométricas
Baja		- Ir a la entrevista acompañado de un empleado de talento humano.	-Utilización de un magnificador de pantalla, utilizar contrastes y tener un empleado de talento humano acompañando a la persona con discapacidad.
Parcial o moderada	Vía telefónica		-Todas las anteriores / lector de pantalla con audífonos y/o grabación de preguntas y respuestas.
Discapacidad total		- Grabación de la entrevista	

Nota: Adaptado de *Visual* (p.23), por Ministerio de Relaciones Laborales y CONADIS, 2013.

Guía para personas con discapacidad auditiva

DISCAPACIDAD AUDITIVA			
Tipo de discapacidad	Convocatoria	Entrevista	Evaluaciones técnicas y pruebas psicométricas
Leve	Vía telefónica, notificación por correo electrónico, WhatsApp, Facebook, mensajes de texto. Contactar por medio de un familiar de referencia.	-Ubicarse frente a la persona con discapacidad. - Hablar claro, despacio. - Utilizar la escritura para una mejor comunicación. -Puede utilizar el lenguaje corporal y los gestos.	Ubicación en las primeras filas del sitio de evaluación, pronunciación clara y hablar de frente.
Moderada	Vía telefónica, notificación por correo electrónico, WhatsApp, mensajes de texto. Contactar por medio de un familiar de referencia.	-Se sugiere repetir las preguntas con suavidad y dando seguridad a la persona interlocutora. - Pregunte si entiende las preguntas. -Hable directamente con la persona con discapacidad, así esté acompañada de un familiar.	- Para las evaluaciones llevar un intérprete de lengua de señas. - Puede también llevar un familiar.

-Tratar a la persona con su nombre.

Profunda

-Intérprete de lengua de señas y/o acompañante.

Nota: Adaptado de *Auditiva* (p.24), por Ministerio de Relaciones Laborales y CONADIS, 2013.

Guía para personas con discapacidad intelectual

DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Tipo de discapacidad	Convocatoria	Entrevista	Evaluaciones técnicas y pruebas psicométricas
Todos los porcentajes de discapacidad	Procurar que un familiar reciba el mensaje, para que lo transmita al candidato (a).	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizar oraciones o frases simples. - Preguntar sobre los conocimientos que tiene y las experiencias sobre el trabajo que va a realizar. - Preguntar si entiende cuales son las actividades y responsabilidades que tiene que cumplir. - Pregunte y/o pida por escrito los medicamentos que utiliza, posología y horarios. - Procure que le acompañe un familiar a la persona con discapacidad para 	Por medio del acompañamiento de talento humano, determinar la adaptación y los apoyos técnicos del postulante.

mejorar la
comunicación.

Nota: Adaptado de *Intelectual* (p.24), por Ministerio de Relaciones Laborales y CONADIS, 2013.

Guía para personas con discapacidad psicológica

DISCAPACIDAD PSICOLÓGICA

Tipo de discapacidad	Convocatoria	Entrevista	Evaluaciones técnicas y pruebas psicométricas
Todos los porcentajes de discapacidad	Vía telefónica, notificación por correo electrónico, WhatsApp, mensajes de texto. Contactar por medio de un familiar de referencia.	Garantizar que el sitio para la entrevista sea agradable ventilado y no haya interrupciones, a fin de lograr toda su atención.	- Talento humano debe acompañar a las evaluaciones. - El candidato debe demostrar adaptación, para eso talento humano debe dar apoyo técnico característico del candidato.

Nota: Adaptado de *Psicológica* (p.25), por Ministerio de Relaciones Laborales y CONADIS, 2013.

Anexo 3

Encuesta para levantamiento de información al personal con discapacidad que trabaja en la empresa de cobranzas de la ciudad de Quito

Esta información va a ser utilizada únicamente para un estudio académico, se mantendrá en el anonimato y será de carácter confidencial, por favor responda con honestidad. ¡Muchas gracias!

1. ¿Cuál es su último nivel de estudios alcanzado?

- Básica
- Bachillerato
- Superior
- Técnico
- Alfabetización
- Ninguno

2. ¿Indique cuál es su último título alcanzado?

Ninguno

Especifique: _____

Bloque A

Proceso de selección e inducción

3. ¿Cómo se enteró que había una vacante en su trabajo actual?

