

Inclusión de la Gestión Pública en la empleabilidad de las personas con discapacidad auditiva en el Servicio de Rentas Internas de la Plataforma Financiera dentro del periodo 2020-2021

María José Bermúdez Molina
Pontificia Universidad Católica del Ecuador

RESUMEN

El presente artículo de investigación busca demostrar la necesidad de implementar la lengua de señas como canal de comunicación entre sordos y oyentes, dentro del personal laboral del Servicio de Rentas Internas y entre el personal de esta institución y los usuarios de este servicio. La Constitución de la República del Ecuador reconoce como forma alternativa de comunicación a la lengua de señas y garantiza medidas que aseguren la inclusión y la garantía del pleno ejercicio de derechos de las personas, comprendida la comunicación como uno de estos. El Servicio de Rentas Internas comprende un amplio personal de trabajo compuesto también por personas con diversas discapacidades, entre estas personas con discapacidad auditiva, que deben aprender y adaptarse a los requerimientos que exija esta institución como empleador. Se propone analizar la normativa aplicable, así como la gestión pública o independiente que ha efectuado el Servicio de Rentas Internas para garantizar una comunicación efectiva con el personal y el usuario discapacitado auditivo. El presente documento busca determinar, a través de un método cualitativo y analítico, si los métodos empleados para garantizar el derecho a la comunicación son eficientes, o en su defecto, si existe una vulneración a este ejercicio pleno de derechos e inclusión, y posteriormente un análisis sobre los resultados obtenidos. Se concluye que, pese al reconocimiento de métodos y garantías de comunicación para personas con discapacidad auditiva, hay deficiencias en la interacción de sordos y oyentes, por parte de las autoridades, usuarios y funcionarios, a pesar de compartir espacios de trabajo por jornadas extensas durante un periodo de tiempo indefinido.

Palabras clave: Lengua de señas, inclusión, gestión pública, instituciones públicas, derecho al trabajo, discapacidad auditiva.

ABSTRACT

This research article seeks to demonstrate the need to implement sign language as a channel of communication between the deaf and hearing, within the labor staff of the Internal Revenue

Service and between the personnel of this institution and the users of this service. The Constitution of the Republic of Ecuador recognizes sign language as an alternative form of communication and guarantees measures to ensure the inclusion and guarantee of the full exercise of people's rights. The Internal Revenue Service comprises a large workforce also composed of people with various disabilities, including people with hearing impairments, who must learn and adapt to the requirements demanded by this institution as an employer. It is proposed to analyze the applicable regulations, as well as the public or independent management carried out by the Internal Revenue Service to ensure effective communication with staff and the hearing-impaired user. This document seeks to determine, through a qualitative and analytical method, whether the methods used to guarantee the right to communication are efficient, or failing that, if there is a violation of this full exercise of rights and inclusion, and subsequently an analysis of the results obtained. It is concluded that, despite the recognition of methods and guarantees of communication for people with hearing disabilities, there are deficiencies in the interaction of the deaf and hearing, by the authorities, users and officials, despite sharing workspaces for long days for an indefinite period of time.

Key words:

1. Introducción

1.1. Situación de las personas con discapacidad auditiva en el Ecuador

En la actualidad, la lucha por la inclusión de las personas con discapacidad auditiva en el campo laboral aún perdura y se mantiene latente. El Ecuador reconoce que todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos (Asamblea Nacional de la República Ecuador, 2008) y promueve la igualdad dentro de todos los sectores. Sin embargo, la discapacidad aún es invisibilizada y pese a la obligatoriedad de la ley de incluir a este grupo de personas en el campo laboral, no se percibe su participación, y no gozan del derecho al trabajo como el resto de la población ecuatoriana. Dentro del marco normativo, la ley de discapacidades define en su artículo 6 a la persona con discapacidad y establece lo siguiente:

“Para los efectos de esta Ley se considera persona con discapacidad a toda aquella que, como, y 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” (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2012)

Bajo este concepto, una persona con discapacidad presenta deficiencias tanto físicas, emocionales como sensoriales que lo imposibilitan de hacer o ejercer actividades de la vida diaria, en el caso de las personas con discapacidad auditiva la Organización Mundial de la Salud menciona que alguien que sufre *“pérdida de audición cuando no es capaz de oír tan bien como una persona cuyo sentido del oído es normal, es decir, cuyo umbral de audición en ambos oídos es igual o mejor que 20 dB”* (Organización Mundial de la Salud, 2021) y, por lo tanto, debe comunicarse a través de la lengua de señas.

El Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) dentro de sus estadísticas, establece para enero del presente año que el 14,13% de la población ecuatoriana

corresponde exclusivamente a personas con discapacidad auditiva, equivalente a 66.538 personas sordas en todo el Ecuador. Solamente en Quito se registran 10.809 personas con esta discapacidad, siendo una población significativa, de las cuales sólo el 16,47% se encuentra laborando, es decir, 2.501 de la población con discapacidad auditiva en el Distrito Metropolitano de Quito.

Esta comparación de datos hace evidente la necesidad de reflexionar sobre la inclusión de las personas con discapacidad auditiva en un espacio laboral, y cómo se implementa la gestión pública para incentivar esta inclusión, ya que dentro de la revisión de estas estadísticas el porcentaje de las personas con discapacidad auditiva que se encuentran laborando es bajo en contraste con toda la población que presentan esta condición.

El Servicio de Rentas Internas, dentro del sector público abarca gran parte de la población laboral debido a su alcance a nivel nacional y su importancia en la recaudación de impuestos, por lo que, al comprender un gran personal esta institución pública de la Plataforma Financiera permitirá estudiar si cumplen con la normativa de inclusión laboral y cuáles son las medidas que se efectúan a favor de las personas con discapacidad auditiva que laboran en esta institución, y de esta manera visualizar un espacio de trabajo adecuado y el uso de las formas alternativas de comunicación como la lengua de señas.

