

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo: **SHIRLEY MICHELLE MALDONADO HURTADO**, con **CC. 172210996-2**, autora del trabajo de graduación intitulado: **"BUENAS PRÁCTICAS EMPRESARIALES PARA LA INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD"**, previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL**, en la Facultad de **Psicología**.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, noviembre 2018



SHIRLEY MICHELLE MALDONADO HURTADO
CC. 172210996-2



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

**DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCION DEL TÍTULO DE
PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL**

TÍTULO

**BUENAS PRÁCTICAS EMPRESARIALES PARA LA INCLUSIÓN
LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

NOMBRE

SHIRLEY MICHELLE MALDONADO HURTADO

DIRECTORA: MTR. VERÓNICA GARCÍA

QUITO, 2018

DEDICATORIA

La presente disertación se la dedico a:

Mis padres, por haber sido parte imprescindible para mi desarrollo personal y profesional, y fuente de inspiración para superarme.

Mis hermanas, con las que comparto un vínculo único y privilegiado.

Las personas con discapacidad, uno de los fundamentales colectivos en peligro de marginación al momento de acceder a un empleo.

AGRADECIMIENTO

Como sencillo gesto de gratificación, quiero agradecer en primer lugar, a mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todo momento. También, quiero reconocer a la Pontificia Universidad Católica, por ser la sede de todo el conocimiento adquirido durante todos estos años. Igualmente, no puedo dejar de expresar mi gratitud a todas las personas que me han apoyado y han contribuido con su granito de arena para que este trabajo se realice con éxito. Finalmente, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi Directora Verónica García, por su noble interés, confianza, apoyo y dirección en este proceso investigativo, sin usted no habría culminado este logro.

TABLA DE CONTENIDOS

Resumen	I
Abstract.....	II
Introducción.....	III
1.Capítulo I Marco Introdutorio.....	1
1.1 Justificación	1
1.2 Antecedentes.....	3
1.3 Objetivos.....	5
A. Objetivo General.....	5
B. Objetivos Específicos	5
2. Capítulo II Aproximación Conceptual Sobre Discapacidad	6
2.1 Análisis Histórico Social Sobre Discapacidad	7
2.2 Análisis Histórico Laboral Sobre Discapacidad	8
2.3 Enfoques De Estudio Sobre Discapacidad	9
2.3.1.1 Sub-Modelo Eugenésico.....	10
2.3.1.2 Sub-Modelo De Marginación	10
2.3.2 Modelo Médico – Rehabilitador.....	11
2.3.3 Modelo Social.....	11
2.3.4 Modelo Biopsicosocial	12
2.4 Definición De Discapacidad.....	13
2.5 Clasificación De La Discapacidad.....	14
2.5.1 Discapacidad Física-Motriz.....	14
2.5.2 Discapacidad Visual	14
2.5.3 Discapacidad Auditiva.....	14
2.5.4 Discapacidad Intelectual - Cognitiva.....	15
2.5.5 Discapacidad Psicosocial.....	16
2.6 Grados De Discapacidad	16
2.6.1 Discapacidad Nula.....	16
2.6.2 Discapacidad Leve.....	16
2.6.4 Discapacidad Grave.....	17
2.7 Situación Actual De La Discapacidad En El Ecuador.....	17
Análisis Capítulo II.....	18
3. Capítulo III Normativa Y Derechos En Materia De Discapacidad	20
3.1 Derechos De Las Personas Con Discapacidad	21

3.2 Normativa De Protecciones Internacionales.....	24
3.3 Legislación Y Normativa Vigente Nacional	24
Análisis Del Capítulo III	25
4. Capítulo Iv. Organizaciones De Quito Que Proyectan La Inclusión Laboral En Sus Páginas Web	28
4.1 Comunicación Externa E Imagen Corporativa.....	30
4.1.1 Comunicación Externa	30
4.1.2 Imagen Corporativa	31
4.2 Responsabilidad Social Y Ética Empresarial	33
4.2.1 Responsabilidad Social.....	33
4.2.2 Ética Empresarial.....	34
4.3 Importancia Del Internet Y De Las Páginas Web Empresariales.....	35
4.4 Empresas Que Proyectan Inclusión Laboral En Sus Páginas Oficiales	36
Análisis Capítulo IV	38
5. Capítulo V. Cultura Organizacional Inclusiva	40
5.1 Definiciones.....	41
5.2 Liderazgo Inclusivo	42
5.3 Políticas	44
5.4 Estrategias Y Prácticas Inclusivas	45
5.4.1 Valores.....	46
5.4.2 Comunicación.....	47
Análisis Del Capítulo V.....	48
6. Capítulo VI. Procesos Inclusivos Laborales Para Personas Con Discapacidad	50
6.1 Rol De Los Actores Principales En Inclusión Laboral De Personas Con Discapacidad.....	52
6.1.1 Rol De Las Personas Con Discapacidad.....	52
6.1.2 Rol De La Familia	53
6.1.3 Rol Del Entorno Social.....	53
6.1.4 Rol De Las Instituciones/Gobierno	56
6.1.5 Rol De Las Organizaciones	57
6.2 Proceso De Inclusión De Personal Con Discapacidad En La Organización	58
6.2.1 Sensibilización.....	59
6.2.2 Análisis De Puesto De Trabajo.....	60
6.2.3 Proceso De Selección Del Postulante Compatible Con El Perfil Del Puesto.....	63
6.2.4 Etapas Para La Selección De Personal	64
6.2.4.1 Convocatoria.....	64

6.2.4.2 Entrevista	65
6.2.4.3 Entrevista Familiar	65
6.2.4.4 Preselección	66
6.2.5 Incorporación Al Trabajo	67
6.2.5.1 Capacitación	67
6.2.5.2 Adaptaciones Del Puesto	67
6.2.5.3 Inducción	68
6.2.6 Seguimiento/Acompañamiento	68
6.2.7 Accesibilidad	69
6.2.7.1 Accesibilidad Física.....	70
6.2.7.2 Accesibilidad Sensorial	70
6.2.7.3 Accesibilidad Cognoscitiva	70
6.2.8 Actividades Inclusivas	70
6.3 Obstáculos A La Inclusión Laboral De Personas Con Discapacidad	71
6.3.1 Barreras Arquitectónicas	71
6.3.2 Barreras De La Comunicación	72
6.3.4 Barreras Psicosociales	72
6.3.5 Barreras Mentales	72
Análisis Capítulo VI.....	73
7. Capítulo VII. Marco Metodológico	75
7.1 Metodología Y Técnicas.....	75
7.2 Alcance	76
7.3 Diseño De La Investigación	76
8. Conclusiones.....	76
9. Recomendaciones	78
10. Bibliografía.....	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla1.

Áreas De Programas De Las Empresas En Responsabilidad Social	37
--	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama De Contratación. Tomado De Zondek, 2015; Conadis, 2013.	59
Figura 2: Método Analítico Del Puesto De Trabajo. Tomado De Reyes, 2014.	61
Figura 3: Organigrama Basado En El Análisis De Puesto De Trabajo. Tomado De Zondek, 2015, P. 67.	62

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Análisis Histórico Social Sobre Discapacidad.....	1
Anexo 2. Tabla Sobre Derechos De Las Personas Con Discapacidad	5
Anexo 3. Tabla De Normativa De Protecciones Internacionales	9
Anexo 4. Tabla De Legislación Y Normativa Vigente Nacional	11
Anexo 5. Tabla Ficha Técnica Banco Pichincha.....	14
Anexo 6.Tabla Ficha Técnica Chubb	15
Anexo 7. Tabla Ficha Técnica Cnt	16
Anexo 8. Tabla Ficha Técnica Corporación Favorita C.A.	17
Anexo 9. Tabla Ficha Técnica Diners Club Del Ecuador	18
Anexo 10. Tabla Ficha Técnica General Motors.....	19
Anexo 11. Tabla Ficha Técnica Kruger	20
Anexo 12. Tabla Ficha Técnica Nestlé.....	21
Anexo 13. Tabla Ficha Técnica Quiport	22
Anexo 14. Tabla Ficha Técnica Respsol Ecuador.....	23
Anexo 15. Tabla Ficha Técnica Roche.....	24
Anexo 16. Tabla Ficha Técnica Sertecpet	25
Anexo 17. Tabla Ficha Técnica Telefónica-Movistar	26
Anexo 18. Tabla Ficha Técnica Unacem Ecuador	27
Anexo 19. Tabla Ficha Técnica Yanbal	28
Anexo 20. Modelo De Análisis De Puesto De Trabajo Y Perfil De Cargo.....	29
Anexo 21. Recomendaciones Al Modelo De Análisis De Puesto De Trabajo Y Perfil De Cargo	36
Anexo 22. Modelo De Competencias.....	38
Anexo 23. Figura Acciones De Inclusividad.....	39
Anexo 24. Figura Consideraciones En La Entrevista De Selección.....	39
Anexo 25. Figura Consideraciones En La Entrevista Familiar	40
Anexo 26. Figura Consideraciones En La Inducción	40
Anexo 27. Consideraciones Ante Discapacidad Física	41
Anexo 28. Consideraciones Ante Discapacidad Visual	42
Anexo 29. Consideraciones Ante Discapacidad Auditiva.....	43
Anexo 30. Consideraciones Ante Discapacidad Intelectual	44

RESUMEN

Existen elementos subjetivos que refuerzan erróneamente la manera de actuar de la sociedad. La discriminación, supresión e inequidad aún se perciben cotidianamente, favoreciendo a un trato desigual en muchos ámbitos, en especial y de gran magnitud el laboral por su dinámica competitiva. Pero es necesario reflexionar que el trabajo es un derecho, y todos, sin importar su edad, nacionalidad, género, o con algún tipo de discapacidad, tienen derecho a participar de esta actividad. Lo trascendental de que las personas con discapacidad puedan trabajar reside en que esta actividad productiva es considerada un componente clave de integración social, lo que hace que sea de valor hablar de inclusión, en especial en colectivos que pueden verse vulnerados por motivos de discriminación en el entorno laboral debido a su condición. En el contexto en el que se centra la realidad de millones de personas con discapacidad, hace meritorio que se desarrolle apropiadas estrategias organizacionales además de gubernamentales a nivel nacional, que posibiliten su plena integración. Esta es una perspectiva que se debería incorporar para accionar a modo de reflejo. Por esta razón, el objetivo principal de este estudio es determinar las estrategias y buenas prácticas empresariales para fomentar una cultura organizacional inclusiva, para esto se necesita empezar por describir la discapacidad desde su concepto, visión histórica e importancia, después analizar la normativa legal en derecho de las personas con esta condición, también identificar las organizaciones de Quito que proyectan la inclusión laboral en sus páginas Web, para finalmente exponer los procesos inclusivos que se llevan a cabo en el campo laboral. La metodología que se emplea para la investigación es de tipo cualitativa, ya que se encuentra orientada a obtener un conjunto de referencias bibliográficas y a partir de esta recolección efectuar una interpretación analítica y posterior síntesis de todas las fuentes disponibles para alcanzar los objetivos planteados. Se desarrolló una visión general desde la historia hasta la práctica en lo que se refiere a inclusión en el entorno laboral, y de esta manera se podrá contribuir con información de buenas prácticas empresariales a los colectivos involucrados, siendo estos: las personas con discapacidad, las familias, empresas y asociaciones, que deben velar por la autonomía y bienestar. Crear valor a través de la diversidad e igualdad de oportunidades en los diversos escenarios y ámbitos, así como en los procesos productivos que se llevan a cabo en la organización.

ABSTRACT

There are subjective elements that erroneously reinforce the way society acts. Discrimination, suppression and inequality are still perceived on a daily basis, favoring unequal treatment in many areas, especially the labor force because of its competitive dynamics. But it is necessary to reflect that work is a right, and everyone, regardless of their age, nationality, gender, or with any type of disability, have the right to participate in this activity. The transcendental fact that people with disabilities can work is that this productive activity is considered a key component of social integration, which makes it worthwhile to talk about inclusion, especially in groups that may be harmed by reasons of discrimination in the workplace. In the context in which the reality of millions of people with disabilities is focused, it makes merit that appropriate organizational strategies are developed in addition to governmental ones at the national level, that allow their full integration. This is a perspective that should be incorporated to act as a reflex. For this reason, the main objective of this study is to determine strategies and good business practices to promote an inclusive organizational culture, for this you need to begin by describing disability from its concept, historical vision and importance, then analyze the legal regulations in law of people with this condition, also identify Quito organizations that project labor inclusion in their Web pages, to finally expose the inclusive processes that take place in the labor field. The methodology used for the research is of a qualitative nature, since it is oriented to obtain a set of bibliographical references and from this collection to perform an analytical interpretation and subsequent synthesis of all the available sources, in order to achieve the objectives posed. A general vision was developed from the history to the practice in what refers to inclusion in the work environment, and in this way it will be possible to contribute with information of good business practices to the groups involved, being these: people with disabilities, families, companies and associations, which must ensure autonomy and well-being. Create value through diversity and equal opportunities in the different scenarios and areas, as well as in the productive processes that take place in the organization.

INTRODUCCIÓN

El término discapacidad ha sido abordado desde diferentes perspectivas teóricas y modelos, hasta acercarse a una comprensión biopsicosocial de la persona con discapacidad. En un principio la persona era mirada con base en un enfoque netamente médico, fundamentada en la “limitación” de su condición física y todos los recursos eran empleados hacia una “rehabilitación”; ya desde un enfoque biopsicosocial se aprecia la importancia no solamente de lo biológico, sino de lo psicológico y social, siendo la influencia de este último relevante en las limitaciones que puede encontrar la persona en su entorno. La evolución histórica social y laboral, explica lo que demarca en el presente para este colectivo.