- Redes Sociales
- WhatsApp
- Familiares
- Amigos
- Fundación

4. ¿Usted presentó su hoja de vida para participar por la vacante?

- Si
- No

5. ¿Usted tuvo una entrevista previa su contratación?

- Si
- No

6. Para el trabajo que usted hace en la empresa ¿Ya tenía experiencia?

- Si

- No

¿Cuánto tiempo tiene de experiencia?

7. ¿Cuál es el cargo que ocupa en la empresa? _____

8. ¿Participo en el proceso de inducción de la empresa?

- Si
- No

9. ¿Le explicaron las funciones que iba a desempeñar en su trabajo?

- Si
- No

Bloque B

Satisfacción y Clima laboral

10. ¿Cuál es su modalidad de trabajo?

- Presencial
- Teletrabajo

11. ¿Le gusta la empresa donde trabaja?

- Mucho
- Poco
- Nada

12. ¿Se siente a gusto con el trabajo que hace en la empresa?

- Muy a gusto
- A gusto
- Medianamente a gusto
- Nada a gusto

13. ¿Siente que el trabajo que realiza esta acorde a su nivel de estudios y capacidades?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Desacuerdo
- Muy en desacuerdo

14. ¿Cómo considera que es la relación con su jefe?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Mala

- Muy mala
- Regular

15. ¿Cómo considera que es la relación con sus compañeros de trabajo?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Mala
- Muy mala
- Regular

16. ¿Siente que con su trabajo aporta al bienestar familiar?

- Si
- No

Bloque C

Beneficios y estabilidad laboral

17. ¿Conoce si la empresa otorga beneficios?

- Si
- No

Mencione los beneficios que conoce

Especifique: _____

18. ¿Usted recibe sus pagos puntuales?

- Si
- No

19. ¿Considera que la empresa le da estabilidad laboral?

- Si
- No

20. ¿Considera que la empresa respeta su horario de trabajo?

- Si
- No

Bloque D

Inclusión laboral

21. ¿Conoce si en la empresa en la que trabaja se han realizado charlas sobre discapacidad?

- Si
- No

¿Conoce los temas que se han tratado?

Especifique: _____

22. ¿Participa los eventos corporativos y actividades que organiza la empresa?

- Eventos virtuales
- Agasajo navideño

23. ¿Su puesto de trabajo cuenta con las comodidades necesarias?

- Si
- No

24. ¿Cuenta con el equipo necesario para hacer su trabajo?

- Si
- No

25. ¿Se realizo los exámenes ocupacionales anuales?

- Si
- No

26. Señale sí en su empresa existen los siguientes elementos

- Señalética de braille
- Rampas
- Ascensor
- Pantallas para lectura
- Personas que hablen lenguaje de señas
- No tienen nada que ayude a la accesibilidad

27. ¿Qué cree que necesitaría para sentirse más incluido?

Anexo 4

Entrevista al Analista de selección

Esta información va a ser utilizada únicamente para un estudio académico, se mantendrá en el anonimato y será de carácter confidencial, por favor responda con honestidad. ¡Muchas gracias!

1. ¿Cuál es su último nivel de estudios alcanzado?

Superior

Por favor indique ¿Cuál es su último título alcanzado?

Psicóloga

2. ¿Cuál es el cargo que ocupa en la empresa?

Analista de Desarrollo Organizacional

3. ¿Cuántos años de experiencia tiene?

7 años en la Gestión de Psicología Industrial

4. ¿Comente cuál es el proceso de vinculación de personas con discapacidad que existe en su empresa?

Nosotros hacemos a través de un convenio con una fundación en la que estas personas pues llegan a realizar estudios. En esta fundación nos proporcionan hojas de vida de los chicos que están ahí que estudian con ellos y nosotros hacemos una validación de la información con los chicos y también con sus representantes. En el caso de que tengamos esa opción de vacantes hacemos el contacto con la persona de la fundación nos proporcionan hojas de vida y con ellos hacemos el contacto. Hacemos una serie de preguntas relacionadas principalmente con su entorno familiar, si es que han tenido algún tipo de experiencia previa, que actividades realizan dentro de la fundación, que actividades realizan en su casa, que tan independientes son las actividades que realizan y también igualmente en la parte del entorno familiar, que tan fácil es para ellos por ejemplo movilizarse, si necesitan ayuda, apoyo en esa parte. Que tan independientes son en el manejo por ejemplo en lo que es escritura, manejo de computadores, etc.