1.2. Importancia de la inclusión de la gestión pública en la empleabilidad de las personas con discapacidad auditiva.

Las personas con discapacidad auditiva han tenido que crear un espacio dentro de la sociedad en el cual interactúen con la población que posee esta discapacidad y con la población oyente, como resultado se evidencia que es factible la interacción de estos grupos, y esta interacción ha traído consigo el desarrollo de las habilidades en las personas sordas, lo que permite que participen en la tecnología, cocina, márketing, entre otras actividades, con la comunidad oyente.

En 2019, el Ministerio de Inclusión Económica y Social organizó el proyecto de la película *Versa Effect* en Quito, (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2019) un proyecto visual desarrollado en lengua de señas por un electo de personas con discapacidad auditiva, con la finalidad de sensibilizar al público oyente sobre las necesidades particulares de las personas sordas y la importancia de crear programas que permitan su inclusión. En ese mismo año Chile aprobó el “*Proyecto para promover el uso de lengua de señas en el ámbito educacional y laboral*” (Educación 2020, 2019) con el objetivo de proveer la enseñanza de la lengua de señas realizadas por personas sordas calificadas y además el goce de los derechos culturales y lingüísticos de este colectivo.

Inclusive “*Las personas sordas no querían ser llamadas ni clasificadas desde la discapacidad, pues sostienen que la sordera no es una condición que las limita ni las determina, sino que, al contrario, es una característica que los define con una identidad de la cual deben estar orgullosas*” (Mogro, 2019, pág. 50) es por esto, que para ello no representa un impedimento la discapacidad auditiva para el desarrollo de habilidades y actividades, sino más bien la comunicación con las personas oyentes.

La participación de las personas con discapacidad auditiva no sólo favorece en el ejercicio de sus derechos, sino que además permite desarrollar sus habilidades laborales, disminuye la vulnerabilidad e incrementa su autoestima. Para la inclusión en el campo laboral realiza la misma función, pero además permite a este grupo participar activamente en la economía y mejorar su calidad de vida.

La inclusión laboral de las personas con discapacidad auditiva debe enfocarse en encajar los métodos alternativos de comunicación, en este caso la lengua de señas como mecanismo que permita la interacción de este grupo al momento de ejecutar una política pública y ver que se cumpla con el objetivo.

1.3. Problema: Inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en el Ecuador en el periodo 2020 - 2021

Pese a la importancia de la inclusión laboral de las personas con discapacidad auditiva respaldada por el Estado a través de sus autoridades, en el Ecuador hay un déficit en la contratación de las personas sordas; sólo en el Servicio de Rentas Internas se puede observar que aproximadamente 3.100 funcionarios laboran bajo su dependencia a nivel nacional, de los cuales 1.300 laboran en el Distrito Metropolitano de Quito, siendo 52 de ellos personas con discapacidad, y dentro de estas, 10 con discapacidad auditiva.

En 2012, por medio de la Ley Orgánica de Discapacidades, se establece de manera obligatoria que se incluyera en el campo laboral a personas con discapacidades. El Reconocimiento oficial de la Lengua de Señas Ecuatoriana, fue un paso importante dentro del propósito de inclusión de las personas con discapacidad auditiva en el Ecuador, así se lo hizo de igual manera, al suscribirse a la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (Discapacidad, Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con, 2008), obligándose a ofrecer formas de asistencia humana, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, como también, aceptar y facilitar la utilización de la lengua de señas de las personas con discapacidad en sus relaciones oficiales.

2. Marco Teórico

2.1. Discapacidad auditiva y lengua de señas

Quienes nacen con discapacidad auditiva presentan una deficiencia en la comunicación, por lo que se ven imposibilitadas de hablar o desenvolverse en el mismo idioma de un determinado grupo social, debido a esto, desarrollan su comunicación a través de símbolos y gestos corporales que permiten expresarse dentro de su grupo social, este medio de comunicación es conocido como la lengua de señas. El Ecuador lo reconoce como el lenguaje propio de las personas con discapacidad auditiva, conocido como lengua de señas ecuatorianas, contemplado por la Ley de Discapacidades.

Esta comunidad de personas con discapacidad auditiva tiene una trayectoria e historia propia, que forman parte de una construcción de valores que se ve reflejada a través de esta lengua propia y la distinción de cada seña, así como la modalidad en la que se asocian y las conductas

que presentan en espacios físicos donde se desenvuelven, siendo que a través de la lengua de señas, esta *“permite a las personas Sordas, personas de la diversidad funcional y personas oyentes, desarrollar y expresar pensamientos, sentimientos y la construcción de identidad de forma distinta a la oral y escrita, pero igual de válido”* (Jácome, 2022, pág. 32). Esta comunidad comparte un mismo sentido por la vida que los une, y se ha expresado a través de esta comunicación alterna.

La lengua de señas ha sido durante muchos años un método de comunicación excluido. Puesto que su falta de motivación para su aprendizaje ha causado que solo sea implementado dentro de la comunidad de las personas con discapacidad auditiva, esta situación ha afectado el desarrollo personal y la participación social de las personas con que presentan esta discapacidad. La lucha que ha impulsado a varios movimientos sociales, para frenar la discriminación, impulsar la participación y crear conciencia social acerca de la importancia que representa los derechos de los diversos grupos sociales, ha creado además una conciencia social sobre las personas con discapacidad auditiva. Para esto el Estado tiene una participación importante en la inclusión de este método de comunicación en diversos espacios y sectores, como lo es el sector laboral.

La importancia de esta lengua radica en que constituye un medio de comunicación y de desarrollo de las habilidades cognitivas y emocionales que tienen las personas con discapacidad auditiva. Debido a que exterioriza de forma natural las ideas y expresiones de las personas sordas Este instrumento es idóneo para desarrollar el léxico y la adquisición de nuevos conocimientos. La inclusión que busca el Estado para las personas con discapacidad auditiva debe reflejarse a través de la búsqueda de una adecuada integración de la lengua de señas ecuatoriana en las actividades cotidianas de sus funcionarios o autoridades, y no limitar solamente aquellos que estén a cargo de personal discapacitado auditivo, sino a también a quienes atiendan a usuarios con esta misma condición, es decir, contar con un personal oyente capacitado y preparado para la interacción y atención de personas con discapacidad auditiva, si no comprende su totalidad, si una gran mayoría.