El desarrollo humano debe estar orientado a la satisfacción de las necesidades humanas, la persona busca el mejoramiento de la calidad de vida, por medio de las oportunidades. Reconocerlas permite atenderlas dentro de un marco político, social para garantizar su satisfacción. He aquí la importancia de la perspectiva legal y normativa en derecho de las personas con discapacidad, considerar los preceptos establecidos por las autoridades que regulan a través de normas y decretos los derechos y deberes de los ciudadanos, permite comprender si este colectivo en pleno uso de sus derechos tiene acceso a las mismas oportunidades que se procura para los demás integrantes de la sociedad.

Las empresas ecuatorianas comprometidas con la responsabilidad social, en función de sus buenas prácticas, para potenciar el impacto de sus acciones en sus stakeholders, actúan con base en iniciativas propias principalmente en ámbitos sociales y ambientales, entre otros propios a su giro de negocio. Sus principales canales de comunicación son sus páginas web corporativas como medio para hacerse conocer, también, es a través de este que las personas con discapacidad van a conocer qué es lo que realiza esa organización en materia de discapacidad, y si tienen oportunidad de formar parte. Incluir al otro o no dentro de prácticas sociales empresariales, es una forma de comunicar.

El desarrollo de una cultura inclusiva siempre empieza desde la implicación de un cambio por parte de la gerencia del más alto nivel, esta debe tomar en cuenta el aspecto social, que a través de la autoconciencia sirva de vehículo para la implementación del

cambio y compromiso necesario para generar un cultura inclusiva. Las políticas son las guías necesarias para llevarlo a cabo, seguido de la ejecución de procesos, prácticas y estrategias, fundamentados en valores, y es la labor realizada por Recursos Humanos uno de los más substanciales, dado que aquí se lleva el compromiso de la empresa hacia la inclusión laboral.

La gestión de la diversidad es clave para la sostenibilidad organizacional. Los procesos que se llevan a cabo desde Recursos Humanos son el primer paso para abatir prejuicios. Es un área clave para auxiliar a la empresa a minimizar la estigmatización. Los procesos de selección de personal parten desde el adecuado análisis de puesto, ahí reside el éxito de la contratación, por otro lado, las entrevistas, selección del candidato, incorporación, capacitación, seguimiento y accesibilidad, deben considerar estrategias inclusivas.

1. CAPÍTULO I MARCO INTRODUCTORIO

1.1 JUSTIFICACIÓN

El trabajo es una de las actividades más significativas que realiza el ser humano, ya que está íntimamente relacionada con el sustento de una persona, de una familia. Trabajar facilita que las personas cubran necesidades básicas, como alimenticias y seguridad, además de brindar afiliación social, reconocimiento y autorrealización. El trabajo es conocido hoy en día como un derecho, y todas las personas sin importar su edad, nacionalidad, religión, género, o con algún tipo de discapacidad, tienen legitimidad a participar en diversas ocupaciones. Hay que tener en cuenta, que las personas con discapacidad son uno de los grupos más vulnerables, hablando en términos de inclusión laboral debido a que experimentan formas de discriminación, además de prejuicios en base al desempeño de su trabajo. Todas las personas sin importar estas “condiciones” tienen potestad a ser partícipes de esta esencial actividad y así promover un contexto de igualdad de oportunidades para todos. Si por alguna razón este derecho no se llegase a cumplir en su totalidad, se vulnera indudablemente su calidad de vida.

Dicho esto, es de vital importancia hablar de inclusión, en especial de aquellas personas que de alguna manera pueden verse vulneradas por motivos de discriminación en el entorno laboral debido a su condición física o alteración funcional. Las personas con discapacidad, son igual de productivas, eficaces, eficientes como cualquier otro empleado. La discriminación en este contexto no es más que meras cuestiones subjetivas que afectan a una sociedad, y a sus grupos vulnerables. La inclusión de personas con discapacidad al entorno laboral reside en que éstas puedan acceder a recursos y bienes (siendo todos estos recursos primordiales y necesarios para el progreso de los individuos que se encuentran en una sociedad), a través de un trabajo remunerado.

Por un lado, *la inclusión laboral* para cualquier ciudadano o ciudadana del país es hoy un problema social y político fundamental. No tener trabajo (o el miedo a perderlo), o si se tiene- contar con un salario capaz de atender a las necesidades de cualquier familia, es un tema de vital importancia para los trabajadores, formales o informales, y lo es también, o debería serlo para las asociaciones de trabajadores y para todos los niveles de estado (Peressotti, 2017, pág. 7).

Por otro lado, desde el punto de vista empresarial, integrar a las personas con discapacidad en las plantillas de las organizaciones promueve una cultura de diversidad

y de inclusión, facilitando así la adecuada integración de este colectivo, y de este modo contribuir a mejorar su calidad de vida. En la actualidad, la diversidad, las culturas inclusivas son ventajas competitivas, considerándose en la visión de la organización como resultado de éxito empresarial. Lo que debe realizar la organización con primer paso “frente a la discriminación y la baja participación de este colectivo deben ser encardas principalmente desde la adaptación de los entornos laborales, teniendo en cuenta la eliminación de las barreras y prejuicios existentes” (Palacios, 2008, pág. 402). Eliminar prejuicios permite que se desarrolle una cultura de tolerancia, comprensión y de igualdad que valora el aporte de cada uno de sus empleados.

Este estudio es relevante, pues permite profundizar teorías que aborda la discapacidad desde diversos enfoques, sea este médico, social o biopsicosocial, además de una mirada integral al ser vista históricamente, para centrarse en el presente y determinar acciones afirmativas en favor de este colectivo. También, visualizar las acciones del sector empresarial y público en el país en temas de inclusión laboral, tomando como ejemplo el Manual de Buenas Prácticas propuesto por el CONADIS (2013), en tema de inclusión laboral. Además, este estudio permite reforzar la importancia de leyes, códigos y normativa propuesta por la ONU (2014), y sus Estados partes, los cuales comunican fundamentalmente que todas las personas con discapacidad están autorizadas para ejecutar sus derechos humanos así como sus libertades elementales, siendo estos bajo ningún tipo de discriminación y permiten establecer y asegurar un buen vivir de este colectivo.

La utilidad de la presente disertación es desarrollar una visión general de la inclusión de las personas con discapacidad en el entorno laboral, y así de esta manera contribuir con información de buenas prácticas empresariales a sus principales involucrados en la investigación, siendo estos: las personas con discapacidad, las empresas, familias, y asociaciones que deben de velar por la autonomía y bienestar de este colectivo.

Para la elaboración de esta investigación, se recurrirá al método analítico fundamentado en revisión de la bibliografía acopiada. Para esto, se procederá a realizar una búsqueda bibliográfica exhaustiva que permita extraer información relevante, para posteriormente plasmar toda la información en la investigación que se pretende realizar, y de esta forma alcanzar objetivos planteados.

Lo que se intenta con este trabajo es obtener una guía de las adecuadas prácticas inclusivas laborales, que contribuya a las empresas y a la sociedad a crear valor a través

de la diversidad e igualdad de oportunidades, integrando así a todos sus empleados en los numerosos procesos productivos que se llevan a cabo en la organización.

A manera personal, la realización de la presente investigación favorecerá al cimiento de una mejor comprensión de este tema tan trascendental, para así, ofrecer posibles líneas de actuación, y potenciales soluciones en este ámbito en específico. Mejorar las condiciones de vida a partir de la inclusión laboral de las personas con discapacidad, es deber de toda una sociedad, y cómo no contribuir con conocimiento a partir de esta investigación, para que se reconozca la importancia de tratar este tema, y se genere medidas y estrategias, para el pleno goce de los derechos humanos de este colectivo, mediante información oportuna que se presentará a lo largo de este trabajo, beneficiando a la concientización de esta temática en la sociedad.

1.2 ANTECEDENTES

En los últimos años se ha podido observar a nivel mundial cómo las organizaciones buscan destacar y ser verdaderos competidores en el mundo laboral a través de objetivos estratégicos organizacionales, que les permita alcanzar sus metas. Pero también, se consigue observar muchas organizaciones que implementan como parte de sus estrategias corporativas, iniciativas en las que toman acción para aportar significativamente a su entorno. Estas prácticas en la sociedad son vistas ahora como competitividad a nivel mundial, además de traducir estas prácticas inclusivas en valores añadidos a las políticas empresariales y al mismo tiempo brinda a las empresas reputación y el poder de convertirse en modelos a seguir para otras, que de igual manera buscan ser competentes como sus semejantes.

Resulta notorio el interés que en las últimas décadas está cobrando el tema de la formación ocupacional de las personas con discapacidad, siendo numerosas las instancias políticas y económicas que la consideran un elemento dinamizador y posibilitador de la integración laboral y social de este colectivo. Así, si tenemos en cuenta que la educación y el empleo son dos de los medios principales que pueden favorecer y garantizar la integración y hacer posible el desarrollo de los derechos sociales para todos (Guerrero, 2002, pág. 4).

De ahí que, con respecto a lo que se visualiza en la situación actual y en el contexto en el que se centra la realidad de millones de personas con discapacidad en actividades tan elementales y de gran importancia como es hoy en día el trabajo, hace que sea indispensable que se amerite adecuadas estrategias organizacionales además de gubernamentales a nivel nacional, que posibiliten a los colectivos vulnerables su plena

integración al mundo laboral. Desde las organizaciones gubernamentales si se puede apreciar normas y leyes que protegen a las personas con discapacidad, y de alguna manera intentan garantizar así políticas y prácticas adecuadas que se deberían llevar a cabo, pero en realidad ¿cuántas empresas están verdaderamente comprometidas con iniciativas de inclusión laboral a personas con discapacidad, más allá de cumplir con leyes vigentes en protección de este grupo?, ¿se puede decir que el Ecuador es un país en el cual las empresas practican innegablemente inclusión laboral?, ¿a qué se puede llamar buenas prácticas empresariales?.

Como sociedad hay que tener en cuenta que las personas con discapacidad están en pleno derecho de participar en todas las actividades productivas de una nación, y que su integración debe ser bajo condiciones adecuadas que garanticen plenitud y calidad de vida, no se busca que sean relegados a actividades sin importancia. Como sociedad hay que preparar a las personas con discapacidad para que puedan desenvolverse sin ningún problema en este ámbito. El primer paso para hablar verdaderamente de prácticas empresariales inclusivas es romper con los prejuicios que de alguna manera llevan a excluir a este colectivo del sistema laboral. Por otro lado, desde la perspectiva del departamento de Recursos Humanos, este debería no solamente cumplir con completar una plantilla de acuerdo a lo que establece la ley, sino desde su eficiencia y su competencia, atraer a un personal que aporte a los objetivos de la organización. No se trata de caridad sino de generar un impacto realmente positivo en la comunidad.

Una sociedad debe generar oportunidades para que la mayor parte de la población logre adquirir los medios necesarios para subsistir a través del salario, y políticas que garanticen efectivamente su protección, “la cuestión no se problematiza en torno a qué nuevo pacto necesitaríamos entre la dimensión social y la económica, sino en cómo incorporar los individuos en la competitividad por un bien escaso que es el trabajo” (Orteu, 2013, pág. 56). Si esto no fuera de esta manera, un gran porcentaje de la población estaría vulnerada bajo condiciones de precariedad por las escasas posibilidades de generar ingresos, siendo esta la realidad de muchos países latinoamericanos que luchan por encontrar un trabajo digno que le provea protección.

En temas de disertaciones, en el Ecuador se aprecia tesis de orientación teórico aplicada desde una perspectiva de normativa legal y aplicación correcta de leyes para las personas con discapacidad, esto se observa mucho en carreras profesionales como Derecho. Queda mucho por hacer desde Gestión Social y Psicología Organizacional en

el tema de buenas prácticas empresariales para una adecuada integración de personas con discapacidad, por ende es de gran importancia desarrollar esta temática, por la falta de información, además para ofrecer a disposición de la sociedad una guía teórica que permita aclarar un tema tan trascendental como lo es hoy en día la discapacidad. Por otro lado, es importante conocer cómo las empresas pueden fomentar verdadera inclusión social y empresarial desde su imagen corporativa y así entender la realidad socio-laboral de las personas con discapacidad.

El estudio es primordialmente bibliográfico, es valioso resaltar que los aspectos que no se incluyen son: perspectivas psicopedagógicas o rehabilitadoras en el ámbito psicológico clínico o educativo, la discapacidad en contextos pedagógicos o políticos, el análisis de la situación de las personas con discapacidad laboralmente no activas, el estudio de las necesidades de las familias de las personas con discapacidad.

1.3 OBJETIVOS

a. OBJETIVO GENERAL

Determinar las estrategias y buenas prácticas empresariales para fomentar una cultura organizacional inclusiva, forjando así posibilidades reales de integración como parte de la naturaleza de una organización.

b. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.** Describir la discapacidad desde su concepto, visión histórica e importancia.
- 2.** Analizar la normativa legal en derecho de las personas con discapacidad, tanto nacional como internacional.
- 3.** Identificar las organizaciones de Quito que proyectan la inclusión laboral de las personas con discapacidad en sus páginas Web.
- 4.** Exponer de forma bibliográfica los procesos inclusivos que se llevan a cabo, en materia de inserción laboral e integración del personal con discapacidad.

2. CAPÍTULO II APROXIMACIÓN CONCEPTUAL SOBRE DISCAPACIDAD

El término discapacidad ha sido encarado desde diferentes perspectivas teóricas, enfoques, modelos, determinando así diversos conceptos que desean dar a entender lo que en realidad significa discapacidad, siendo este no más que el resultado de indeterminados sentidos que la sociedad ha querido y otorgado en cuanto a definición y sentido social que a este se refiere. Lo que relaciona a “todas las personas con discapacidad es haber compartido una historia repleta de segregación y discriminación, con actitudes sociales negativas (incluyendo las profesionales y familiares), que han perpetuado la minusvaloración e incrementando las barreras para desempeñar una vida normal” (Broyna, 2012, pág. 1). A lo largo de los años, el concepto sobre discapacidad ha sufrido cambios e inclusive ha sido resultado de numerosos debates, algunas autoras que sostienen esta premisa como verdadera son: Amate Alicia, Santucci María, Aparicio Lourdes; ellas sustentan que la conceptualización de discapacidad se desarrolla en un contexto que lo determinan las sociedades y estas mantienen un pensamiento que es susceptible de cambio al pasar los años, ya que buscan representar determinadas situaciones y condiciones sociales bajo los parámetros de ese ámbito, siendo esto propio de cada una de estas sociedades. Y es por esto que ahora se aprecia diferente terminología, conceptos, significados y matices que la sociedad adjudica a esta temática. Broyna Patricia menciona que “La discapacidad no es irreductible a una sola mirada. Sus significados y representaciones son múltiples y cambiantes” (Broyna, 2012, pág. 10). Esto permite entender cómo a este tema se lo puede tratar desde diferentes panoramas. Pero hasta ahora, se puede vislumbrar en la sociedad el exiguo conocimiento de lo que representa la discapacidad.