5. ¿Las personas trabajan en esta Fundación?

Estudian en la fundación, ellos tienen clases en la fundación. Bueno chicos que ya son mayores de edad, ahí tienen clases. Entonces ellos tienen ese espacio y esa flexibilidad para poder tener un horario con nosotros para que puedan vincularse.

6. ¿Cuál es el perfil y requisitos que tiene que cumplir la persona con discapacidad para formar parte de la empresa?

No puede ser un perfil tan exigente porque las actividades que manejamos acá son principalmente de ayuda y de apoyo en la parte administrativa como por ejemplo archivo, lo que

es talvez organizar las hojas recicladas, el dar apoyo en separación de hojas, recorte de hojas, membretado de carpetas entonces son básicamente esas actividades, digamos entonces es un perfil no muy exigente, no necesitamos que haya tenido experiencia anterior, solamente que tengan esa facilidad de movilizarse de una oficina a otra por ejemplo y captar las instrucciones que se le da.

7. ¿Comente si el proceso de selección difiere en algo para las personas con discapacidad?

En este caso pues principalmente la parte de experiencia, ese sería la principal diferencia, la experiencia y el manejo que tienen con los clientes y talvez también la parte de instrucción formal que si necesitamos que tenga un bachillerato completo.

8. ¿Qué medios se usan para socializar las vacantes para personas con discapacidad?

A través de la fundación

9. ¿Existe algún proceso de inducción para las personas con discapacidad?

En el momento que están en la oficina a ellos se les da las instrucciones de las actividades que se le van a dar, como ves no son actividades tan complejas y solamente se les indica en ese momento. Entonces no necesitan algo adicional, que si igualmente se les incluye en las actividades de la empresa. Actualmente como estamos realizando teletrabajo entonces se les incluye en las actividades que se presentan de manera virtual.

10. ¿Cuál es la jornada y modalidad de trabajo de las personas con discapacidad?

En este momento es jornada parcial con teletrabajo

11. ¿El salario establecido para las personas con discapacidad está acorde al mercado?

Sí, correcto de acuerdo a la ley

12. ¿La empresa cuenta con la infraestructura adecuada para la accesibilidad de las personas con discapacidad (rampa ascensores, letreros en braille, baños adaptados)?

Tenemos ascensor

13. ¿Considera que existe un buen ambiente laboral para las personas con discapacidad?

Claro que sí, reciben bastante apoyo de la gente en cuanto a las instrucciones que deben seguir, mucha paciencia, también están pendientes de lo que necesiten. Sí, para ellos si hay bastante apertura.

14. ¿Qué sugiere para mejorar los procesos que maneja desde su área particularmente para las personas con discapacidad?

Bueno en la parte física es probable que podamos mejorar desde la parte de TTHH, desde la parte de SSO pero en esa parte física creo que sería importante. Talvez con este tema la pandemia no se ha visualizado mucho esta necesidad porque ellos están haciendo la parte teletrabajo. Pero en el caso de que sea así, sí se lo puede hacer de ahí de la otra forma pues nos hemos manejado bien hay mucho apoyo de la fundación, de los chicos hay mucha

predisposición, entonces no creo que sea necesario hacer algún cambio actualmente en el proceso.

15. ¿Cuál es el desafío al que te has enfrentado en el proceso de inclusión laboral a las personas con discapacidad?

Talvez el hecho de que tengamos la opción de que puedan hacer un poco más de actividades, que se les pueda asignar actividades un poco más complejas talvez ese sea nuestro limitante porque si es importante que sintamos un apoyo adicional o al 100% pero entendemos de la situación y los limitantes que puedan tener por eso lo que nos aportan es significativo y muy enriquecedor para ellos porque saben que son muy útiles en la empresa.

Entrevista al Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional

Esta información va a ser utilizada únicamente para un estudio académico, se mantendrá en el anonimato y será de carácter confidencial, por favor responda con honestidad. ¡Muchas gracias!

1. ¿Cuál es su último nivel de estudios alcanzado?

Maestría

Por favor indique ¿Cuál es su último título alcanzado?

Magister en Seguridad, Calidad y ambiente

2. ¿Cuál es el cargo que ocupa en la empresa?