2.2. Empleabilidad: Sector Público

Cada institución tiene requisitos particulares al momento de requerir o contratar personal, la forma de acceso al empleo varía en función de que el puesto de trabajo pertenezca al sector público o privado, por ello esta singularidad debe estar clara al momento de postular para un empleo. La Constitución de la República del Ecuador vela por los derechos de las personas con discapacidad, buscando su inclusión en la sociedad, para ello el acceso al trabajo es fundamental dentro del desarrollo de sus capacidades y es una vía para alcanzar esta inclusión.

Las medidas adoptadas fomentar la inclusión de las personas con discapacidad auditiva, pueden observarse a través de la aprobación de la ley orgánica de discapacidades, que implementa la inclusión laboral, donde obliga a las entidades empleadoras públicas o privadas que cuenten con un *“número mínimo de veinticinco (25) trabajadores están obligados 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” (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2012). Bajo este contexto, el empleo público es el generado por la actividad de la Administración, tanto para el desarrollo de actividades públicas como internas de la institución.

Esta administración cuenta con una planificación y aprobación previa sobre un presupuesto y número de personal que podrá contratar donde se contempla la contratación a personas con discapacidad, sin embargo, cada institución pública cuenta con características propias en el proceso de contratación. La institución pública la oferta de empleo público, donde se especifica la escala de funcionarios o categoría profesional a la que la persona con discapacidad auditiva va a intentar acceder, todo esto en función de su formación académica, su experiencia, sus preferencias y sus capacidades. (Damm Muñoz Ximena, 2017)

Cuando se planifica una contratación se cuenta con los recursos tanto económicos como humanos para el seguimiento y apoyo del nuevo personal contratado, así mismo para las personas con discapacidad auditiva, que ya forman parte del personal laboral y quienes van a ingresar en la institución. Sobre la planificación se destaca que es un *“instrumento para dar coherencia a los diversos actos de gobierno que se explican por la manera en que han sido configuradas las razones de interés público”* (Sánchez, 2003, pág. 14), en efecto, esta planificación comprenderá tanto recursos como actividades que deberá llevar la institución para alcanzar el plan que busca el actual gobierno, sin embargo, esta planificación debe contener los mecanismos que permitan cubrir las necesidades de todos los que intervendrán en el desarrollo de esta planificación, en el caso puntual las personas con discapacidad auditiva. *“La única y exclusiva razón de la planificación es la de pensar antes de actuar, o lo que es lo mismo, tomar las providencias del caso para que dichas razones sean alcanzadas”*. (Sánchez, 2003, pág. 14)

3. Marco Metodológico

3.1. Diseño de estudio

La presente investigación se sitúa en una línea de tipo cualitativo, busca analizar las percepciones que tienen los entrevistados sobre los roles empleados dentro del espacio laboral, tanto de los intervinientes con discapacidad auditiva, como de los oyentes en un contexto determinado. Esta metodología presenta una postura humanista de comprensión del medio, considerando la realidad no busca la generalización, sino que busca exponer los problemas más concretos de una realidad específica.

El nivel del estudio es descriptivo, recoge información independiente de los sujetos de estudio y analiza conjuntamente conceptos de conformación secundaria, relacionados con las variables de estudio.

3.2. Participantes

Se trabajó con una muestra no aleatoria, atendiendo a la accesibilidad de la institución y la disposición de las personas entrevistadas a colaborar con el estudio.

La muestra se construyó con 2 grupos de sujetos conformados por 6 Personas con Discapacidad auditiva, y 4 autoridades comprendidas entre el coordinador del área, recursos humanos y compañeros de trabajos del Servicio de Rentas Internas de la Plataforma Gubernamental Norte. El total de participantes correspondieron a 10 personas, de las cuales el 40% corresponde a mujeres y el 60% a hombres. De la población total, el 70% corresponde a personas con discapacidad auditiva y el 30% a personas oyentes. La edad promedio de los participantes Sordos fue de 38-45 años.

Tabla 1
Participantes

Participantes		
Institución o Representante	Servicio de Rentas Internas	
Personas con Discapacidad Auditiva	6	Área
	2	Archivo
	1	Reintegro
	3	Tecnología
Personas Oyentes	4	Área
	2	Recursos Humanos
	2	Reintegro

Fuente: *Elaboración Propia*

Tabla 2
Características de las personas Sordas

Procedencia	Edad	Estado Civil	Nivel Educativo	Género
Quito	56	Soltero	Bachiller	Masculino
Quito	47	Divorciado	Bachiller	Masculino
Quito	43	Casada	Bachiller	Femenino

Quito	40	Soltero	Básico	Masculino
Quito	38	Casado	Técnico	Masculino
Quito	38	Casada	Bachiller	Femenino

Fuente: *Elaboración Propia*

3.3. Recolección de datos

Para la recolección de los datos anteriormente descritos se implementó como instrumento la entrevista, donde la entrevistadora, formulo preguntas acordes a lo establecido en el cuestionario, siguiendo un orden y secuencia, con la finalidad de obtener la información pertinente para el objeto de estudio. Se puede observar que se consigue la misma información a partir de varios entrevistados.

El cuerpo de la entrevista estuvo compuesto por dos partes, la primera parte dirigida al personal oyentes y la segunda dirigida al personal con discapacidad auditiva, contenía 10 preguntas, de las cuales 3 eran cerradas y 7 abiertas. Estas se organizaron de acuerdo con dos dimensiones: ciudadanos de derecho y participación de la comunidad con discapacidad auditiva dentro del espacio laboral.

3.4. Procedimientos de recolección

La información obtenida de las entrevistas fue transcrita de manera que pueda atenderse las variables del objeto de estudio, se agruparon de acuerdo con las categorías levantadas. A las Personas Sordas se implementó la lengua de señas ecuatoriana para efectuar una óptima comunicación y entendimientos de las preguntas, con la finalidad de que las respuestas proporcionadas sean las más cercanas a las intenciones de las personas con discapacidad auditiva. Posteriormente, se revisaron las respuestas con el objetivo de determinar si estas daban cuenta de aquello expresado en su Lengua de Señas. A los participantes oyentes las entrevistas fueron transcritas en tiempo real debido a que no se pudo grabar por estar en una Institución del Estado.