Como parte de este desconocimiento, además, se aprecia un sin número de términos despectivos incluso ofensivos hacia este colectivo, ser un “incapacitado”, “minusválido”, “diferente,” “anormal”, “lisiado”, “inválido” son algunos de ellos; o suponer correctas muchas expresiones en un sentido positivo como “capacidades especiales”, o “capacidades diferentes”; no es más que terminología que acentúa y se centra más en la “diferencia-carencia” dentro de un marco en el cual la sociedad establece una “normalidad”; y deja de lado a la persona, sujeto de derechos y de obligaciones; estas expresiones aún se escuchan y se utilizan en la sociedad como falta de la escasa información que se domina al respecto, y también como una forma de

menospreciar y ocultar las potenciales posibilidades de desarrollo de estas personas. Martínez (2005), refiere que los términos utilizados son la representación de actitudes negativas que aún se mantienen en la sociedad.

En consecuencia, dentro de este contexto yace la importancia de conocer y comprender en primer lugar la evolución histórica de la discapacidad en un contexto social, ya que, entender el pasado sirve para explicar de mejor modo los sucesos que demarcan el presente, en el cual hoy por hoy se desenvuelven este grupo de personas.

2.1 ANÁLISIS HISTÓRICO SOCIAL SOBRE DISCAPACIDAD

Según Ledesma (2009), comprender a la discapacidad desde principios remotos, concede entender que la discapacidad no es de ahora sino ha sido parte de toda la evolución humana. En la Prehistoria gracias al avistamiento de fósiles y restos líticos se observan afecciones siendo visibles las físicas. En la Antigüedad, las personas con discapacidad eran tratadas sin consideración, los mataban, eran abandonados o arrojados a los ríos. En Persia, los niños con malformaciones eran considerados como producto de castigo de los dioses. Ya con la llegada del cristianismo es que surge la atención a este colectivo, ya que se plantea una idea que se explica a través de Jesús y como él centró principalmente sus actividades benéficas a favor de las personas con discapacidad. En la Edad Media, se inicia un avance significativo, ya que se observaban asilos y asistencia en los centros y comunidades religiosas, pero a pesar de estos avances todavía la sociedad rechazaba a este colectivo por considerarlos como “diferentes”. En la Edad Moderna las personas con discapacidad entre otros grupos minoritarios comenzaron a ser reconocidos como parte de la sociedad y miembros de esta, se apreciaba ya en Europa el desarrollo de elementos médicos en merced de las personas con discapacidad, ya se podía ver cómo las primeras prótesis tenían acogida, también surge la necesidad de una ayuda social pública. En la Edad Contemporánea al término de la segunda Guerra Mundial, muchos países aglutinaron sus energías médicas y científicas en el tratamiento y reintegro de las personas con discapacidad a consecuencia de los enfrentamientos bélicos, reformas públicas tienen lugar, leyes gubernamentales que intentan resguardar los derechos, así como adaptaciones de herramientas para el uso de este colectivo.

Para mayor información revisar el *Anexo 1. Análisis histórico social sobre discapacidad*. (Página 1).

2.2 ANÁLISIS HISTÓRICO LABORAL SOBRE DISCAPACIDAD

Entre 1780 y 1790 se produce una progresión en cuanto a lo económico. Era un transcurso de cambio tanto político como social, tecnológico y económico que se lo denominaría la Revolución Industrial. Para esta sociedad se pasó de ser una cultura basada en cuestiones exclusivamente agrícolas consagrada a cultivar y recolectar frutos destinados al comercio; a ser una sociedad industrializada. La obtención de productos tanto agrícolas como de la reciente industria, aumentó a la vez que acortaba el lapso de producción. Fue “el final de la vida de las personas en sociedades rurales y de hacer a mano las cosas que necesitaban. Las personas empezaron a crear máquinas para hacer el trabajo difícil” (Housel, 2016, pág. 4). Esta revolución empezó en Gran Bretaña y no tardó tiempo en llegar a Estados Unidos. La expansión de este comercio fue viable debido al progreso de las comunicaciones con la cimentación de vías férreas, además de carreteras.

La llegada de una economía capitalista, fundada en la producción industrial, produjo un fraccionamiento técnico del trabajo en la cual los dueños de los patrimonios de producción, conocidos como la burguesía, administraron la contratación de personas que consideraban capaces de realizar obras durante largas horas de trabajo. Las personas que se contrataban eran las consideradas fuertes físicamente, por tanto, una “persona con limitación física estaba en desventaja ocupacional, pues gran parte de la oferta de trabajo requería de habilidad y fuerza brazal” (Cruz & Hernández, 2006, págs. 75, 76). Además, de que las condiciones laborales en ese entonces eran precarizadas, inseguras en relación de la actividad desenvuelta. Como lo interpretaría Barton (2008), las relaciones sociales en la época del capitalismo se identifican por una severa opresión y los grupos vulnerables en este caso eran los oprimidos. Ese régimen se fundamentaba en la posesión privatizada de medios de producción, bajo el aprovechamiento de obreros asalariados despojados de medios de seguridad y forzados a ceder interminablemente su fuerza de trabajo a los capitalistas.

Es en este ambiente revolucionario que se empezó a utilizar el concepto de discapacidad concebido como la incapacidad para ser explotado con el objetivo de crear lucro para la burguesía. Las personas consideradas “discapacitadas” junto con los supuestos “pobres”, empezaron a ser percibidos como una contrariedad social y educativa, y gradualmente fueron apartados en instituciones como asilos, orfanatos, escuelas especiales y la cárcel. “La aparición de instituciones de todo tipo fue un intento

de controlar a la población no activa” (Barton, 2008, pág. 29). Lo que la sociedad intentaba con esas instituciones era “normalizar” a la persona para que vuelva a integrarse en la sociedad, y no sea ya un obstáculo en su producción, desarrollo y enriquecimiento. Por tanto, se observa que las personas con discapacidad, se ven impedidas de integrarse al régimen de producción, además como derivación de la disminución de la producción artesanal y agrícola, se empuja a que estas personas no adquieran una adecuada posibilidad de subsistencia.

Es con el avance médico y por otro lado un avance en las disciplinas “de la Pedagogía y la Psicología, así como el desarrollo del asociacionismo entre las personas afectadas y sus familiares, que contribuyen a la concienciación social. Surge la preocupación de la idea de calidad de vida, y se empieza a hablar de normalización” (Planella, 2010, pág. 34). Paulatinamente, bajo este contexto ya se apreciaba un cambio, los grupos vulnerables y los más afectados, en esta transición de época, hallaron medios más eficaces para que la sociedad escuchara su opinión en la búsqueda hasta ahora permanente de un “puesto” en la sociedad, y la de desplegar algún tipo de influencia e inducir a cambios en su favor. Ya con eso se empieza a visualizar por ejemplo en “El caso de accidentes laborales que se dictan leyes y normativas distintas” (Miangolarra, 2003, pág. 10). Buscando proteger a la persona. Además se crearon diversas organizaciones como la OIT, OMS las cuales instauran leyes para garantizar el derecho de todas las personas especialmente de grupos vulnerables a un trabajo adecuado y seguro. Desde esta época es donde se proponen enfoques, teorías y modelos que abordan la discapacidad en los distintos campos.

2.3 ENFOQUES DE ESTUDIO SOBRE DISCAPACIDAD

Hay una variedad de modelos explicativos sobre discapacidad, aparte de existir múltiples contradicciones en la relación social concedida hacia este grupo. La discapacidad se enfocó y es aún abordada desde diferentes perspectivas. Los modelos que se explicarán a continuación sirven como una forma de comprender y percibir de mejor manera la realidad en cuanto a discapacidad se refiere, estos enfoques han sido utilizados como parte de la conceptualización, por tanto, se considera a los siguientes modelos:

2.3.1 Modelo de Prescindencia

Un primer enfoque designado de prescindencia, teniendo su origen en tiempos antiguos “consideraba que la discapacidad tenía origen en causas religiosas y que las personas con discapacidad eran una carga y no aportaban nada para la sociedad” (Montserrat, Aldave, & Varela, 2014, pág. 142). Estas generalidades religiosas permitían la exclusión de las personas con discapacidad. Este modelo se divide en dos sub-modelos:

2.3.1.1 Sub-modelo eugenésico

“Este tipo estaría situado en la Antigüedad. Las sociedades griegas y romanas consideraban que era inconveniente e innecesario el desarrollo de niñas y niños con discapacidad: el nacimiento de un niño o niña era el resultado de un pecado cometido” (Montserrat, Aldave, & Varela, 2014, pág. 142). Este modelo de alguna manera trata de enfocarse en la “justicia divina” y cómo esta se hacía evidente condenando el pecado de los padres a través de malformaciones o discapacidades en sus hijos.

2.3.1.2 Sub-modelo de marginación

Hace referencia a “el tratamiento dado a las personas con discapacidad durante la Edad Media. Allí se los incluía dentro del grupo de los pobres y los marginados. En estos casos ya sea por miedo, por rechazo o por menosprecio” (Montserrat, Aldave, & Varela, 2014, pág. 143). Esta es una de las situaciones menos favorables, se habla de marginación en todos los ámbitos desde las costumbres, leyes, y prácticas que se llevaban a cabo en ese determinado contexto.

La idea del modelo de prescindencia se fundamenta en una concepción poco sensible hacia la persona con discapacidad, debido a sus mecanismos de rechazo, incluida la inducción a la muerte por razones de “anormalidad” o “defecto” a través de justificaciones religiosas. Este modelo aún sigue siendo parte en la actualidad “A modo de ejemplo se pueden citar las diferentes leyes vigentes que regulan la interrupción voluntaria del embarazo en muchos países occidentales. Estas leyes sobre la interrupción voluntaria del embarazo son, en general, de naturaleza eugenésica” (Pérez L. , 2010, págs. 34, 35). De esta manera, se da a notar la poca estima con la que se considera a las personas con discapacidad.

2.3.2 Modelo Médico – Rehabilitador

Este modelo ha sido utilizado hace varios años, y en la rama médica todavía sigue siendo tomado en cuenta. Para esta disciplina “las consecuencias de la enfermedad, definidas como deficiencias, fueron interpretadas y clasificadas, aplicando el modelo de enfermedad tradicionalmente utilizado en las ciencias de la salud” (Barradas, 2014, pág. 15). Este modelo adjudica la importancia de la “complicación” en la persona directamente relacionada a su estado de salud, no adjudica el “problema” a su entorno ni a las personas que se encuentran relacionadas con el individuo. “Su característica principal, es que centra la existencia de cualquier problema en la propia persona, en la deficiencia, enfermedad o trastorno que ésta «padece» (término utilizado bajo esta filosofía)” (Cayo & Sastre, 2011, pág. 35). Este modelo se basa en la búsqueda de una cura o mejora para que la persona se integre adecuadamente a la sociedad, y para que esto suceda, se “requiere de cuidados médicos y otros análogos proporcionados por profesionales bajo formas de tratamiento individuales” (Pérez L. , 2010, pág. 83). Formula y acentúa la importancia de ver a un sujeto con discapacidad desde una perspectiva de enfermedad y de asistencia médica, haciendo énfasis en la falta de capacidad, además de que debe predominar una adecuada atención sanitaria para este colectivo. En este contexto, este enfoque se encontraría muy lejos de percibir a una sociedad como actor principal de mejora de las condiciones de vida de una persona con discapacidad. Además de concebir la idea de que ella podría contribuir a una sociedad si se encuentra rehabilitada.

2.3.3 Modelo Social

Este uno de los modelos que ha cobrado gran importancia en los últimos años. “El nacimiento del modelo social, tuvo lugar en Estados Unidos y en el Reino Unido, a raíz de las demandas de las propias personas con discapacidad durante los años sesenta y principios de los setenta del siglo XX” (Cayo & Sastre, 2011, pág. 36). Este enfoque considera que las principales “causas que dan origen a la discapacidad son sociales y que las PCD pueden aportar a las necesidades de la sociedad en igual medida que el resto de las personas, desde la valoración, el respeto de su condición” (Barradas, 2014, pág. 13). Para este enfoque, más allá del estado individual, se centra primordialmente en la sociedad como tal, como resultado de la estrecha interacción de la persona con su entorno, ambiente y todos los elementos que forman parte de ella, siendo esta una conexión indisoluble. El ser humano es un ser que mantiene una necesidad y este intenta

a través de su entorno satisfacerla. Para comprender el modelo social se necesita “primero retomar la visión desde la perspectiva ecológica en donde se empieza a conceptualizar a la discapacidad como resultado de la interacción entre las características de la persona y las respuestas que el medio da a estas características y condiciones” (Barradas, 2014, pág. 13). Es decir, la interacción coexiste y no se concibe a una sociedad ni del ejercicio individual o colectivo de los individuos, sin esa interacción.

El modelo social de tratamiento de 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, diálogo civil, diseño para todos, y transversalidad en las políticas, con el objetivo de lograr la igualdad de oportunidades para todas las personas. Es por ello que se considera necesaria una breve alusión a la idea de los derechos humanos y a sus valores fundamentales en relación con la discapacidad (Cayo & Sastre, 2011, pág. 37).