Asesor Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional

3. ¿Cuántos años de experiencia tiene?

9 años

4. ¿Existen medidas y acciones específicas orientadas a la promoción de bienestar, derechos y salud psicosocial de las personas con discapacidad? Coméntenos un poco

Por su puesto, bueno las personas con discapacidad pues son parte de la empresa como tal. Se les incluye dentro de los mismos programas de prevención de riesgos psicosociales y demás que existen para los trabajadores que laboran en la empresa día a día, entonces dentro de estas acciones pues la línea base yo considero que es la prevención de riesgos es la capacitación, es la información, por lo tanto, dentro de las principales líneas de acción que se toman pues es la capacitación permanente y la información a través de boletines por correos masivos y grupos de WhatsApp.

5. ¿Las capacitaciones son orientadas a todo el personal o son específicas para el personal con discapacidad?

Es para todo el personal, porque parte de una línea de acción base del bienestar de las personas con discapacidad es justamente incluirles normalmente dentro de la nómina no, algunas empresas que prefieren manejarlo por separado y no pues es más bien ese bienestar emocional y mental que ellos dicen yo soy parte de se ponen la camiseta de la empresa. Entonces no hay algo específico, simplemente se ha generado muchas de las veces alguna actividad específica con ellos cuando se conmemora por ejemplo Los días específicos de las personas con discapacidad, así como cuando se hacen las campañas de lactancia por ejemplo van específicas a las mujeres y demás, pero de ahí no debe ser igual dentro de la gestión laboral.

6. ¿Existen medidas y acciones específicas orientadas a la prevención de incidentes y accidentes laborales de las personas con discapacidad? Coméntenos un poco

Por su puesto, tomemos en cuenta que el personal con cierta discapacidad pues es un grupo más vulnerable por así llamarlo no, en el que depende mucho el conocer al 100% cuál es su tipo

de discapacidad porque por ejemplo se puede presentar incidentes y accidentes en personal que tenga discapacidad motriz por ejemplo entonces vuelvo e insisto la base es lo principal, la capacitación. Dentro de las capacitaciones informativas decirles que medidas se deben tomar para prevenir cierto tipo de accidentes no cierto, cierto tipo de incidentes y siempre estar al pendiente con sus líneas jerárquicas para que nos avisen cualquier situación que pudo haber ocasionado algún riesgo, si para evitar justamente esa repetición de esa situación y poder caer en un accidente. Ventajosamente no se han presentado en las empresas accidentes con este tipo de personas, más allá de incidentes menores no que un corte, que un golpe, que una caída y demás. En todo caso siempre estarán pendientes a través de la gestión de capacitación, información, seguimiento periódico justamente con Trabajo Social que es quien tiene más contacto con este tipo de cargo no cierto, tipo de gestión y demás.

7. ¿Existe adaptación de los puestos de trabajo para las personas con discapacidad según su discapacidad?

Sí, generalmente dependerá mucho desde el inicio del tipo de discapacidad porque obviamente estas personas al tener alguna especie de capacidad reducida pues en el proceso de selección de las empresas pues se debe ver específicamente que tipo de discapacidad va a ingresar para realizar la adaptación adecuada, por el momento en las empresas el tipo de adaptación primordial que hay es el acceso no, rampas, ascensores, he puestos de trabajo entonces siempre va a depender mucho del tipo de actividad que va a hacer. Pero en mi experiencia con las empresas que se tiene y hoy vigentemente dando asesoría pues si se cuenta con ese tipo de medida, pero básicamente radica en el acceso a las instalaciones

8. ¿Qué sugiere para mejorar los procesos que maneja desde su área particularmente para las personas con discapacidad?