3.5. Plan de Análisis

La información recogida se codificó considerando el objeto de estudio, la gestión pública implementada en la inclusión laboral de las Personas Sordas. Una vez organizada la información, se establecen los conceptos en función de lo obtenido para dar significado a los argumentos, a partir de este análisis, se levantaron dos categorías centrales que representaban las intenciones de los diferentes actores involucrados en la investigación: Derecho y Participación. (Damm Muñoz Ximena, 2017)

4. Presentación de Resultados

Siguiendo la propuesta inicial del presente trabajo de investigación y con la finalidad de conocer la percepción Personas Sordas, representantes del Servicio de Rentas Internas, institución seleccionada para el presente estudio, sobre la inclusión de la gestión pública en la empleabilidad de las personas con discapacidad a auditiva, se presentan los resultados.

Tabla de resultados

		Implementación de Gestión Pública		
		Participantes		
		Personas con Discapacidad Auditiva	Representantes Oyentes	
Cate.	Derecho	Igualdad ante la ley	igualdad ante la ley	igualdad ante la ley
		Implementación de comunicación alterna	no se implementa	se está tratado de capacitar, se implementa la comunicación por escritura
		Inclusión laboral	no existe inclusión laboral	sí hay inclusión
		Facilidades de comunicación	no se prestan facilidades	se dan las mayores facilidades posibles
	Participación	Representación	no hay representación laboral	área de recursos humanos
		Participación laboral	es difícil participar e interactuar, no se brindan las facilidades para entender a los jefes y compañeros	hay participación en sus actividades diarias

	Lenguaje común o inclusivo	no se instruye curso de lengua de señas básico	se está tratado de capacitar
	Falta de educación	falta de acceso	dar acceso

De las perspectivas tomadas, se determina que no existe una gestión pública adecuada a las necesidades de las personas con discapacidad auditiva para su desarrollo laboral dentro del Servicio de Rentas Internas. De todos los beneficios y facilidades que pudieran prestarse, no existe la implementación de una lengua de señas básica para la comunicación, así como métodos alternativos que permitan el fácil entendimiento de situaciones relevantes dentro del tiempo laboral.

La formulación de políticas públicas “*se crea a partir de creencia en el Estado, como entidad administradora de lo “público” y sus problemas*” (Parsons, 2007, pág. 40), así mismo se habla en este sentido que para la formulación de políticas en respuesta a un acertijo colectivo se debe “*tomar decisiones como tener conocimiento*” (Parsons, 2007, pág. 117). Existe un problema concreto con las personas con discapacidad auditiva, pese a que se haya creado dentro del régimen legal un espacio donde se obligue a su participación laboral, no quiere decir que sea suficiente para cubrir las necesidades totales o una parte de ellas.

El Servicio de Rentas Internas es un ejemplo de que el sector laboral público sigue en estricto sentido el marco legal, más no realiza una intervención concreta que permita cumplir el objetivo de la ley. Dentro del estudio se observa que las personas con discapacidad auditiva dentro de este espacio laboral han tenido que adaptarse a su entorno y comprender los términos que en él se emplean a través de la escritura, sin embargo, la estructura del lenguaje escrito que tiene una persona oyente a comparación de una persona con discapacidad auditiva no es igual, puesto que carecen del apoyo de la audición en su proceso de formación, por lo que, no podría asegurarse de que el mensaje ha sido receptado de manera correcta. (Fundación Canaria Personas con Sordera, 2020).

Dentro de la entrevista realizada al funcionario a cargo del seguimiento sobre el desempeño de las personas con discapacidad, tal como se observa en la tabla de resultados, dentro de la categoría de oyentes, se considera que, si hay una participación por parte de las personas con discapacidad auditiva dentro de las actividades establecidas por el Servicio de Rentas Internas, y que estas actividades han sido entendidas correctamente. Sin embargo, es evidente que existe una contraposición entre la percepción sobre el desenvolvimiento de un funcionario con discapacidad auditiva, tanto entre el grupo oyente como sordo. Es importante tener en cuenta que la empleabilidad de personas con discapacidad auditiva es una condición necesaria, más no suficiente. “*El sordo debe aprender a desempeñarse con independencia y siendo más autodidacta en muchos casos*” (Durango, 2017) En este sentido, la independencia y desempeño

de la discapacidad auditiva se construye con la socialización, así *“la inclusión no es solamente un lugar sino, en esencia, una actitud y un valor de profundo respeto por las diferencias y de compromiso con la tarea de no hacer de ellas obstáculos sino oportunidades”* (Caicedo Doris, 2008).

4.1. Derecho

“La inclusión social constituye un tema de derechos, situación que exige la igualdad ante la Ley” (Damm Muñoz Ximena, 2017, pág. 193), consideración que incide directamente en las personas con discapacidad auditiva, al igual que en los intérpretes de la lengua y sus familiares, sin embargo, la realidad demuestra que no es así. La Constitución de la República del Ecuador en su artículo 11 sobre el tema de discapacidad establece que *“todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado por razones de discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva”* (Asamblea Nacional de la República Ecuador, 2008, pág. 11) acepta la igualdad ante la ley y prohíbe la discriminación, la Ley Orgánica de discapacidades conserva este objetivo y busca promover el desarrollo de las personas con discapacidad tanto nacionales como extranjeras, además de que impulsa la participación en el sector laboral obligando la apertura de las plazas de trabajo tanto en el sector público como privado, participación que se ve igualmente respaldada en el Código del Trabajo. Sobre este punto, incluso la Corte Constitucional del Ecuador se ha manifestado y determino que *“las personas con discapacidad tienen, entre otros derechos, el de trabajar en condiciones de igualdad de oportunidades, en un marco de estabilidad laboral, que permita alcanzar la realización económica y personal de este grupo de personas con derecho a recibir atención prioritaria”* (Corte Constitucional del Ecuador, 2018, pág. 39). En este sentido, toda institución pública o privada que dentro de sus plazas de trabajo tengo a personas con discapacidad y discapacidad auditiva, debe observar los precedentes constitucionales en favor de brindar condiciones igualitarias de trabajo. Sobre estas condiciones, la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, establece que es fundamental *el derecho de las personas con discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones con las demás; ello incluye el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad.* (Discapacidad, Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con, 2008, pág. 22)