Se puede decir que este modelo es la antítesis al modelo médico propuesto, ya que este, se centra en la rehabilitación de una sociedad, bajo el precepto de inclusión y como se debería dar el esfuerzo colectivo de todos los actores para la plena integración de las personas con discapacidad a través de la extinción de diversos estereotipos, barreras sociales, que han surgido a lo largo de la historia. “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” (Cayo & Sastre, 2011, pág. 36). Se requiere hacer parte a la sociedad de la solución en términos de inclusión para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, suponiendo que ellas pueden contribuir de igual o mejor manera a toda la sociedad.

Estos modelos tienen su vigencia práctica y de alguna manera marcaron un antes y un después desde su surgimiento tanto para la sociedad en sí, cómo para las personas con discapacidad y sus familias. Pero en los últimos años ha surgido la concepción de ver a la persona como un todo desde una perspectiva biológica, psicológica y social, formado así el enfoque biopsicosocial.

2.3.4 Modelo Biopsicosocial

Este modelo reivindica que los factores biológicos, el componente psicológico y los elementos sociales, efectúan un rol esencial en las actividades de los seres humanos, este se contrapone a los otros modelos reduccionistas y tradicionales mencionados con

anterioridad. “Este enfoque por un lado diferencia los distintos componentes de la discapacidad (biológico, psicológico, social) y a la vez establece un vínculo entre estos tres niveles” (Natividad, 2017, pág. 19). Es decir, establece la importancia del dinamismo y la interacción de estos tres factores para hablar desde una perspectiva integradora del ser humano, constituyendo así un todo.

Con la observación de todos estos modelos y el entendimiento de la perspectiva con la que fue vista la discapacidad, se puede explicar conceptualmente este término.

2.4 DEFINICIÓN DE DISCAPACIDAD

Bajo todo este contexto histórico basado en diferentes modelos que buscan una definición en cuanto a discapacidad, se entiende que “El trato social a las personas con discapacidad como hemos visto anteriormente definiendo los modelos, no siempre ha sido el mismo. Por tanto si los modelos han sido diferentes, también han sido distintos los términos utilizados” (Montserrat, Aldave, & Varela, 2014, pág. 147). Lo que se pretende a continuación, es desarrollar un concepto que abarque a la discapacidad desde una visión integral. Por lo que se encuentra que:

En el 2001 la Organización Mundial de la Salud, conocida especialmente por sus siglas (OMS) unificó el concepto de discapacidad, lo estableció como un “término genérico que incluye déficit, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación, indica los aspectos negativos de la interacción entre un individuo (con una condición de salud) y sus factores contextuales (ambientales y personales)” (Cánton, 2014, pág. 43). Este concepto mantiene un discurso desde una perspectiva biológica, psicológica y social, permitiendo entender a la persona como un todo.

Por otro lado Montero, menciona que “la discapacidad puede comprender una (deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico o social)” (Montero, 2012, pág. 8). Este concepto también muestra esa relación bidireccional, de doble influencia del entorno con el individuo.

También Brogna (2014), en su redefinición de discapacidad menciona la importancia de que la persona sea entendida en base a derechos, y con una plena participación de ésta en actividades cotidianas a través de prácticas y mecanismos

sociales que ofrezcan esta apertura. Relaciona mayormente el gran peso que una sociedad otorga a la condición de una persona, y por tanto ésta debe tener la misma igualdad de oportunidades que las demás.

2.5 CLASIFICACIÓN DE LA DISCAPACIDAD

Desde una perspectiva médica se obtiene diferentes tipos de discapacidad que pueden ser de origen congénito o adquirido a lo largo de la vida de esa persona. Dicho esto, se entiende por:

2.5.1 Discapacidad Física-Motriz

A la disminución parcial o total del movimiento de una o más extremidades del cuerpo, lo que se convierte en una dificultad al momento de efectuar diversas actividades motoras, particularmente las de la ejecución fina. “Una persona que para mantenerse en una postura, desplazarse, comunicarse, escribir, jugar, etc., lo hace de forma diversa a la mayoría” (Salvador & Gallardo, 2012, pág. 10). La alteración puede verse tanto en las estructuras óseas, coyunturas, músculos, como el área motriz que se encuentra en el cerebro.

2.5.2 Discapacidad Visual

Se entiende como discapacidad visual cuando preexiste una reducción significativa de la agudeza visual del ojo incluso con la utilización de lentes, o también, por una disminución en gran medida del campo visual. Se puede observar tanto aquel, “que no posee resto visual como a aquel otro que puede realizar diferentes tareas utilizando instrumentos adecuados que potencien su funcionalidad visual.” (Aguirre, 2012, pág. 8). Las limitaciones que se pueden encontrar en una persona con discapacidad visual van desde la forma en la que realiza de manera autónoma sus desplazamientos, hasta el momento de tener acceso a la información.

2.5.3 Discapacidad Auditiva

La discapacidad auditiva se refiere al detrimento de esta capacidad sensorial, ya sea esta de manera total o parcial. “La discapacidad auditiva se define como la pérdida o anomalía de la función anatómica y/o fisiológica del sistema auditivo, y tiene su consecuencia inmediata en una discapacidad para oír, lo que implica un déficit en el acceso al lenguaje oral” (Aguilar, 2012, pág. 7). Nace como resultado de la interacción

entre un problema específico para distinguir a través de la audición los sonidos del ambiente. Además, “Los términos sordera, discapacidad auditiva, e hipoacusia se utilizan frecuentemente como sinónimos para hacer referencia tanto a niveles de pérdida auditiva leves como profundos” (Jiménez, Gonzáles, Serna, & Fernández, 2009, pág. 27). La lesión auditiva puede ser mostrada desde lo más superficial hasta lo más profundo. Dependiendo de la gravedad de las lesiones auditivas, va a influenciar en el desarrollo del lenguaje, determinando así trastornos derivados del habla. Para Martínez María, la pérdida auditiva y el lenguaje están íntimamente relacionados, menciona que el adquisición del “lenguaje va a depender, en gran medida, de la pérdida auditiva presentada, denotando retrasos generales en relación a las personas oyentes en cuanto al tiempo de adquisición y a las producciones verbales, especialmente por tener un entorno lingüístico más reducido” (Martínez M. , 2014, pág. 51). Esta idea muestra el dinamismo existente entre la audición y el lenguaje y cómo afectaría de cierta manera en la interacción con su entorno.

Por otro lado, el CONADIS (2018), establece una clasificación a más de la Discapacidad Auditiva, otra que la asigna como **Discapacidad de Lenguaje**, y esta no necesariamente depende de un daño sensorial auditivo, sino más bien, con posibles daños a nivel cerebral que provocaron deficiencia en tanto al habla se refiere, y pueden ser estas: articulatorios, de fluidez, fonológicos o de comprensión; también este tipo de discapacidad puede estar vinculada a la sordera, ya que propicia dificultades en la comprensión del lenguaje, que impide una adecuada interrelación.

2.5.4 Discapacidad Intelectual - Cognitiva

Se refiere a discapacidad intelectual, a las condiciones limitantes significativas tanto en el ejercicio racional-intelectual como en las conductas adaptativas de la persona. Resulta de la relación entre la persona y el contexto en el que se desenvuelve. “Se comienza a entender la discapacidad como un estado de funcionamiento de la persona, dejando por tanto de identificarla como una característica de la misma y puede variar significativamente en función de los apoyos que reciba la persona.” (Antequera & Bachiller, 2012, pág. 9). Además, los tipos de discapacidad intelectual están catalogados por diferentes niveles de deficiencia cognitiva.

2.5.5 Discapacidad Psicosocial

Este tipo de discapacidad tiene relación a todos aquellos trastornos que se derivan del “comportamiento, del razonamiento, de los estados de ánimo, crónicos y permanentes que afectan su capacidad de juicio crítico sobre sí mismo y sobre los demás. En este tipo de discapacidad se encuentran personas con trastorno bipolar, trastorno psicótico, esquizofrenia, etc” (CONADIS, 2013, pág. 10). Existe una inhabilidad de una adecuada interacción de la persona con su entorno.

2.6 GRADOS DE DISCAPACIDAD

El grado de discapacidad aprecia, esencialmente, cómo esta interviene en la independencia de los individuos. Entre los distintos niveles se obtiene los siguientes:

2.6.1 Discapacidad Nula

“Los síntomas o signos, de existir son mínimos y no justifican una disminución de la capacidad del sujeto para realizar las actividades de la vida diaria.” (Hidalgo, 2004, pág. 331). Es decir, la persona con discapacidad es totalmente capaz de interactuar sin ningún problema con su entorno.

2.6.2 Discapacidad Leve

“Los síntomas o signos existen y justifican alguna dificultad para llevar a cabo de las actividades de la vida diaria, pero son compatibles con la realización de la práctica totalidad de las mismas” (Hidalgo, 2004, pág. 331). Refiere a que la persona con discapacidad sin ningún problema ejecuta su actividad, a pesar de poseer algún signo o síntoma de imposibilidad.

2.6.3 Discapacidad Moderada

“Los síntomas o signos causan una disminución importante o imposibilidad de la capacidad del sujeto para realizar algunas de las actividades de la vida diaria, siendo independiente en las actividades de autocuidado” (Hidalgo, 2004, pág. 331). Considera que la persona con discapacidad desempeña con problemas la ejecución de actividades diarias, pero en cuanto a su autocuidado, ella puede desarrollarlos sin ningún tipo de ayuda.

2.6.4 Discapacidad Grave

“Los síntomas o signos causan una disminución importante o imposibilidad de la capacidad del sujeto para realizar la mayoría de las actividades de la vida diaria, pudiendo estar afectadas algunas de las actividades de autocuidado” (Hidalgo, 2004, pág. 331). Explica que la persona con discapacidad desempeña con problemas la ejecución de actividades diarias, además de necesitar ayuda en su arreglo personal.

Expuesto el significado, clasificación y grados de discapacidad, lo que se pretende en el siguiente apartado, es analizar la realidad de miles de personas con discapacidad en el Ecuador. El Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades-CONADIS (2018) muestra alrededor de 443.002 personas registradas con algún tipo de discapacidad, esto implica que un 2.8% de la población ecuatoriana yace bajo esta circunstancia. La discapacidad física es la que más cabida tiene, después la intelectual, seguida de la auditiva, la visual, y finalmente la psicosocial. Además el grado con discapacidad que más supremacía se visualiza es el leve con un 45.41%. Ahora, detalladamente se establece que:

2.7 SITUACIÓN ACTUAL DE LA DISCAPACIDAD EN EL ECUADOR

En el Ecuador se observa cómo se han efectuado algunas políticas sociales, también se ha logrado el reconocimiento en los últimos años de los derechos de las personas con discapacidad además de perfilarse determinadas leyes y normativas que buscan garantizar la igualdad de oportunidades, todo esto a través de diversas instituciones gubernamentales que intentan garantizarlos por medio de programas e iniciativas. Por un lado, el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) “presta atención a personas con discapacidad en condiciones de pobreza/extrema pobreza a nivel nacional a través de centros de administración directa y entidades cooperantes” (MIES, 2018). Por otro lado, el CONADIS, tiene como misión “Formular, transversalizar, observar, realizar el seguimiento y la evaluación de las políticas públicas en materia de discapacidades, en todo el territorio nacional, en todos los niveles de gobiernos y en los ámbitos público y privado” (CONADIS, 2018). A través de estas Instituciones es como comienza a efectuarse acciones afirmativas en cuanto a las personas con discapacidad se refiere, tomando en cuenta valores y principios éticos.

En el Ecuador, en la tabla de datos de las personas con discapacidad registradas por el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades-CONADIS (2018), dato

realizado hasta el mes de agosto del presente año, indica que existen alrededor de 443.002 personas reportadas con algún tipo de discapacidad. La provincia con mayor número de sujetos con algún tipo de inhabilidad es el Guayas, donde se establece alrededor de 108.153 personas. La segunda provincia es Pichincha, se habla de aproximadamente 68.744 personas, finalmente como parte de la tres principales provincias se integra Manabí, con alrededor de 45.848 que pertenecen a este colectivo.

El CONADIS (2018), muestra estadísticamente de manera global en el país, que el tipo de discapacidad que más tiene lugar, es la de índole física que le corresponde un 46,63%. En segundo lugar se encuentra la intelectual con 22,47%, después esta la auditiva con un 14,15%, el próximo a este es la visual con un 11,89%, seguido de la psicosocial con un 4.85%. En cambio en el aspecto de género de las personas, se establece que, el género con mayor discapacidad es el masculino con un 56,20% y al femenino le corresponde un 43.79%. En cuanto a la edad, se aprecia que el rango de 30 a 65 años es el grupo etario con alto índice de discapacidad, se estima aproximadamente el 48,30%.

El CONADIS (2018), indica que, en cuanto a las personas laboralmente activas son alrededor de 65.804 personas. A la Provincia del Guayas le pertenecen 18,888 personas, a Pichincha 17,007 y en Manabí se habla de 4,578 personas. El tipo de discapacidad con más apertura en el mercado laboral es la física, se estima que alrededor del 55,03% de personas con esta discapacidad se encuentran en un trabajo, le sigue a esta la auditiva que le pertenece el 16.89%, después la visual con un 14,46%, posteriormente la intelectual con un 10,42% y la psicosocial con un 3.21%. En cuanto al género, el masculino se posiciona como mayor empleo con un 66.65%, y el femenino con 33.35%. Finalmente, el grupo etario con mayor dominio en el mercado laboral va desde los 18 a los 65 años de edad.