Bueno pues en realidad ser una sociedad un poco más inclusiva en el ámbito laboral. Lo digo de forma general porque muchas de las empresas que consideran tener un personal con discapacidad solamente por cumplir la normativa no porque necesito el porcentaje tanto y tantas personas con discapacidad debo tener. Entonces el hablar hoy por hoy de un bienestar de las personas pues no solamente es en la parte física sino también en la parte mental y social, es decir, nosotros somos más inclusivos dejamos un poquito esa barrera de que si bien tiene una discapacidad unas capacidades reducidas pues tratarlos como el resto de trabajadores. Para ellos es muy importante eso se sienten parte y muy muy anímicos y optimistas cuando hacen ese tipo de actividades al igual por igual. Obviamente conocemos desde la empresa el orden jerárquico, conoce que no van a hacerlo con la misma rapidez, con la misma efectividad o quizás con la misma motricidad, que se buscaría una actividad, pero yo considero que esa es una particularidad para mejorar justamente los procesos con las personas con discapacidad. Bórranos ese estigma de la mente que hay un porcentaje de discapacidad en un carnet y tratarlos por igual pues porque se sobreentiende que por eso pasaron un proceso de selección no cierto

para conocer sus capacidades y obviamente para que eso de efecto y la persona con discapacidad no se sienta talvez un poco rezagada, triste porque no puede realizar los mismo a la misma velocidad talvez que las otras personas pues obviamente la dosificación de la carga de trabajo, de las actividades.

9. ¿Cuál ha sido el desafío al que te has enfrentado para la inclusión laboral de las personas con discapacidad?

En realidad, mucho depende, el desafío está en cámbiale la mentalidad si no es al empresario directo, es al empleador o a las cabezas que se centran mucho en la gestión en el tema de del giro negocio como tal y nos olvidamos que trabajamos con personas

Entrevista al Médico Ocupacional

Esta información va a ser utilizada únicamente para un estudio académico, se mantendrá en el anonimato y será de carácter confidencial, por favor responda con honestidad. ¡Muchas gracias!

1. ¿Cuál es su último nivel de estudios alcanzado?

Estoy en proceso de titulación de cuarto nivel

Por favor indique ¿Cuál es su último título alcanzado?

Maestría en Riesgos Laborales con mención en Seguridad y Salud

2. ¿Cuál es el cargo que ocupa en la empresa?

Médico de empresa

3. ¿Cuántos años de experiencia tiene?

7 años

4. ¿Tienes participación en el proceso de selección de las personas con discapacidad?

Sí, doy mi ok médico para la inclusión

5. ¿Cuáles son los procesos que se manejan desde su área con las personas con discapacidad?

Bueno como tal para el proceso de selección lo único que se evalúa es que el cargo que va a desempeñar como tal el funcionario que va a ingresar no afecte su estado de salud y si es que de alguna manera va a repercutir con el estado de salud se le hacen modificaciones a su cargo para que pueda desempeñar sus funciones sin mayor limitación y sin riesgos para él, entonces esa es una parte del proceso de evaluación de ingreso a más de eso nosotros no manejamos como tal personal activo en la oficina por ejemplo para la empresa en la que actualmente trabajo pero en otras empresas en la que he trabajado se manejan procesos de vinculación, capacitación continua, de supervisión y acompañamiento dependiendo el cargo que ocupen estas personas.

6. ¿Cómo participan las personas con discapacidad en la empresa?

Por ejemplo, en la empresa en la que estoy actualmente se les hace interacción con las áreas de trabajo, antes de pandemia obviamente se les hacía venir dos o tres días a la semana de manera rotativa y se les dejaba actividades que sean acorde a su desempeño archivo, selección de documentación, poner membretes, esas cosas entonces por una parte hacían su función, cumplían con el trabajo y también interactuaban con las personas del área a la que pertenecen. Entonces de esa manera se les hacía la inclusión, sin embargo, ellos pertenecen a una fundación en la que la mayoría del tiempo se mantienen en esta fundación y solamente pertenecen a

nómina para ciertas circunstancias que básicamente para todos los beneficios de ley que es lo que estamos realizando desde la pandemia.

7. ¿Qué actividades realizan las personas con discapacidad en la Fundación?

Si tengo entendido que les hacen capacitaciones, que les hacen talleres acordes a la realidad, entonces les hacen inclusión lúdica, les hacen inclusión dinámica, en algunas circunstancias si les hacen talleres de desempeño laboral, pero mayoritariamente es como socializar es lo que hace más que nada la fundación.

8. ¿Existe alguna campaña médica específica para las personas con discapacidad que se maneje en su empresa?