Sobre la Lengua de Señas Ecuatoriana, es reconocida por la misma Constitución como un método alternativo de comunicación y en la Ley Orgánica de Discapacidades como lengua propia y método de comunicación de las personas con discapacidad auditiva. Además, se establece que el Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades, en coordinación con la autoridad nacional encargada de las relaciones laborales, formulará las políticas sobre formación para el trabajo, así como facilidades para su desempeño. (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2012, pág. 13). La política pública debe incentivar el incremento en relación laboral para las personas con discapacidad auditiva, ya que es vista como *“la resolución de un problema público reconocido como tal en la agenda gubernamental”*.

(Knoepfel Peter, 2008, pág. 33) La inclusión social, educativa, cultural y laboral de las personas con discapacidad y con discapacidad auditiva es un problema ya reconocido, la implementación de leyes, es un proceso que debe realizarse de manera dinámica y reflejarse en la práctica, el objetivo que busca la ejecución de estas leyes va encaminado al crecimiento y desarrollo de las personas con discapacidad, sin embargo, estos argumentos no coinciden con lo manifestado por este grupo. Las personas con discapacidad auditiva buscan llegar al público oyente y expresar sus necesidades. Si bien se adaptan o buscan desenvolverse en espacios de trabajo con personas oyentes, son este colectivo quienes deben buscar las herramientas para lograr comunicarse con la mayoría oyente. Ante esta situación, las personas sordas, han manifestado disgusto y cansancio por la falta en la aplicación de la ley, que si bien, busca velar por sus derechos, los partícipes de esta falta impiden que se cumpla su objetivo.

Actualmente, las necesidades de este colectivo responden a las razones de un mundo globalizado, acuerdos y compromisos internacionales que tratan estas necesidades en concreto. (Damm Muñoz Ximena, 2017, pág. 194). Las personas con discapacidad y con discapacidad auditiva enfrentan diversos impedimentos para el disfrute de sus derechos humanos, por lo que las leyes, y programas de políticas públicas, deben emplear la mayor sensibilidad con respecto a sus necesidades. Estos programas *deben garantizar el acceso a los beneficios de protección social, los servicios de apoyo, así como a la información relacionada con la tecnología de asistencia y otras instalaciones* (Social Protection & Human Rights , 2015) Apegándose al cumplimiento de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. El Estado debe priorizar la inclusión de este grupo vulnerable por el simple hecho de estar reconocidos como tal en la Constitución. Sin embargo, aún existe una discrepancia entre el cumplimiento de la ley y las acciones tomadas para garantizar el objetivo de esta, la falta de un gobierno que se preocupe y, sobre todo, participe activamente con las personas con discapacidad auditiva, impide tener conocimiento de las principales necesidades que se busca apoyar.

4.2. Participación

En el Ecuador las personas con discapacidad auditiva desarrollan diversos espacios de participación social como son fundaciones o sociedades, esto debido a la ausencia de ambientes de desarrollo social, cultural, educativos y de capacitación laboral. Espacios que son creados para dar herramientas que permitan acceder a oportunidades dentro de la sociedad oyente. Estos espacios permiten el desarrollo de varias actividades entre personas con discapacidad auditiva, pero no tienen una participación con un mismo número de personas oyentes. Esto ocurre de igual manera en el espacio laboral, las personas con discapacidad auditiva prefieren relacionarse con su mismo colectivo a seguir adaptándose en el desarrollo social con las personas oyentes, debido a que no se maneja una misma línea de comunicación. Así mismo, las personas con discapacidad auditiva instruyen a los nuevos funcionarios con esta misma discapacidad sobre las actividades establecidas con base a la experiencia adquirida, ya que no se comprende en su totalidad cuando es transmitida por el personal oyente. *“Las personas con discapacidad son consideradas un grupo minoritario o marginal y desvalorizado, situación que gatilla desinterés de este colectivo por colaborar en asuntos públicos”* (Arias Benito, 2013, págs. 61-88). Esta consideración encaja con el pensamiento de que la lengua de señas

ecuatoriana no es un instrumento necesario de comunicación para todas las personas oyentes no solo en un espacio social sino también dentro de un ambiente laboral, y por eso es catalogada como un método de comunicación alternativo.

Al momento de hablar sobre las políticas públicas y la búsqueda por resolver la barrera social entre las personas con discapacidad auditiva y su inclusión entre las personas oyentes, se encuentra medidas impuestas por ley, como la obligatoriedad laboral o la inclusión social, que proporcionan a las personas con discapacidad un espacio de integración, y busca una participación abierta para todas las personas. Esto a simple vista no hace distinción entre sordos y oyentes, sin embargo, no toma en cuenta un factor fundamental, la comunicación, y esto afecta directamente a la participación de todos los miembros. *“Dicha situación, constituye una necesidad sentida por las Personas Sordas, quienes expresan que su nivel de participación es limitado”* (Damm Muñoz Ximena, 2017, pág. 195), debido a que impide expresar o aclarar que constituye un beneficio o consecuencia de la acción tomada.

Como anteriormente se lo ha señalado, las políticas públicas son el resultado de la toma de decisiones y acciones que se da por la intervención de varios actores, públicos y privados, y que por diversas razones dan seguimiento, formulación y resolución a un problema público. (Knoepfel Peter, 2008). La participación de estos actores no corresponde únicamente aquellos políticos o autoridades que plantearan las posibles soluciones de la política pública, sino también a quienes afecta directamente. Para comprender las necesidades que pertenecen a la discapacidad auditiva es fundamental obtener la información de primera mano de quien vive con esta discapacidad, es decir, no solo se debe visualizar el entorno, sino más bien comprender desde la petición propia de una persona con discapacidad auditiva, que mecanismos serían base para alcanzar un desarrollo igualitario.