ANÁLISIS CAPÍTULO II

Este capítulo concede apreciar a la discapacidad de manera global y condensada. Los seres humanos son la construcción de historias pasadas, por lo que adentrarse y comprender la realidad de este colectivo de manera histórico-social se hace imperioso bajo circunstancias en donde es indispensable percibir la realidad de su presente, y así entender la construcción de su identidad y de su idiosincrasia. Conocer su historia a través de civilizaciones y de las sociedades realizando este breve recorrido, permite

dentro de la historia, percatarse día a día de una realidad diferente, misma que, por lo visto, se encuentra llena de segregación, opresión y discriminación; es necesario reconocer este escenario para encaminarse hacia uno en donde se pueda hablar de verdadera inclusión. Ilustrarse sobre las causas y efectos de los acontecimientos en la historia de los antepasados, lo que se hizo, se aprendió y creó, es parte de lo que se es ahora, y esto brinda mejores instrumentos para ofrecer oportunidades dignas hacia las personas con discapacidad en todos sus ámbitos. Avistar las prácticas que tenían lugar en épocas antiguas, invita a reflexionar y reflejarse en todas las acciones cometidas, para facilitar a toda la sociedad actual, lecciones valiosas en las que se facilite poder afrontar los desafíos del presente y del futuro, en especial en el ejercicio de los derechos para aquellos grupos minoritarios que se han visto afectados por la discriminación de sus homólogos. Este conocimiento histórico diverso influye en la manera de percibir y relacionarse con los otros. También, esta diversidad se ve reflejada en la evolución del concepto de discapacidad, con tendencias marcadas hacia uno u otro, emerge en el estudio de esta realidad diferentes puntos de vista, enriqueciendo aún más la investigación presente. En un principio la persona era mirada con base en un enfoque netamente médico, fundamentada en la “limitación” de su condición física y todos los recursos eran empleados hacia una “rehabilitación”; ya desde un enfoque social se aprecia la importancia del entorno y como este influye en las limitaciones de una persona, ya que la sociedad estimula o limita, por ejemplo la accesibilidad en cuanto al espacio físico, espacios de expresión, o la propia discriminación de su comunidad, son variables que influyen en los ciudadanos.

Igualmente, estas diferentes perspectivas, enfoques abordados además de importantes, facilitaron la creación del modelo biopsicosocial, en donde ya se visualiza en su teoría la relevancia que tiene la persona al ser vista como un todo; tanto psicológico, biológico y social; y como la sociedad debe garantizar el pleno goce de los derechos de este colectivo a través de políticas y buenas prácticas inclusivas para una mayor participación de las actividades cotidianas y los roles que estas ejercen. Desde este punto de vista profesional y desde una perspectiva de Psicóloga Organizacional, emerge indudablemente la importancia de eliminar este reduccionismo de pensamiento visto en la sociedad, de observar a la persona desde una perspectiva médica, bilógica y en un estado de enfermedad; y no como una complejidad, en un todo, un ser social de constante interrelación; dado que esto no solo involucra a la persona en sí, sino a su

familia, la sociedad y su lugar de trabajo, teniendo en consideración estos ámbitos dinámicos de interrelación, es más fácil proveer a la persona de un desarrollo completo, integral. La inclusión de la persona con discapacidad es la respuesta para obtener la concienciación social hacia este tema. Es primordial mantener la premisa que se debe hacer las cosas con ellas para promover su potencial como seres de derechos y obligaciones.

Por otro lado, la clasificación de la discapacidad, grados en que se visualiza su afectación, sitúa aún más la profundización del tema para esclarecer dudas e inquietudes, aparte de ideas erradas que se han podido adquirir entorno a la evolución histórica, y de esta manera, determinar lo que acontece en el país, en la actualidad, y en el mundo, para establecer pautas de mejora hacia la prosperidad de la calidad de vida de las personas con discapacidad en todas sus facetas, de manera integral, abarcando aspectos específicos de carácter individual y grupal de este colectivo. Y es ante la cifra de 2,8% de personas registradas con discapacidad en el Ecuador, en la que los profesionales en Psicología deben ahondar esfuerzos para actuar en pro de estas; aun cuando el país cuente con un marco legal de políticas sociales. A partir de una Perspectiva Psicológica Clínica, se puede ayudar a la persona en diversos ámbitos, a modo de ejemplo, se puede intervenir en cuanto a resolución de conflictos, estimulación de diferentes emociones que pueden tener lugar y asistir ante dificultades con las mismas, el fortalecimiento de la parte cognitiva, también a mejorar habilidades sociales, a partir de una perspectiva sistemática a fortalecer su relación con sus familiares. Ya desde la perspectiva organizacional, se hace relevante que las políticas y prácticas de Recursos Humanos tengan como objetivo la inclusión laboral de las personas con discapacidad, fomentando una cultura inclusiva en donde las buenas prácticas organizacionales tengan lugar.

3. CAPÍTULO III NORMATIVA Y DERECHOS EN MATERIA DE DISCAPACIDAD

Las personas no sólo viven, más bien conviven, las personas no pueden vivir con otras sin convivir, a esto se refiere la interacción y la importancia de la sociabilización de unos con otros. Por ende, las leyes y los derechos facilitan guías para manifestar propósitos, individuales o colectivos. Convivir “constituye un hecho insoslayable y necesario, es una exigencia para la humanidad saber gestionar, respetar y reconocer las

diferencias que se dan, no solo entre culturas distintas, sino, también en el seno de una misma unidad cultural” (Cabedo & Gil, 2013, pág. 170). Es decir, cada persona constituye una complejidad y por tanto como sociedad resta el respeto, este entendido como un valor que se debe ejercer de forma natural y debe practicarse en todos los ámbitos, en especial aquellos que involucre a un otro, ya que para que exista convivencia se tiene que hablar de respeto mutuo, pues “nuestra identidad requiere que se nos respete y se nos reconozca como seres dotados de dignidad, es decir como seres capaces de intervenir y participar en la constitución de aquello que somos, que podemos ser y que podemos llegar a ser” (Cabedo & Gil, 2013, pág. 170). Los valores son las pautas para convivir en sociedad e interactuar con las demás personas.

Muchas veces en la sociedad actual, de alguna manera u otra, adquieren ideas erradas sobre la discapacidad, éstas muchas veces se ven reflejadas en las costumbres de las mismas, siendo enmascaradas en burlas y discriminación hacia estas personas. Las sociedades:

han manifestado siempre, con más o menos franqueza según el momento, un claro prejuicio hacia las personas con alguna limitación en sus capacidades. Y ello ha derivado en una organización social que ha ido ignorando las necesidades de estas personas, y creando barreras y obstáculos que han impedido no ya su participación social, sino hasta el propio ejercicio de sus derechos básicos (Izuzquiza & Gascón, 2010, pág. 11).

Dicho esto, es importante desde la perspectiva legal y normativa en derecho de las personas con discapacidad, considerar los preceptos establecidos por las autoridades competentes que regulan a través de normas y decretos las conductas de las personas, así como sus derechos y deberes ante una sociedad, además de otorgar la garantía de estos, para los grupos que se consideran vulnerables ante la posible discriminación y rechazo por parte de su comunidad.

3.1 DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Como se lo mencionó con anterioridad, las personas son seres sociales por naturaleza “siempre se ha relacionado con otros seres humanos y ha vivido en sociedad. Para el correcto y adecuado funcionamiento de una sociedad deben existir unas normas, derechos de obligado cumplimiento que regulen las relaciones entre las personas y posibiliten la convivencia” (González & Pérez, 2015, pág. 1). La sociabilización es necesaria para el desenvolvimiento de las personas con autonomía y para esto requiere

ayuda y protección de la sociedad para generar una adecuada convivencia, de ahí la inserción de políticas, derechos y deberes que se deben ejercer como organización social para todos y cada uno de los individuos.

Las razones por las que las personas con discapacidad no pueden participar plenamente en la sociedad —o no lo hacen— se originan directamente en las limitaciones físicas o psicológicas que la persona con discapacidad tiene como resultado de un suceso traumático, ya sea un accidente o el inicio de una enfermedad progresiva. Sin embargo, cada vez más personas con discapacidad señalan que no son las limitaciones personales las que evitan su plena participación, sino las restricciones sociales que la misma sociedad les impone (Barton, 2008, pág. 20).

Por tanto, las personas con discapacidad en la actualidad y en pleno uso de sus derechos y deberes como ciudadanos demandan “oportunidades que la vida le ofrece a cada individuo, a prepararse para la participación por medio de la educación e integrarse en la sociedad a través del empleo, demandando tanto el derecho a participar como el derecho a contribuir” (Izuzquiza & Gascón, 2010, pág. 13). Los derechos humanos son universales para cada una de las personas, los cuales consideran a todas por igual, así también es incongruente asociarse con regímenes basados en superioridad ante otros grupos vulnerables o minoritarios. “Lo que se pretende, en último término, es que se les garantice la posibilidad de ejercitar los derechos de los que gozan el resto de los miembros de la sociedad, con los que ya comparten, en realidad, su reconocimiento formal” (Campoy, Los derechos de las personas con discapacidad, 2004, pág. 14). Por tanto se habla, del cimiento de una cultura de igualdad ante todos, en donde se puede vislumbrar el fomento y acatamiento del derecho a la igualdad y a la no discriminación en todos los contextos sociales en los que se desenvuelven las personas; no basta o no es el fin de crear nuevos derechos, sino, más bien se trata de que “las personas pertenecientes a esos colectivos que se encuentran en desventaja social, es que puedan gozar de los mismos derechos fundamentales de los que pueden hacerlo el resto de los miembros de la sociedad” (Campoy, Los derechos de las personas con discapacidad, 2004, pág. 14). Es decir, que el trato y libertades sean aplicados y los gocen todos sin imposición de unos sobre otros, que se garantice y sea respetado por toda la sociedad.

Los Estados que son miembros de la ONU, así como organizaciones pertenecientes a esta, aprobaron la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo facultativo fueron aprobados el 13 de diciembre de 2006 y

entraron en vigor el 3 de mayo de 2008. Se materializaron merced al enérgico llamamiento hecho por personas con discapacidad de todo mundo a fin de que sus derechos humanos se respetasen, se protegiesen y se hiciesen efectivos en igualdad de condiciones con otros derechos (Naciones Unidas, 2014, pág. 1).

Según la Convención de la ONU (2014), los derechos humanos que tienen las personas con discapacidad son diversos, atendándose como 30 artículos al respecto. Para efectos prácticos de la investigación y como aporte personal al mismo, se clasificará los artículos de los derechos humanos, así como normativa internacional y nacional, en función de la taxonomía propuesta por Manfred Max Neef, Economista, Político, Profesor, además de haber sido Director de la OIT, también autor de numerosas investigaciones, entre ellas la más reconocida, y la que será tomada en cuenta para este apartado de la investigación, que es “Desarrollo a Escala Humana” en la cual establece las necesidades fundamentales de la persona en función de carencia y potencialidad; asimismo de vincular estas en función del medio o del contexto en el que se relaciona la persona, Según Max:

Si queremos definir o evaluar un medio en función de las necesidades humanas, no basta con comprender cuáles son las posibilidades que el medio pone a disposición de los grupos o de las personas para realizar sus necesidades. Es preciso examinar en qué medida el medio reprime, tolera o estimula que las posibilidades disponibles o dominantes sean recreadas y ensanchadas por los propios individuos o grupos que lo componen (Max, 1993, pág. 50).

Clasificar las necesidades se puede formalizar de diversas maneras, dependiendo de los propósitos de la investigación, este autor “plantea la exigencia de construir una taxonomía de necesidades humanas que nos sirva como instrumento de política y de acción” (Max, 1993, pág. 55). Esta taxonomía es comprensible, específica, crítica y ayudará a una mejor comprensión del desarrollo humano. Max-Neef clasifica las necesidades humanas fundamentales en las siguientes: Subsistencia, Protección, Afecto, Entendimiento, Participación, Ocio, Creación, Identidad, Libertad. Las necesidades humanas deben verse protegidas como derechos humanos. En el **Anexo 2. Tabla sobre derechos de las personas con discapacidad**. (Página 5), se ilustra por medio de un cuadro sinóptico y la taxonomía propuesta, los artículos expuestos por la ONU (2014), para determinar si estos posibilitan la satisfacción de estas necesidades básicas planteadas.

Es fundamental que los derechos humanos formen una pieza imprescindible de los sistemas constitucionales. A través de la ONU, se logra reconocer como los derechos

humanos, son reconocidos y tienen íntima relación con la satisfacción y protección de las necesidades básicas de todas las personas. Ahora se utilizará en función de la misma taxonomía de las necesidades humanas de Max-Neef, para identificar las obligaciones generales de las instituciones internacionales pertinentes ante la protección legal de las personas con discapacidad.

3.2 NORMATIVA DE PROTECCIONES INTERNACIONALES

La normativa internacional tiene como posibilidad conseguir una universalidad progresiva por medio de una aprobación voluntaria por parte de los Estados, aunque “La normativa internacional, como cualquier norma jurídica, está sujeta a una dinámica de transformación. Los ritmos y la profundidad de ella están dados por la fenomenología de las relaciones internacionales” (Becerra & Conzález, 2012, pág. 4). Y es a través de esta universalidad que tienen los Estados hacia las personas con discapacidad, que se pretende analizar sus obligaciones. La investigación condensada en un cuadro sinóptico a través de la taxonomía de Max-Neef, en materia de protección internacional, se encuentra en el **Anexo 3. Tabla de normativa de protecciones internacionales.** (Página 9).

Una vez determinadas las obligaciones internacionales de los Estados que se establecen en la Convención de los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad, es relevante conocer qué realiza el Ecuador a favor de este colectivo. De igual manera, se realizará a través de la taxonomía de Max-Neef la clasificación de los artículos más sobresaliente en materia de normativa nacional.