No, campaña médica como tal no solamente hay sensibilización ante la discapacidad y lo que si promovemos estamos haciendo la inclusión es evitar de alguna manera discapacidades que se puedan presentar por el tratamiento tardío de un accidente cerebro vascular o un ataque cerebro vascular que nos puede dejar con la segunda causa más frecuente de la discapacidad del adulto. Entonces de alguna manera si generamos conciencia para evitar o más que nada actuar rápidamente para evitar esa posibilidad, pero como tal un trabajo específico con las personas con discapacidad, no solamente se les hace el acompañamiento médico periódico como una atención médica integral. En ocasiones cuando tienen alteraciones emocionales se les deriva a trabajo social en los casos puntuales, pero como tal una campaña específica para ellos no.

9. ¿Qué sugiere para mejorar los procesos que maneja desde su área particularmente para las personas con discapacidad?

Que vuelvan a la participación, yo sé que en este momento es el riesgo biológico y ahora que estamos volviendo a las mascarillas es más vulnerable para ellos pero en algún momento llega un punto en el que sí necesitan interactuar nuevamente con el área y ellos lo extrañan de hecho cuando tuve los exámenes periódicos pude conversar con algunos de ellos y extrañan a la compañía extrañan a las áreas sentirse de alguna manera útiles, ese es prácticamente nuestro objetivo y desafortunadamente lo hemos perdido del horizonte de las prioridades por el tema la pandemia. Deberíamos buscar un mecanismo para hacerlos sentir útiles pese a esta situación de pandemia

10. ¿Cuál es el desafío al que te has enfrentado para la inclusión laboral de las personas con discapacidad?

Bueno, en realidad en la empresa en la que estoy actualmente no ha habido ningún inconveniente, puesto que como te digo no tienen un desempeño presencial al 100%, pero en otras empresas, en las que, si he estado, si prefieren discapacidades de penetrancia incompleta de porcentajes bajos, de discapacidad visual, otras discapacidades como el síndrome de Down, como discapacidad mental, como psicosocial.

Entrevista al Trabajador Social

Esta información va a ser utilizada únicamente para un estudio académico, se mantendrá en el anonimato y será de carácter confidencial, por favor responda con honestidad. ¡Muchas gracias!

1. ¿Cuál es su último nivel de estudios alcanzado?

Tercer Nivel

Por favor indique ¿Cuál es su último título alcanzado?

Licenciado en Trabajo Social

2. ¿Cuál es el cargo que ocupa en la empresa?

Trabajador Social

3. ¿Cuántos años de experiencia tiene?

2 años y medios

4. ¿Qué nos puede decir respecto al ambiente laboral que existe en la empresa y particularmente para las personas con discapacidad?

El ambiente laboral que se ha implementado dentro de la empresa es un ambiente favorable para personas con discapacidad de igual manera para hacia todos los colaboradores en este caso la empresa se a priorizado en tener una relación horizontal para que las personas puedan incluirse de una mejor manera hacia esta nueva empresa.

5. ¿Describa el trato de los jefes hacia las personas con discapacidad?

Tanto gerencias como jefaturas, en realidad visualizan a las personas con discapacidad como entes productivos para que puedan ayudarnos a la superación de nuestras ventas productivas ya que en realidad no lo ven como una persona vulnerable, sino que más ven lo vemos como un elemento importante para poder realizar las actividades que se le fueron designadas.

6. ¿Describa el trato de los compañeros de trabajo hacia las personas con discapacidad?

Los compañeros ayudan a que las personas con discapacidad puedan acoplarse y en este caso tanto físicamente, como emocionalmente hacia la empresa, ya que igualmente es un cambio drástico para la persona con discapacidad es cambiar de entorno, pero tanto jefes como compañeros de trabajo tratan igualmente dar su predisposición para que puedan acoplarse de una mejor manera.

7. ¿Percibe o conoce si las personas con discapacidad se encuentran satisfechas con su trabajo?

Si, en realidad como parte de talento humano nosotros realizamos lo que es el seguimiento de las personas con discapacidad, igualmente de las que viven en provincia para que nosotros igualmente verifiquemos como es su crecimiento tanto profesional como emocional.

8. ¿Las personas con discapacidad disfrutan de los beneficios que otorga la empresa?

Sí, en realidad nosotros procuramos tanto para todo nuestro personal hacerle la inducción de los beneficios sociales que son netamente nuestra responsabilidad para que no exista ninguna vulneración hacia ningún empleado que forme parte de nuestra empresa.

9. ¿Considera que la empresa brinda estabilidad laboral para las personas con discapacidad?