En este sentido, es importante determinar que, si bien el Estado a través de esta obligatoriedad de la ley exhorta a crear espacios de participación para las personas con discapacidad y con discapacidad auditiva, simplemente está imponiendo que la discapacidad sea parte de un espacio, más no vela por la interacción y desenvolvimiento en el espacio que le ha dado, porque no ha considerado si ese espacio cubre en una parte con las necesidades de una persona con discapacidad auditiva, o siquiera brinda herramientas para su desarrollo.

4.3. Cambio Cultural

Es evidente que el hablar sobre la falta de gestión pública en la empleabilidad de las personas con discapacidad auditiva para una óptima inclusión social que cumpla con el objetivo de la ley, es solo hablar de un punto muy específico de un acontecimiento más amplio. La discapacidad auditiva no solo conlleva el conocimiento de otro método de comunicación para el entendimiento, sino que además debe comprender todo lo que está detrás de cada significado dado a determinada señal, para las personas sordas *“la experiencia con el sonido, la escucha y la visualidad son elementos que deben ser considerados para identificar las diferencias culturales y entender cómo estos influyen en la forma de relacionarse e interpretar el mundo”* (Jácome, 2022, pág. 124). Ana Morales en su obra *La Ciudadanía desde la Diferencia:*

Reflexiones en torno a la Comunidad Sorda menciona que *“en el caso de la comunidad Sorda se aprecia una percepción distinta a la planteada. Ellos no se autodefinen como personas con discapacidad, sino individuos diferentes, muchos incluso se consideran biculturales en lo que parece haber una clara conciencia de su naturaleza lingüística”* (García, 2009, pág. 132), las personas sordas no consideran esta condición como una discapacidad, al contrario, la sordera es una forma de vida, comprende un esquema de la cultura sobre la experiencia visual que alimenta la forma de ser a través de la información percibida.

Las personas con discapacidad auditiva, así como intérpretes de la lengua de señas ecuatoriana, expresan la importancia de un cambio, que vienen desde los ejes culturales, sociales, educativos y laborales, donde se establece que la importancia de la educación a la población permite comprender la cultura sorda. Es relevante señalar el punto de la cultura de discapacidad auditiva, ya que, si bien son una minoría cultural y lingüística (Fuente, 2014), no representa que esta minoría deba ser marginada de la población oyente a falta de comunicación. *“Las minorías reivindican políticas de igualdad y no discriminación”* (Fuente, 2014, pág. 281) de esta manera, lo que se busca es que la medida establecida permita bajo un mecanismo equitativo acceder a una oportunidad de igual manera que una persona oyente.

En este sentido, la gestión pública aplicada debe versar en la compatibilidad de la lengua, esto no solo aporta en el crecimiento cultural, al permitir la interacción entre las personas oyentes y sordas, sino que además fundamenta la inclusión de las personas con discapacidad auditiva en un medio oyente permitiendo el acceso a la información. (Centro de Estudios Avanzados Latinoamericanos, 2023) Este cambio en la gestión aplicada debe ir de la mano con lo que anteriormente se ha señalado en el campo de derecho, el derecho a la inclusión social y la garantía de una participación activa, esta relación entre discapacidad y derechos humanos busca dar un lugar idóneo en la ciudadanía, incorporándolos en el mundo escolar y laboral, y permitiendo que esta formación desemboque su participación en lo político, cultural y social. *“Es reconocer sus rostros, oír sus voces y visibilizar su naturaleza diferente”* (García, 2009, pág. 131)

Por consiguiente, la educación no solo en el ámbito escolar, sino en todo espacio donde figure la discapacidad y aún más la discapacidad auditiva, permitirá alcanzar los cambios culturales y de desarrollo que fomentan la inclusión social y participación activa de una persona con discapacidad auditiva, en este sentido, capacitar dentro del campo laboral, no solo en la sensibilidad, sino además en el entendimiento básico de la lengua de señas ecuatoriana, es aplicar una gestión pública que permita una verdadera inclusión en la empleabilidad de las personas con discapacidad auditiva, y que además conforme, espacios que brinden herramientas otorgadas por un grupo oyente para el desenvolvimiento y desarrollo del grupo discapacitado auditivo. *“Mientras no se logre razonar sobre la incidencia de las percepciones y creencias frente al tema de las capacidades y posibilidades de aprendizaje y participación de este importante colectivo de personas, el avance a nivel educativo y social se verá truncado”* (Damm Muñoz Ximena, 2017).

5. Conclusiones

Del presente trabajo de investigación, se ha podido observar como primer punto, que los derechos de las personas con discapacidad auditiva, como grupo vulnerable son considerados desde la obligatoriedad, es decir, al momento en el que la ley dispone la exigencia de introducir a personas con discapacidad en determinado espacio como medida para el goce de sus derechos, es entonces cuando se toman en consideración, el ejemplo más claro es la disposición de la ley que establece que cualquier institución pública o privada que cuente con más de veinticinco (25) trabajadores están obligadas a contratar, un mínimo de cuatro por ciento (4%) de personas con discapacidad, de no ser por esta imposición, las oportunidades laborales fuesen escasas para las personas con discapacidad y con discapacidad auditiva.