3.3 LEGISLACIÓN Y NORMATIVA VIGENTE NACIONAL

En lo que atañe a las leyes nacionales que instituye un país y que se debe cumplir y aceptar como parte del sistema democrático del mismo, se considera por un lado en el Plan Nacional para el Buen Vivir, fundamentos de desarrollo del país, basándose en tres ejes principales, Uno de los primeror ejes, es ““Derechos para todos durante toda la vida”, establece la protección de las personas más vulnerables, afirma la plurinacionalidad e interculturalidad” (SENPLADES, 2017, pág. 13). En este primer eje se decreta una serie de políticas que garantizar la protección de derechos de todas las personas. Como segundo eje está, la “Economía al servicio de la sociedad”, plantea

consolidar el sistema económico social y solidario, ampliar la productividad y competitividad, generar empleo digno” (SENPLADES, 2017, pág. 13). Finalmente, un tercer eje, el de ““Más sociedad, mejor Estado”, promueve la participación ciudadana y la construcción de una nueva ética social basada en la transparencia y la solidaridad” (SENPLADES, 2017, pág. 13). Este plan, es una guía de objetivos en donde se trazan metas para continuar sobre estos ejes transformando al Ecuador, toda la sociedad y sus grupos vulnerables.

Por otro lado, en el Código de Trabajo, instrumento basado en un marco jurídico y legal, en donde se encuentran una serie de decretos en los que todas las personas laboralmente activas, así como sus empleadores deben regirse, se demarca decretos a manera general, proporcionando guías de actuación, más no decretos específicos referentes a las personas con Discapacidad. Ya es a través del documento de la Ley Orgánica de Discapacidades, en donde se halla toda la norma técnica en cuanto a discapacidad se refiere, para la guía y conocimiento de todos los involucrados. Para el entendimiento de esta parte del capítulo se requiere revisar el **Anexo 4. Tabla de legislación y normativa vigente nacional**. (Página 11). Aquí se encuentran detallados artículos de la Ley Orgánica de Discapacidades clasificados a través de la taxonomía de Max-Neef.

ANÁLISIS DEL CAPÍTULO III

En este capítulo se evidenció la protección mediante leyes, tanto internacionales como nacionales a favor de las personas con discapacidad, las normas son fundamentales para el desarrollo de la sociedad, además de ser una necesidad para proteger los derechos, no siendo exclusivamente un lujo de sociedades conocidas como primer mundo; más bien siendo inherentes de cada uno de los seres humanos, ya que facilitan el desarrollo integral de las personas en todo ámbito. Igualmente, el marco jurídico, permite de la misma manera respetar los derechos, obligaciones del otro, y es a través de los años que se ha visualizado crecientes demandas de la sociedad para la protección de estos, en gran parte debido a la globalización. Y como sociedad todo el actuar ya sea en el propio país u otro debe de ser legítimo, es decir basado en principios universales, para no violentar los derechos de otros, y son los gobiernos que deben ofrecer los medios propicios para que toda una sociedad los respete y se garantice el buen cumplir de los mismos.

Por un lado, en el capítulo se abarca la importancia de cubrir mediante los derechos las necesidades básicas de las personas, siendo pocas y aptas de clasificar. Se ha evidenciado que las necesidades pueden ser abordadas desde diferentes perspectivas, enfoques teóricos, dependiendo del propósito de la investigación, pero está más que claro que estas necesidades yacen en cada ser humano, y lo que ha cambiado con el tiempo y en todas las culturas, es la forma en que se satisfacen estas, de igual forma, es la cultura la que influye en determinada manera de satisfacer estas necesidades. Por otro lado, con la ayuda del surgimiento de las sociedades democráticas y organismos de protección es que se visualiza como los Estados a través de los derechos universales protegen y garantizan la facultad de estas necesidades. Max-Neef, autor del libro “Desarrollo a escala Humana” plantea que el ser humano es el principal motor de satisfacción de sus necesidades y de su desarrollo integral a toda escala, y esto debe ser salvaguardado por los marcos jurídicos de los Estados gubernamentales de cada país, estos promueven o no soluciones. Y es con base a la taxonomía propuesta por este autor, que, como aporte personal, se clasificó cada uno de los artículos jurídicos tanto nacionales como internacionales, para comprobar si se está abarcando en estos postulados todas estas necesidades, así se determinó que:

En cuanto a los Derechos Universales propuestos en la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, siendo estos uno de los muchos logros de las Naciones Unidas, se aprecia el establecimiento de una normativa integral, ya que en cada uno de sus artículos se abasteció las diferentes necesidades humanas determinadas por Max-Neef, en uno o más de sus postulados resguardan las necesidades humanas tanto en el ámbito de subsistencia (salud, trabajo), protección, creación, participación libertad, ocio, entendimiento, identidad. Por otro lado, en Normativa Internacional también se refleja el mismo amparo en cuanto a obligaciones de los Estados para garantizar su cumplimiento en todos estos ámbitos. Respecto a la Normativa Nacional, referente a la ley Orgánica de Discapacidades, se podría decir que en sus artículos se aprecia más inclusividad, abarcando no solo la protección de derechos, sino la adecuada inclusión de las personas con discapacidad en todos los ámbitos en que se desenvuelven, a modo de ejemplo, sus artículos toman en consideración una educación inclusiva; así como un trabajo de la misma manera, además de tener en cuenta la responsabilidad colectiva.

Por otra parte, la necesidad que la normativa resguarda en su totalidad y se ve reflejada en diversos artículos a favor de este colectivo, es la necesidad de subsistencia, comprendiendo el ámbito de la salud, el trabajo, además promoviendo en éste el trabajo inclusivo. La necesidad de Entendimiento es otro de las necesidades que se ven cubiertas por las normativas consideradas, ya que la educación es el primer paso para el desarrollo individual. Es la necesidad de afecto, considerado a más de un vínculo familiar, como el respeto que debería generar la sociedad, en donde todavía queda mucho por hacer, ya que prevalece en la sociedad un desconocimiento sobre la temática a pesar de estar establecidos artículos sobre concientización. Así que, gozar de un marco legal que normaliza áreas como la salud, la libertad, participación, la vivienda, la educación y el trabajo inclusivo, no es garantía de que todas las personas del país conozcan acerca de estas leyes, y por tanto se observa que a pesar de existir un marco legal, hay todavía desconocimiento entre los miembros de la sociedad, que debido a esto, obstaculizan su adecuado cumplimiento, además por los prejuicios aún existentes en la población. Por eso, es importante que el Estado lleve a cabo más programas de concientización, en donde se reflexione prácticas inclusivas para eliminar las barreras aún presentes en la sociedad.

Ya en el rol de Psicóloga Organizacional yace la importancia de tener en conocimiento toda esta normativa, respetarla y no solamente cumplir con el número mínimo de personas con discapacidad para abastecer una nómina, sino que hay que fomentar el cumplimiento de toda la normativa en base a una cultura inclusiva en la organización. Muchas veces se ha catalogado la discapacidad de manera negativa en el contexto laboral, pero es el deber de todo Psicólogo regirse a las leyes que protegen a este colectivo, además de tomar en cuenta la forma correcta de contratación, la integración, accesibilidad, sensibilización hacia los demás empleados, programas de capacitación, desempeño, así como se lo realizaría con cualquier otro trabajador, además tomar en cuenta y comprobar como todas estas variables influyen en el bienestar, salud ocupacional y la calidad laboral de las personas con discapacidad.

Si bien existen leyes para sostener y satisfacer todas las necesidades expuestas, si estas no son traducidas en acciones concretas por el empresario queda entre dicho su actuar en función del compromiso real para este colectivo. Y este actuar de alguna manera influye en la percepción que tiene la sociedad sobre el comportamiento ético de la empresa en favor de grupos vulnerables. Es por ello que, en este estudio se

profundiza en los siguientes apartados la imagen corporativa en términos de responsabilidad social y ética corporativa como aporte de valor y de buena práctica empresarial a la comunidad.

4. CAPÍTULO IV. ORGANIZACIONES DE QUITO QUE PROYECTAN LA INCLUSIÓN LABORAL EN SUS PÁGINAS WEB

Existe en la actualidad una filosofía de inclusión en la sociedad, que se encuentra en permanente búsqueda de incluir a las personas con discapacidad en todos los ámbitos, y el principal medio que permite que el conocimiento de esta temática llegue a más personas, son los medios de comunicación. En la actualidad, es incuestionable el rol importante que estos cumplen a la hora de mostrar determinada realidad. Los procesos llevados a cabo para informar, se lo pueden apreciar a través de estos medios, sean televisivos, prensa escrita, radiales, o el internet, utilizados para ampliar el conocimiento de determinada situación, productos, o realidades sociales cotidianas, que acontecen en un determinado lugar con capacidad de resonar en el mundo entero. Pero la empresa debe tener claro “cuáles serán los alcances de los objetivos de comunicación, “cuáles son los públicos objetivo (stakeholders) y cuáles son los mensajes” (Jijena, 2011, pág. 80). Para así, posteriormente, “elegir qué medios cumplirán la labor difusiva y comunicativa” (Jijena, 2011, pág. 80). Tomando en cuenta la exigencias de los consumidores y multiplicidad de públicos que se encuentran en la sociedad.

Las organizaciones utilizan muchos medios para promover sus productos o servicios y llegar así a un público objetivo. En un contexto tan competido y tan versátil como es el de los negocios, lo que buscan las empresas es innovación en cada uno de sus procesos, y con ello acaparar más clientes y obtener más ganancia. Y es precisamente por esta característica cambiante de un mercado saturado, que se hace imperativo lograr prestigio y tener presencia activa. Esto ya no es una iniciativa ni un lujo por parte del empresariado, sino se considera como una necesidad, una primicia de una buena gestión organizacional. Con un perfil oportuno y adecuado, la empresa conservará una posición en el mercado, cautivará más clientes, lo que resultará en ingresos para la empresa y prestigio que favorece al desarrollo y crecimiento. Se cree que la contribución hacia la comunidad es solamente la de ofrecer trabajo, pero una empresa tiene responsabilidades más allá de la mera producción de bienes o servicios, la empresa mantiene

compromisos con la sociedad y con sus grupos de interés. Y es en la actualidad, como se aprecia un comportamiento más próximo a la Responsabilidad Social entendida como “la capacidad ética de las empresas y de sus líderes para responder a los desafíos de la nueva sociedad globalizada del conocimiento, que muestra un gran desequilibrio económico social” (Martínez H. , 2011, pág. 30). Para aportar con la ética empresarial que se entiende como “el descubrimiento y la aplicación de valores-que componen una ética cívica- al ámbito peculiar de la empresa” (Martínez H. , 2011, pág. 8). Para así, incluir a la comunidad en estrategias corporativas, que no son más que actos por parte de las corporaciones de medidas conscientes ante determinadas situaciones sociales del entorno. Y frecuentemente, los clientes son llevados hacia estas organizaciones consideradas por una buena reputación en su contribución en la sociedad. Esta nombraría se la considera “junto con su vecino cercano, la “imagen” el factor intangible que más importa a las organizaciones” (Francés, 2004, pág. 22).

De modo que, una empresa para mantener una imagen corporativa y socialmente responsable, debe contar con estrategias y programas que permitan una visión de negocio íntegro y de participación en la comunidad, dándose a conocer a través de medios de comunicación. “La empresa debe escuchar a sus públicos y propiciar diálogos, a fin de construir vínculos emocionales con ellos; hoy las personas buscan experiencias positivas y no solo una relación impersonal con productos, mercancías u objetos” (Jijena, 2011, pág. 82). También, hay que tener en cuenta qué es lo que hacen estas empresas hacia la comunidad, cómo hacen llegar este mensaje de valor corporativo y cómo atienden problemas tanto en dimensiones ambientales, económicas y de su comunidad, además de “inversión en aspectos sociales dentro de su organización, como puede ser el fomento del empleo y la formación, la contribución a la calidad de vida o el respeto de leyes” (Rodríguez, 2012, pág. 14). Esto permite visualizar si se habla de una empresa íntegra e inclusiva que coopera con la sociedad. En el caso concerniente de esta investigación sobre la discapacidad, este capítulo ambiciona investigar a través de algo cotidiano como las Páginas Web, si las empresas, por medio de estas, consideran estrategias de responsabilidad social hacia la comunidad con discapacidad, si a través de esta comunicación externa que realizan para llegar de manera personalizada a su público cliente, toman en cuenta a este grupo. Ya que, para la organización decir que está a favor en un tema específico o pretender estar en “boga” efectuando ciertas acciones que permitan pensar que “se hace algo” a favor de, no basta.

Es en realidad, al momento de incorporar políticas inclusivas en Recursos Humanos, que en verdad se estaría considerando la participación de personas con discapacidad. Se pretende indagar si estas estrategias de comunicación corporativas se dan a conocer a través de un medio tan sencillo como las Páginas Web, y sí a través de éste se contribuye a crear aquel vínculo sólido que tanto se añora con este colectivo, o por lo menos se ofrece información pertinente y oportuna que dé a conocer la posibilidad de inclusión laboral.

4.1 COMUNICACIÓN EXTERNA E IMAGEN CORPORATIVA

Las organizaciones, debido a la globalización y tecnología, se han visto en la necesidad de innovarse para conectar con su público. Se podría decir, que las empresas son mucho más dinámicas, evolutivas y comunicativas. Las organizaciones poseen “objetivos corporativos, la misión institucional, la visión y los intereses particulares de la empresa, donde la premisa fundamental es establecer un diálogo común entre las audiencias permitiendo a la organización marchar integralmente hacia sus fines” (Ocampo, 2014, pág. 42). Y por tanto, las empresas siguen una serie de lineamientos y acciones necesarias para entablar esta conexión con el cliente. Cuando se habla de comunicación corporativa se basa en “aquellas prácticas y estrategias de comunicación llevadas a cabo por instituciones, organizaciones y empresas, especialmente de aquellas de gran tamaño. Es un concepto genérico incluido y referido a la gestión de las organizaciones” (Álvarez J. , 2013, pág. 19). Hoy en día, las empresas desenvuelven tácticas de comunicación fundamentadas tanto en el ámbito interno como en el ámbito externo. Por lo que, es necesario establecer y gestionar estrategias adecuadas de comunicación que respondan a sus propias necesidades. La estrategia requiere por tanto “planeación, dirección, ejecución, seguimiento y evaluación de cada acción” (Ocampo, 2014, pág. 37). Y ninguno de los sujetos de interés o stakeholders, quedan sueltos de los objetivos corporativos.