Sí, en realidad es una empresa que cumple con todas sus obligaciones sociales y legales, en realidad es una de las pocas empresas que igualmente se procura realizar los pagos a tiempo de sus remuneraciones lo cual le ayuda tanto a las personas con discapacidad como a las personas que no tienen discapacidad a tener una estabilidad laboral y económica.

10. ¿Cómo se incluye a las personas con discapacidad en los eventos corporativos, programas y actividades que realiza la empresa?

Implementar nuevas alternativas para seguir el contacto con todas las personas, se incluyeron plataformas virtuales las cuáles nos han ayudado y nos han facilitado el tener una mejor comunicación con todas las personas que forman parte de nuestra empresa.

11. ¿Qué sugiere para mejorar los procesos que maneja desde su área particularmente para las personas con discapacidad?

Realizar todos los seguimientos tanto laborales y sociales que necesitan las personas de parte de talento humano siempre nos han dado la predisposición para que nosotros podamos intervenir de una manera profesional hacia todo el personal con discapacidad.

12. ¿Cuál es el desafío al que se ha enfrentado para la inclusión de las personas con discapacidad?

Uno de los desafíos que nos hemos enfrentando, en manera general es pensar que las personas con discapacidad es una imposición, supongamos 25 personas deben incluir a personal con discapacidad debemos de cambiar ese chip y visualizarlos como personal que nos van ayudar a mejorar nuestra producción igualmente a cada una de las áreas que se les va asignando, ya que ellos tienen la disposición de aprender, tienen un amor mas propio hacia los sentimiento de la empresa, en realidad de alguna manera nos ayudan a tener otra visualización de todos los beneficios y todo lo que está logrando la empresa.

Anexo 5

Análisis de buenas prácticas laborales para las personas con discapacidad según los derechos laborales específicos

Derechos específicos de Inclusión Laboral	Practica de la empresa	Practica que no existe en la empresa	Análisis
<p>Ley Orgánica de Discapacidades, Sección Quinta, Artículo 45.- Derecho al trabajo.- Las personas con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante tienen derecho a acceder a un trabajo remunerado en condiciones de igualdad y a no ser discriminadas en las prácticas relativas al empleo, incluyendo los procedimientos para la aplicación, selección, contratación, capacitación e indemnización de personal y demás condiciones establecidas en los sectores público y privado.</p>	<p>Remuneración.- Pago acorde a la ley Procedimientos para la aplicación, selección, contratación, capacitación e indemnización de personal y demás condiciones establecidas en los sectores público y privado.- específicamente para cubrir las vacantes de las personas con discapacidad la empresa tiene un convenio con una fundación, cuando en la empresa se abre una vacante para una persona con discapacidad se solicita a la fundación que proporcione hojas de vida de personas con discapacidad con disponibilidad para trabajar. No existe levantado un perfil para las personas con discapacidad, lo que se busca es que la persona puede moverse por sus propios medios, pueda entender y cumplir con las tareas encomendadas y comunicar sus necesidades o dudas. La experiencia es un requisito que varía para las personas con</p>		<p>Se puede evidenciar que en la empresa no se cumple con una buena práctica en el proceso de selección de las personas con discapacidad, se identificó que para estas vacantes no existe un perfil de cargo levantado. Las actividades asignadas no tienen un alto nivel de complejidad las puedes aprender en el proceso, evidenciando que no se realiza un análisis real de las capacidades de las personas con discapacidad para asignarle sus funciones. Con respecto al pago de remuneración y de indemnizaciones por desvinculación la empresa se encarga de pagar acorde a la ley, evidenciando una buena práctica.</p>

discapacidad según la vacante existente. Debido a que los cargos que ocupan las personas con discapacidad son en su mayoría operativos no requieren de experiencia previa para ejercer su cargo. Las tareas asignadas a las personas con discapacidad están relacionadas a apoyo administrativo como archivo, organizar las hojas recicladas, separación de hojas, recorte de hojas, membretado de carpetas. Desde la parte médica se recibe el ok una vez que se ha evaluado que el trabajo que va a realizar la persona con discapacidad no afecte su salud.