Ahora bien, del punto anterior se desprende que una vez aplicada la normativa e incorporado el personal discapacitado auditivo dentro de la nómina de la empresa, esta no proporciona las herramientas necesarias o suficientes para el desarrollo efectivo de las actividades designadas a estas personas. Esto se comprobó a través de la institución de estudio que fue el Servicio de Rentas Internas de la Plataforma gubernamental financiera, donde se entrevistó a una población correspondiente a personas con discapacidad auditiva y a personas oyentes, en esta última categoría se incluyó a la entrevista al funcionario de recursos humanos encargado del seguimiento sobre el desempeño de personas con discapacidad, entre ellas discapacidad auditiva. La información obtenida dio como resultado la contraposición de realidades laborales entre oyentes y sordos, es decir mientras que para los funcionarios oyentes si existe una inclusión social y laboral al dejar a las personas con discapacidad auditiva laboral dentro del Servicio de Rentas Internas y que esto a su vez les permita obtener un sueldo y participar en la economía, por otro lado, para las personas con discapacidad auditiva no existe una verdadera inclusión, no basta con agregar personal discapacitado a un espacio de trabajo si la institución y el personal oyente que la conforma, no están comprometidos a prestar herramientas que permitan el crecimiento y la superación profesional y de la discapacidad. Si bien las instituciones públicas y privadas no están obligadas a formar a sus funcionarios, si juegan un papel importante dentro del crecimiento y desarrollo profesional de los trabajadores. De esta manera, la institución aporta en el desarrollo profesional cuando *“las personas progresan a través de una serie de etapas caracterizadas por distintas tareas de desarrollo, actividades y relaciones”* (Nicolas, 2002, pág. 67). Es decir, este crecimiento se ve influenciado por diversas actividades que fomentan desarrollo y la interacción con los demás miembros del entorno laboral. Así mismo, el *“desarrollo profesional implica aprendizaje de los trabajadores para realizar tareas definitivas. Cada etapa supone cambios en las actividades y en las relaciones con compañeros y jefes”* (Pineda, 1995). La interacción entre las personas oyentes y con discapacidad auditiva es esencial para alcanzar la verdadera inclusión.

Sobre este punto se desprende una última concepción, la falta de gestión pública en la empleabilidad de las personas con discapacidad auditiva para una verdadera inclusión, es solo un ejemplo de un problema mayor, que si bien no se discute en el presente trabajo de

investigación, es importante señalar debido a que lo concluido puede ser implementado como herramienta de investigación futura, y es respecto al trasfondo cultural de la discapacidad auditiva. La mayor intervención que ha realizado el Estado sobre implementación de mecanismo de inclusión se debe a la presión y trabajo que ha realizado este grupo vulnerable, y aun así es poca la intervención que existe. Si bien se han logrado crear espacios donde han sido incorporados las personas con discapacidad auditiva, no se ha logrado una verdadera inclusión, no hay una interacción, en este caso en lengua de señas ecuatoriana, que permita comprender las ideas y dudas que pueda querer expresar una persona con discapacidad auditiva, por lo contrario son ellos quienes deben adaptarse a entender una lengua que no es de nacimiento y que no se ha desarrollado a raíz de la discapacidad auditiva. Falta sensibilizar a la población, no solo en la discapacidad auditiva, sino en todas aquellas que impida realizar una actividad con normalidad.

Por último y para finalizar, una conclusión un poco personal, las personas con discapacidad auditiva comprenden un mundo diferente al de los oyentes, no solo por el uso de otros sentidos para lograr una comunicación, sino porque expresiones cotidianas que pueden parecer que carecen de sentido tiene un trasfondo cultural dentro de la lengua de señas ecuatoriana que ha sido otorgado desde la experiencia visual y convertido a más de una seña en un concepto. Las personas con discapacidad auditiva tienen un gran potencial, quieren pertenecer y participar activamente en la sociedad como miembros iguales de ella, la lengua de señas ecuatoriana es el mecanismo para eliminar la barrera de comunicación entre sordos y oyentes, y lograr verlos como ellos se ven así mismo, sin discapacidad.

6. Recomendaciones

Fortalecer la institución a través de la implementación de la lengua de señas ecuatoriana, que no sólo aportara en el personal discapacitado auditivo que labora en el Servicio de Rentas Internas, sino también a los usuarios que presentan la misma discapacidad. La implementación de la lengua de señas puede darse a través del apoyo de intérpretes de la lengua que desempeñen esta labor como funcionarios de la institución. Sobre este mismo punto, pueden crearse cursos o capacitaciones impartidas por los funcionarios con discapacidad auditiva sobre una base de lengua de señas ecuatoriana, gestionado y elaborado por el grupo oyente, quien indicara que considera necesario aprender en función de mejorar la interacción y explicación de las actividades laborales.

Implementar con el personal discapacitado auditivo el uso exclusivo de la lengua de señas ecuatoriana, para que las empresas donde los vinculen tengan la necesidad de implementar ayuda de intérpretes y aprender sobre el lenguaje para lograr la comunicación. Esto permitirá la interacción a través de la necesidad de comunicación.

Fomentar capacitaciones sobre sensibilidad de las personas con discapacidad y discapacidad auditiva, a través de conferencias ponderadas por intérpretes y personas sordas. No lo es capacitar en la lengua de señas, si no, concientizar sobre las necesidades que muchas veces ignora el colectivo oyente.

Implementar el desarrollo de proyectos productivos donde intervenga directamente la participación de personal con discapacidad auditiva y que implemente la lengua de señas para el desarrollo del proyecto. Crear una participación con el personal discapacitado auditivo permitirá que los proyectos tengan mayor alcance no solo dentro de esta discapacidad.

Crear con el personal discapacitado auditivo un mecanismo alternativo de comunicación a través del sentido visual que permita entender normas y conductas básicas o alertas de emergencia. Esto es esencial, en una verdadera emergencia la autoridad debe anticipar el bienestar de las personas con discapacidad que este a su cargo, tomando en cuenta los impedimentos que existan para comunicar la situación de emergencia.

Recopilar modelos de mecanismos de inclusión implementados en otros países y regiones e implementarlos dentro del espacio de estudio, para así mejorar la accesibilidad laboral a las personas con discapacidad auditiva. Implementar estos mecanismos puede ser complejo si no se cuenta con herramientas que permitan llevar a cabo el objetivo de la gestión de inclusión. Por último, la implementación de estas recomendaciones solo será posible con la participación directa entre oyentes y sordos.

Como recomendación final, para que las iniciativas plasmadas tomen carácter obligatorio, es indispensable que la autoridad institucional, en este caso, el director del Servicio de Rentas Internas, emita un pronunciamiento a través de una resolución donde disponga la implementación de estas medidas de inclusión a nivel nacional, y determine a través del área correspondiente, el seguimiento y cumplimiento de las medidas, además de establecer mecanismos de sanción respectivos en caso de no cumplir con la disposición establecida.