4.1.1 Comunicación Externa

La comunicación empresarial “ha resurgido como la carta fundamental para sobrevivir el mundo empresarial actual y así resaltar frente a la competencia, construir una imagen y reputación de la compañía y por supuesto, como fin de todo, vender más” (Ocampo, 2014, pág. 81). Entablando procesos comunicativos entre la empresa y la

opinión pública, para notificar sobre varios aspectos empresariales, produciéndose así una interrelación del ambiente interno como el externo.

no es sólo la publicidad y una buena promoción de un buen producto lo que quedará en la mente de los consumidores, se requiere comunicar mucho más y mejor, todo lo que hace diferente a una compañía y sus productos, entendiéndose diferente cómo especial, cercana, comprometida, honesta, innovadora, tecnológica, responsable y muchos otros atributos que cualquiera quisiera mostrar (Ocampo, 2014, pág. 82).

La comunicación externa podría definirse como “Todas aquellas comunicaciones que están dirigidas a sus públicos externos, con el fin de mantener o perfeccionar las relaciones públicas y así proyectar mejor la imagen corporativa de la organización” (Fajardo & Nivia, 2016, pág. 86). De esta manera, la empresa se da a conocer con su comunidad, a través de ciertas acciones informativas, que den a notar su aporte de productos o servicios, o al momento de proporcionar asistencia ante cualquier dificultad comunitaria que beneficien de paso su imagen.

Existen diversos medios para externalizar la información. “Las relaciones con los medios son una de las áreas principales de las relaciones públicas. Su principal objetivo es conseguir que los medios de comunicación se hagan eco de las novedades de la empresa” (Aced, 2013, pág. 43). Algunos de estos son: notas de prensa o comunicados, sitios webs, llamadas telefónicas, redes sociales, webs corporativas, blogs.

Además, es a través de esta comunicación externa que se proyecta, promueve y también se refuerza la imagen corporativa, esto es lo que se transmite a sus clientes ya sean fieles o potenciales y generará confianza, empatía o no. Ahora, se revisará la importancia de la imagen corporativa como valor agregado de la organización.

4.1.2 Imagen Corporativa

Este atributo de la organización es lo que admite ser identificada y acogida por sus clientes y simpatizantes de la marca. “La imagen y la reputación empresarial son factores fundamentales del éxito de una compañía, con ellos podrá trascender más allá del simple reconocimiento de las bondades de un producto o servicio” (Ocampo, 2014, pág. 81). Además, se debe tomar en cuenta que “la imagen que percibe o que busca o necesita una persona varía de acuerdo a su edad, conocimientos, nivel socio cultural. Y en el caso de una empresa según las características propias de la misma” (Jijena, 2011, pág. 79). Por lo que, una imagen y reputación adecuadamente gestionada consigue el posicionamiento mental en el público. Así, “la construcción y consolidación de una

buena reputación implica la gestión integrada de distintas piezas: ética y buen gobierno, innovación, productos y servicios con calidad, entorno de trabajo, responsabilidad social corporativa, resultados financieros y liderazgo” (Fajardo & Nivia, 2016, pág. 59). La imagen corporativa que se gestiona a través de expertos en el tema, pretende que la institución sea atractiva a toda la sociedad, para así atraer a más consumidores. Esta imagen yace en la mentalidad del cliente, es la percepción buena o mala que tiene el público de la empresa.

La imagen corporativa se puede definir como una evocación o representación mental que conforma cada individuo, formada por un cúmulo de atributos referentes a la compañía: cada uno de estos atributos puede variar, y puede coincidir o no con la combinación de atributos ideal de dicho individuo (Pintado & Sánchez, 2013, pág. 18).

Por tanto, esta representación mental es propia de cada individuo, cada una de estas percepciones son diferentes a las de otras personas, dependiendo claro, del contacto que haya tenido sobre esta (positivo como negativo), y de ahí que se encuentre variedad de opiniones referentes a una sola marca o empresa debido “a la idea global que tienen sobre sus productos, sus actividades y su conducta” (Jijena, 2011, pág. 86). Con la correspondiente interpretación que la persona haya realizado hacia la empresa.

Por ende, una “imagen sostenida a través del tiempo constituye la reputación que puede darle prestigio por la credibilidad, confianza y compromiso que tiene ante sus clientes” (Jijena, 2011, pág. 89). Entendiéndose a la reputación corporativa como el “reconocimiento del comportamiento de una empresa que hacen sus grupos de interés en función de la satisfacción de sus expectativas” (Villafañe, 2014, pág. 4). El prestigio mientras más alto favorecerá de mejor manera a la empresa. El reconocimiento incluye diversos factores, es el efecto de “los resultados económicos, la calidad de la oferta comercial, la ética y la responsabilidad, la reputación interna, la innovación” (Villafañe, 2014, pág. 3). Además, para que una empresa pueda “lograr ser únicos requiere acciones que demuestren: credibilidad para sus proveedores e inversores, confiabilidad para sus empleados, responsabilidad para la comunidad y confianza para sus consumidores” (Jijena, 2011, pág. 90). Los consumidores en la actualidad tienen gran conocimiento de todo lo que se gestiona por parte del sector corporativo, por lo que se aprecia que el cliente “al tomar su decisión de compra ante productos de calidad o precio similar, considere como referencia quién lo produce y opte por aquél fabricado por la empresa de la que tiene mejor imagen” (Jijena, 2011, pág. 82). Y es a través de los medios de comunicación que intentan darse a conocer, reconociendo que una

“imagen no sólo es fruto de la comunicación, sino también de la gestión de la empresa (cualquier comportamiento corporativo puede evaluarse en términos de imagen)” (Jijena, 2011, pág. 108).

Dicho esto, la manera en la que se comunica y que es lo que hace una empresa para transmitir su razón de ser, es considerado un valor y estrategia, por lo que es importante que esta pueda gestionar adecuadamente sus relaciones públicas, a través de eventos en los que se vea claramente involucrada con “entidades más destacadas de la ciudad y con los líderes de opinión, efectuando reuniones, conferencias, planes de mecenazgo y patrocinios. Asimismo, la organización puede reforzar su imagen al brindar apoyo solidario en donaciones, o bien al auspiciar acciones culturales” (Jijena, 2011, pág. 110). También, es importante tomar en cuenta que no todos los públicos son asimiles, y cada uno usa diferentes medios de comunicación, un público más joven perceptiblemente se verá más involucrado con noticias que se encuentran cómodamente en Internet. Así que, se debe desarrollar planes de comunicación que concedan llegar a todos los públicos de interés.

Este plan de comunicación debe considerar a toda la comunidad con estrategias de valor para esta, ya que se “espera que las compañías reconozcan la responsabilidad que tienen en participar en el desarrollo social y ambiental de sus vecindarios, devolviendo, con el tiempo, lo que toman de los ámbitos sociales y físicos” (Jijena, 2011, págs. 90, 91). Por lo que, en la siguiente temática se abarcará un tema de gran relación con la imagen corporativa que es la responsabilidad social, ya que incursionar en facetas sociales, ambientales y un actuar ético, favorece de cierta manera a una positiva imagen corporativa.

4.2 Responsabilidad Social y Ética Empresarial

4.2.1 Responsabilidad Social

La responsabilidad social corporativa se ha entablado como una de las estrategias organizacionales trascendentales para el afianzamiento de la imagen en la que las empresas ofrecen mayores recursos y esfuerzos a promocionar su aporte en el aspecto social.

La globalización de la economía, la liberación de los mercados y los reclamos de la sociedad por la violación por parte de las empresas de los

derechos humanos y de atentados contra el medio ambiente, y por los millones de personas que viven en pobreza y en miseria, han llevado al establecimiento de una serie de prácticas de responsabilidad social de las empresas (Martinez H. , 2011, pág. 30).

De tal manera, una empresa tiene responsabilidad social cuando considera en sus actividades las necesidades de su sociedad y favorece a esta, con su acción comercial.

Debido a lo cual, se considera a la responsabilidad social empresarial como la forma de “gestión de las empresas que se caracteriza por tener en cuenta los impactos que todos los aspectos de sus actividades generan sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medio ambiente y sobre la sociedad en general” (Vizcaino, 2014, pág. 11). Es la capacidad ética de las empresas y de sus líderes para responder a los desafíos de la nueva sociedad globalizada del conocimiento, que muestra un gran desequilibrio económico social” (Martinez H. , 2011, pág. 30). Esta práctica se compone en la actualidad como una manifestación a los requerimientos crecientes de grupos de interés entre los cuales se encuentran: organizaciones no lucrativas, administraciones públicas, accionistas, proveedores, comunidades; que al mismo tiempo promueven beneficios a largo plazo a todos los involucrados. Además que “La empresa tiene una responsabilidad social por el hecho de formar parte de un conglomerado social y de ser un actor transformador del entorno” (Martinez H. , 2011, pág. 29). De modo que, responden a la tendencia mundial de desarrollo sostenible.

Así que, hablar de responsabilidad social, no solo se considera una buena gestión empresarial, sino que habla de una empresa ética, ya que supone principios morales atañidos a la actividad empresarial en favor de su comunidad.

4.2.2 Ética Empresarial

“es ante todo una ética de las organizaciones, donde la dimensión colectiva va más allá de las voluntades individuales” (Martinez H. , 2011, pág. 18). Se entiende que “es un tipo de saber para actuar de un modo racional (...) y contribuye a la construcción de una sociedad más justa” (Raufflet, Portales, García, Lozano, & Barrera, 2017, pág. 19). Son normas morales colectivas, la ética no solamente se basa en un actuar personal, sino abarca diversos ámbitos como el político, público, empresarial y cívico, siendo una dimensión inherente a la persona. La actividad comercial que se da en una empresa no necesita relacionarse en intereses económicos únicamente de los propietarios sino debe considerar a todos sus grupos de interés, debido a su estructura social organizativa. Esta se relaciona con aquellas circunstancias morales que brotan a instancias del dinamismo

empresarial. “La ética empresarial es un puente entre la organización empresarial y los desafíos del progreso. Ofrece una serie de respuestas al arte de vivir de la empresa en las condiciones cambiantes del mundo de hoy y del futuro” (Martinez H. , 2011, pág. 18). Estas actividades pueden contribuir al desarrollo de un mundo mejor, a más de formar beneficios propios. Las organizaciones deben favorecer “al desarrollo comunitario y humano como mecanismo participativo para que los individuos mejoren sus niveles de calidad de vida. La filantropía empresarial plantea la importancia de que exista un beneficio recíproco entre quien aporta algo y quien lo recibe” (Martinez H. , 2011, pág. 30). Por otro lado, es importante mencionar que una empresa es ética cuando se basa en principios morales, normativas, valores que se aprecian en el ambiente de la empresa, además que en su actuar considera responsabilidad hacia la sociedad y grupos de interés.

4.3 IMPORTANCIA DEL INTERNET Y DE LAS PÁGINAS WEB EMPRESARIALES

El Internet hoy en día se constituye como uno de los medios de comunicación a través del cual se obtiene información de toda índole. “En la actualidad una de las formas más empleadas de telemarketing hace referencia a la promoción a través de la red” (Álvarez M. , 2007, pág. 175). Y una de las herramientas más utilizadas por las empresas son las Páginas Web. El Internet es una canal de comunicación que cada día da a conocer diversidad de temáticas y dicha información se la recibe con absoluta rapidez.

El Internet es aquella “red formada por millones de usuarios, es una **red mundial** cuya función principal es exponer e intercambiar información desde el punto de conexión hasta donde haya sido solicitada” (Álvarez M. , 2007, pág. 175). Este canal es importante ya que todas las personas lo utilizan debido a la extraordinaria capacidad de enviar información a cualquier dispositivo electrónico que pueda conectarse a una red. La gran “apertura al ámbito mundial y comercial ha traído consigo que surjan nuevas formas de publicidad a través de la red. Para una empresa, internet no sólo le ofrece el escaparate de su página web” (Arias, 2006, pág. 272). Sino además, con todas las tecnologías al alcance puede “publicar sus servicios y productos a una multitud de personas al mismo tiempo y a un bajo coste” (Arias, 2006, pág. 272).

A la Página Web se la puede definir “como un documento electrónico cuyo contenido se basa en la información sobre un tema en concreto (...) de esta manera podrá ser consultado por cualquier persona que se conecte a internet” (Álvarez M. , 2007, pág. 175). Se puede compartir videos, documentos, servicios, razón de ser de la empresa, sobre su responsabilidad social o memorias, así como la posibilidad de chats para cualquier tipo de inquietud o sugerencias. La importancia de estas yace en que las tecnologías son las que gobiernan el marketing hoy en día, por su accesibilidad admite una forma sencilla y masiva de llegar a los clientes.

En este sentido, y en función de la importancia de este tema, en el siguiente capítulo se procederá a poner en conocimiento que es lo que proyectan las organizaciones sobre su Responsabilidad Social Empresarial mediante una investigación digital en las Páginas Web Corporativas, si se utiliza a este medio como herramienta para dar a conocer sus iniciativas y avances en cuanto a RSE, y principalmente si se considera en el actuar responsable de las instituciones del Ecuador, la inclusión de las personas con discapacidad.

4.4 EMPRESAS QUE PROYECTAN INCLUSIÓN LABORAL EN SUS PÁGINAS OFICIALES

Para este capítulo se tomó en cuenta diversas empresas del sector de Quito miembros de CERES (Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social). CERES es “la Red más importante de organizaciones comprometidas y que promueven la Responsabilidad Social en el Ecuador. desde el 2005” (CERES, 2018). Esta red abarca instituciones privadas, públicas y no gubernamentales; alrededor de 57 empresas miembros tanto del sector privado como público, organizaciones no gubernamentales y entidades educativas. De estas, alrededor de 30, tienen su matriz principal en Quito y de ellas se analizó la mitad. A continuación, se expondrá un resumen de los programas de Responsabilidad Social expuestos en sus páginas WEB por estas 15 organizaciones.

A manera de tabla, a continuación se ilustra los programas que llevan a cabo las organizaciones investigadas.