Ley Orgánica de Discapacidades, Sección Quinta,

Artículo 47.- La o el empleador público o privado que cuente con un número mínimo de veinticinco (25) trabajadores está obligado a contratar, un mínimo de cuatro por ciento (4%) de personas con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condiciones físicas y aptitudes individuales, procurando los principios de equidad de género y diversidad de discapacidades. El

El equipo de Talento Humano se encarga de revisar este indicador de manera mensual de tal manera que el número de personas con discapacidad contratadas en nómina corresponden al 4% del total de trabajadores que se encuentran en nómina.

En este aspecto la empresa cumple con una buena práctica respecto al porcentaje de contratación de personas con discapacidad.

porcentaje de inclusión laboral deberá ser distribuido equitativamente en las provincias del país, cuando se trate de empleadores nacionales; y a los cantones, cuando se trate de empleadores provinciales.

Ley Orgánica de Discapacidades, Sección Quinta,

Artículo 51.-

Estabilidad laboral.-

Las personas con discapacidad, deficiencia o condición discapacitante gozarán de estabilidad especial en el trabajo.

Ley Orgánica de Discapacidades, Sección Quinta,

Artículo 54.-

Capacitación.- Las instituciones públicas ejecutarán programas gratuitos de manera progresiva y permanente de capacitación dirigidos a las y los servidores públicos a fin de prepararlos y orientarlos en la correcta atención y trato a sus compañeros, colaboradores y usuarios con discapacidad. Dichos programas contendrán diversidad de temáticas de acuerdo al servicio que preste cada institución.

Según la Política de capacitación de la empresa es obligación de los colaboradores actualizarse en temas correspondientes en su área de trabajo. Asegurando que todos los colaboradores presenten los conocimientos y competencias necesarias para cumplir con éxito las funciones de su cargo. En la empresa el área que trabaja de la mano con las personas con discapacidad es el área de Trabajo Social, área que deberá representar un certificado que avale haber culminado un curso correspondiente al Buen trato de las

Los Trabajadores Sociales de la empresa cuentan con el curso Derechos Humanos, Inclusión Laboral y Buenas Prácticas para Personas con Discapacidad dictado por el Ministerio del Trabajo y Consejo Nacional para la igualdad de discapacidades.

personas con
Discapacidad.

**Ley Orgánica de
Discapacidades,
Sección Séptima,
Artículo 58.-**

Accesibilidad.- Se garantizará a las personas con discapacidad la accesibilidad y utilización de bienes y servicios de la sociedad, eliminando barreras que impidan o dificulten su normal desenvolvimiento e integración social. En toda obra pública y privada de acceso público, urbana o rural, deberán preverse accesos, medios de circulación, información e instalaciones adecuadas para personas con discapacidad.

Lo que la empresa en general procura es cuidar la accesibilidad al ingreso de las instalaciones, sin embargo, sólo disponen de ascensor, no existen rampas, ni baños adaptados para las personas con discapacidad, señalética de braille, pantallas de lectura, ni personas que sepan hablar lenguaje de señas.

Las personas con discapacidad que trabajan de manera presencial consideran que sus puestos de trabajo están equipados con las herramientas necesarias para que puedan cumplir con sus funciones sin complicaciones. Cabe hacer énfasis que las herramientas de trabajo que se les ha entregado son las herramientas que se entregan a todos los colaboradores para que cumplan con sus funciones, que no están pensadas en su discapacidad.

La empresa no cumple con una buena práctica de accesibilidad, las instalaciones no se encuentran equipadas con señalética de braille, pantallas de lectura o rampas para las personas con discapacidad. Una de las principales razones por las que no se ha trabajado en este aspecto responde a que el 50% del personal se encuentra en teletrabajo. No obstante hay que exaltar que la empresa ha trabajado en las tendencias digitales para mantener a sus colaboradores conectados a charlas, capacitaciones y eventos corporativos.

**Ley Orgánica de
Discapacidades,
Sección Novena,
Artículo 82.-**

Seguridad social.- La seguridad social es un derecho irrenunciable, y será deber y responsabilidad primordial del Estado garantizar y hacer efectivo su pleno ejercicio con respecto de las personas con discapacidad que requieran atención permanente y a las personas y las familias que cuiden de ellas.

El 100% del personal con discapacidad tiene sus beneficios sociales al día

La empresa cumple con una buena práctica respecto al tema de Seguridad Social y no solo para el personal con discapacidad sino para todos sus colaboradores.