7. Bibliografía

- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (enero de 2022). *Estadísticas de Discapacidad*. Obtenido de Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades: <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (25 de septiembre de 2019). “*Versa Effect*”. Obtenido de Ministerio de Inclusión Económica y Social: <https://www.inclusion.gob.ec/el-mies-presenta-en-quito-el-proyecto-visual-hecho-por-personas-sordas-versa-effect/>
- Mogro, M. M. (2019). *Sordera y discapacidad auditiva: un análisis en la comunidad sorda ecuatoriana*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución del Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial 449 .
- Educación 2020. (16 de abril de 2019). *Proyecto para promover el uso de la lengua de señas en el ámbito educativo y laboral*. Obtenido de Educación 2020: <https://www.educacion2020.cl/observatorio-legisla/lengua-senas-ambito-educacional-1/>

- Organización Mundial de la Salud. (2 de marzo de 2021). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Sordera y pérdida de la audición: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss>
- Discapacidad, Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con. (2008). Obtenido de Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad: <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- Asamblea Nacional de la Republica del Ecuador. (2012). *Ley Orgánica de Discapacidades*. Quito: Registro Oficial No. 796.
- Jácome, A. E. (2022). *Visualidad, escucha y lengua de señas: Elementos culturales de la comunidad sorda Ecuador*. Quito: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO Ecuador.
- Carrasco, L. d. (2021). *La mediación comunicativa y el conflicto intercultural en la comunidad sorda*. Jaen: Universidad de Jaen, Centro de estudios de Posgrado.
- Eder Iván Mendivil-Barceló, G. A.-R.-M. (2013). *Análisis de la inclusión laboral de la población sorda en Santa Marta*. Santa Marta: Universidad Cooperativa de Colombia, sede Santa Marta, Colombia.
- Durango, M. Á. (2017). *Estrategias para la inclusión de estudiantes sordos en la educación superior latinoamericana*. Medellín: Universidad Autónoma Latinoamericana, Colombia.
- Parsons, W. (2007). *Políticas públicas: una introducción a la teoría y la práctica del análisis de políticas públicas*. Miño y Dávila.
- Fundación Canaria Personas con Sordera. (22 de diciembre de 2020). *FUNCASOR*. Obtenido de Lectura y escritura en las personas con sordera: <https://www.funcasor.org/lectura-y-escritura-en-las-personas-con-sordera/>
- Arias Benito, V. M. (2013). *Discapacidad e inclusión. Manual para la docencia. Actitudes hacia la discapacidad*. Madrid: Amaru.
- García, A. M. (2009). *La Ciudadanía desde la Diferencia: Reflexiones en torno a la Comunidad Sorda*. Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva.
- Fuente, O. P. (2014). *Las personas sordas como minoría cultural y lingüística*. Madrid: Universidad Carlos III de Madrid.
- Centro de Estudios Avanzados Latinoamericanos. (26 de febrero de 2023). *Centro de Estudios Avanzados Latinoamericanos*. Obtenido de Escuela de Inclusión Social: <https://cealt.ec/inclusion-social/>
- Caicedo Doris, C. S. (2008). *Revista Colombiana de Educación*. Obtenido de Adaptaciones pedagógicas para estudiantes sordos en la Universidad Nacional de Colombia.: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=413635248007>
- Damm Muñoz Ximena, A. B. (2017). *Políticas Publicas chilenas e inclusión social de personas sordas*. Temuco: Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Perspectiva Educacional. Formación de Profesores.
- Knoepfel Peter, L. C. (2008). *Análisis y gestión de políticas públicas*. Barcelona: Ariel S.A.
- Degioanni, M. J. (2022). *Alfabetización de personas sordas: aportes en torno a la legislación educativa y la enseñanza de las lenguas*. Obtenido de El Toldo de Astier: https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.14461/pr.14461.pdf
- Corte Constitucional del Ecuador. (2020). *Violación del derecho a la seguridad jurídica por falta de aplicación de precedentes constitucionales (estabilidad laboral reforzada de*

trabajadores sustitutos de personas con discapacidad), en acción de protección.
Quito: Corte Constitucional del Ecuador.

Corte Constitucional del Ecuador. (2018). *Sentencia No. 172-18-SEP-CC*. Quito: Corte Constitucional del Ecuador.

Social Protection & Human Rights . (2015). *Social Protection & Human Rights*. Obtenido de Inclusión de grupos vulnerables: <https://socialprotection-humanrights.org/inclusion-de-grupos-vulnerables/>

Nicolas, F. L. (2002). *El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas*. La Rioja: Universidad de La Rioja.

Pineda, P. (1995). *Auditoría de la formación*. Madrid: Gestión 2000.

Ballart, X. (1992). *¿Cómo evaluar programas y servicios públicos? Aproximación sistemática y estudios de caso*. Madrid: Gráficas Baneth SA.

II Congreso Virtual Internacional Desarrollo Económico, Social y Empresarial en Iberoamérica. (2017). *Inclusión económica y social de los grupos vulnerables en el Ecuador*. Quito: II Congreso Virtual Internacional Desarrollo Económico, Social y Empresarial en Iberoamérica.

Ferreiro, E. (enero de 2011). *La inclusión laboral de las personas sordas como grupo étnico ante la sociedad del conocimiento*. Obtenido de ResearchGate: https://www.researchgate.net/profile/Emilio-Ferreiro-Lago/publication/322276253_La_inclusion_laboral_de_las_personas_sordas_como_grupo_etnico_ante_la_sociedad_del_conocimiento/links/5a4fbea7a6fdcc7690003525/La-inclusion-laboral-de-las-personas-sordas-como

Sánchez, F. (2003). *Planificación estratégica y gestión pública por objetivos*. Santiago de Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social - ILPES.

Antonio, G. M. (2001). *Cambios sociales, actores y acción colectiva en América Latina*. Santiago de Chile: CEPAL.