Tabla 1.

Áreas de programas de las empresas en responsabilidad social

ORGANIZACIONES	Ambiental	Social	Educativo	Corporativo	Inclusión Laboral	Otros
BANCO PICHINCHA	x	x		x	x	Educación financiera
CHUBB	x	x				
CNT	x	x				Económico. Inclusión Digital.
CORPORACION FAVORITA C.A.	x	x				
DINERS CLUB DEL ECUADOR	x	x	x	x		Inclusión social, turística, cultural. Educación Financiera
GM OBB DEL ECUADOR	x	x	x	x		
KRUGER	x	x		x		Tecnológica.
NESTLÉ	x	x	x			
QUIPORT	x	x				
REPSOL ECUADOR	x	x	x			
ROCHE	x	x		x	x	Económico.
SERTECPET	x			x		
TELEFÓNICA-MOVISTAR (OTECEL)	x	x	x		x	Inclusión Digital.
UNACEM ECUADOR	x	x		x		
YANBAL	x	x		x		

Para una mejor comprensión, el análisis exhaustivo de cada una de las organizaciones en programas que llevan a cabo de Responsabilidad Social y que se lo publica en las páginas web corporativas, se encuentra en los *Anexo 5 hasta el 19* (Páginas 14 a 28).

ANÁLISIS CAPÍTULO IV

Solo las empresas ecuatorianas comprometidas con la responsabilidad social, en función de sus buenas prácticas para potenciar el impacto de sus acciones en sus públicos de interés, principalmente en la sociedad, pertenecen a CERES -Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social, que es la red más importante del país en cuanto a responsabilidad social empresarial, ya que buscan promocionar la misma y fortalecer todo tipo de conocimientos al respecto entre sus miembros. En este sentido, se llevó a cabo el análisis de 15 empresas de diversos sectores, de servicios y bienes de producción, para conocer su proyección de responsabilidad social empresarial en sus páginas web corporativas en cuanto a los programas que ejecutan en pro de una inversión socialmente responsable desde sus iniciativas. Pero principalmente se indagó si éstas transmiten y dan un espacio sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad en sus páginas.

Mediante la matriz, se observa que todas las empresas actúan en base a iniciativas propias principalmente en ámbitos sociales y ambientales, entre otros programas debido a su giro de negocio. En el aspecto Ambiental, todas las organizaciones mencionadas participan en programas con base a concientizaciones internas para reciclar, fomentando culturas organizacionales de reciclaje y procurando la optimización y uso eficiente de recursos, así como sus instrumentos de trabajo para generar un impacto menos perjudicial en el ecosistema. Por ejemplo, Quiport efectúa monitoreos anuales de flora y fauna, para conocer el estado de las especies propias de las zonas, además que realiza reforestaciones.

En el aspecto Social las organizaciones realizan proyectos sociales y humanitarios que tienen como principal objetivo su ayuda a grupos considerados como vulnerables por escasez de recursos, y generalmente pertenecientes a zonas rurales. Estos eventos sociales pueden ser de concientización, dotar a las personas de conocimiento en temas concernientes a los procesos que llevan a cabo en su empresa, realizan inversiones sociales, donaciones o participan de programas culturales y deportivos, de la misma

manera, fomentan también en la comunidad crecimiento profesional y personal. Por ejemplo, Diners Club lleva a cabo proyectos de inclusión social realizando diversos programas de artes como danza y pintura intentando fomentar la inclusión por medio de eventos y espacios culturales para personas con escasos recursos y discapacidad.

En el ámbito Educativo intentan mejorar las oportunidades de niños y niñas en entornos vulnerables; las organizaciones que llevan a cabo programas en este aspecto son: Telefónica, Repsol, Diners Club, Nestlé.

En el tópico Corporativo, la mayoría de estas organizaciones ofrecen capacitaciones a sus empleados ofreciendo desarrollo profesional, se preocupan por el clima laboral, en compromiso de crear un ambiente de estímulo, seguros y saludables con todas las medidas de precaución necesarias, la gobernanza corporativa la realizan mediante la ética y transparencia con ejes de su giro de negocio. Algunas optan por espacios de descanso como Kruger que desarrolla proyectos bajo el modelo de Happinessd que son espacios de diversión y de descanso, sala de masajes para sus empleados.

En cuanto a la Inclusión Laboral, únicamente tres empresas de las quince analizadas destacan la importancia de sus buenas prácticas en cuanto a la contratación de personas con discapacidad, proyectando así en sus páginas web la importancia de la diversidad estas son: Roche, Banco Pichincha y Telefónica. Roche y Telefónica, exponen lo trascendental de la diversidad fomentando una cultura inclusiva, y mencionan de manera explícita que no les parece importante el género, religión, raza, preferencia sexual o algún tipo de discapacidad existente, lo que les es significativo es la generación de nuevas ideas y talento que pueden llegar a aportar. Banco Pichincha en el programa de Derechos Humanos, plasma con respecto a la inclusión laboral de personas con discapacidad la igualdad de oportunidades y trabajo, estableciendo la importancia de la diversidad.

La responsabilidad social empresarial se ha constituido como parte de las buenas prácticas en la consolidación de la imagen. Al hacer una estrategia completa de marketing en el Internet a través de páginas webs corporativas, son sustanciales para conocer más sobre la empresa, por lo que una mala gestión podría acarrear para el negocio una imagen o interpretación negativa. Como se proyectan las organizaciones es fundamental para identificarlas e identificarse en ellas. Comunicar lo que realiza la compañía debería ser para todas las audiencias y grupos sociales, lo que se publica y se comunica a través de medios sociales también es una forma de incluir al otro y si no se

lo efectúa desde estas pequeñas gestiones no se puede hablar de una verdadera inclusión. La comunicación sobre la diversidad que se plasma en estas páginas promueve la conciencia comunicativa y da la oportunidad a grupos vulnerables de conocer verdaderamente si pueden ser partícipes en dicha organización, por lo que las empresas deberían realizar una adecuada gestión en crear, mantener y actualizar las páginas web, de forma que sea eficiente, llamativa e inclusiva.

De las empresas estudiadas se conoce que ejecutan vastas contribuciones en muchos ámbitos a su sociedad, por lo que, no se puede dictaminar que no producen acciones en cuanto a inclusión laboral de personas con discapacidad o no realizan tareas en otros asuntos sociales, ambientales, corporativos, más bien podría tratarse de que estas a través de sus páginas web consideran solo plasmar aquellos puntos fuertes y más representativos, propias de su giro de negocio en cuanto a responsabilidad social empresarial, dejando de lado un elemento fundamental que es el tratado en este estudio.

5. CAPÍTULO V. CULTURA ORGANIZACIONAL INCLUSIVA

La visión de una cultura inclusiva se logra a través de una gestión de cambio interior hacia sistemas y buenas prácticas en todos los espacios a los que tienen derecho de accesibilidad cada uno de los seres humanos. El trabajo es una de las actividades productivas del ser humano con mayor importancia, pues a más de proveer un salario para satisfacer necesidades básicas, es una fuente de lazos sociales, de descubrimiento y potencializador de capacidades. “La inserción en el mundo laboral de las personas con algún tipo de discapacidad es necesaria para fomentar una sociedad igualitaria y desarrollar las capacidades productivas de estas personas que a menudo son relegadas a un segundo plano y que tiene mucho que aportar a la sociedad” (Pérez G. , 2011, pág. 60). Como sociedad es trascendental ser consciente que se debe generar las condiciones para el desarrollo personal y profesional de los individuos con discapacidad. Como empresa nace la imperiosidad de manejarse con base en políticas de inclusión para generar una sinergia integradora, una visión hacia el compromiso de superar retos de exclusión, sensibilizar a los trabajadores en tolerancia, igualdad de oportunidades, respeto para una construcción empresarial inclusiva, donde pensar y actuar es el objetivo.

La participación de las personas con discapacidad demanda transformaciones e innovaciones en la gestión socio-laboral que faciliten una, mucho más activa. “No todo el mundo tiene las mismas habilidades básicas para desenvolverse en la vida diaria: unas las potenciamos más y otras quizás no las desarrollamos tanto” (Martínez O. , 2010, pág. 142). Pero todas las personas pueden desarrollar nuevas capacidades, por lo que la gestión empresarial debe contar con transformaciones en una gestión integradora, con modificaciones progresivas en donde se vean involucradas todas las autoridades competentes para consolidar una cultura inclusiva sustentable que posibilite la integración y desarrollo de capacidades. “El condicionamiento que ponemos respecto a la limitación que creamos que tiene aquella persona será crucial para el desarrollo final que conseguiremos con ella. Si nosotros creemos que aquella persona, por encima de todo tiene limitaciones y no capacidades” (Martínez O. , 2010, pág. 146). Por ello, el primer cambio es ese estigma o prejuicio. Son cambios desde la manera de pensar con respecto a, para empezar a tomar acción desde una perspectiva inclusiva. Esta gestión se debe internalizar en todas las áreas y ser reflejo para otras organizaciones.

Teniendo en consideración la importancia de la inclusión en la que se considere “la participación y el empoderamiento, en que se reconocen el valor intrínseco y la dignidad de todas las personas” (Napolitano, 2018, pág. 75), nace el objetivo de reconocer ante decisiones organizacionales la creación de este ambiente inclusivo desde la cultura, sus políticas, procesos y estrategias.

5.1 DEFINICIONES

Hay que empezar definiendo a qué se refiere la inclusión, buenas prácticas, cultura inclusiva para llevarlo a ejecución. Explicando estos términos, se tendrá una visión general de una necesaria prosperidad compartida en el ámbito socio-laboral. Inclusión laboral según Andrea Zondek “es parte de un proceso más amplio que es la inclusión social. Este proceso se sustenta en la igualdad, la equiparación de oportunidades y la plena participación social, y, en la práctica, se concreta una vez que la persona se incorpora a un trabajo y participa de todas las actividades laborales y sociales de la empresa” (Zondek, 2015). Es brindar la oportunidad de un trabajo en el cual la persona se pueda desarrollar y en el que la gestión de la institución lo considere a través de buenas prácticas empresariales. Esta última “hace referencia a aquellas prácticas que son consideradas un parámetro o estándar a alcanzar, según la opinión de un experto”

(Alles, 2016, pág. 11). Son acciones que en conjunto han sido productivas, con buenos resultados y útiles para otros. Las buenas prácticas en Recursos Humanos “describen métodos de trabajo que las empresas han implantado y que se generan “deseables”, es decir, que sería bueno implementar o adoptar en aquellas organizaciones que no lo han hecho aún” (Alles, 2016, pág. 11). Más que teoría son acciones prácticas, eficaces, contribuyendo a la resolución de problemas de índole organizacional con base en principios, que han sido planificadas, implantadas y verificadas para su sostenibilidad. Todo esto conforma una cultura organizacional, no hay que olvidar que esta es “supuestos, normas y valores que comparten los miembros de una organización. La crean los líderes principales de la organización y evoluciona con el tiempo. Representa el elemento clave del entorno de trabajo en el cual el personal desempeña sus actividades” (Chávez, 2015, pág. 50). Son todas aquellas percepciones de las maneras de interacción dentro de la organización, la cual puede ir mejorando a través de procesos, estrategias y prácticas organizacionales para su reforzamiento, estas actitudes determinan el éxito de los procesos de inclusión. Una cultura inclusiva es acogedora, valora la diversidad, desarrolla políticas internas incluyentes, minimiza prejuicios y en sus procesos y estrategias, adopta prácticas organizacionales inclusivas ligadas a los objetivos organizacionales que potencializan a toda organización con estos planes de acción, pretendiendo un fin común, que es una sociedad inclusiva.

Comprender estas definiciones permite ahondar en aquellas acciones que como organización y como buena misión del departamento de Recursos Humanos deberían transformar y adecuar para la apropiada gestión en tema de inclusión de personas con discapacidad. El conocimiento general admite adentrarse en aquellos aspectos que son trascendentales para que surja un cambio, como primer factor de este tan anhelado cambio son los líderes, por otra parte, cobra gran relevancia la comunicación a nivel organizacional, así como políticas, prácticas inclusivas, que impliquen e involucren a todos a través de trabajo cooperativo.

5.2 LIDERAZGO INCLUSIVO

El tema de liderazgo es extenso y desarrollado por una inmensidad de autores. Generalmente cuando se escucha la palabra líder inmediatamente se viene a la mente una persona que se encuentra a cargo de otros, aquel que dirige con la finalidad de lograr ciertos objetivos y que ha tenido un planeación para conseguirlos. “El ejercicio de

liderazgo se asocia con la dirección y el poder de quien ejerce de líder para conducir, persuadir e influir” (Ventosa, 2016, pág. 105). Hay diferentes tipos de liderazgo autocrático, democrático, participativo, transaccional, transformacional, y uno no tan conocido y menos estudiado en el mundo empresarial que es el social, con este término el líder es considerado como “alguien que está al servicio de la organización; su tarea es orientar hacia la misión, y en función de esto promover la exteriorización de lo que cada una de las personas que trabajan tiene para ofrecer” (Schonfeld, 2000, pág. 54). No se necesita un liderazgo “cualquiera, sino que necesitamos aquel tipo de liderazgo que se asienta en valores democráticos y humanistas y que es fiel en la conducta y en la práctica diaria a esos valores. Esta afirmación no rechaza la importancia de la eficacia” (Agüera, 2004, págs. 13, 14). Aquellos que cumplen con sus objetivos a través de una gestión ética y eficiente, “se trazan pautas de solución a los problemas y se idean nuevos métodos de trabajo para encarar los retos en el entorno” (Agüera, 2004, pág. 15). Apreciar el aporte de todos los integrantes dejando de lado los prejuicios, y promoviendo la asociación de sus integrantes, es la idea. Un liderazgo participativo social es el más adecuado para una cultura inclusiva. Lejos de “la visión individualista del líder, se centra en un liderazgo compartido de tipo horizontal e inclusivo comprometido con el desarrollo del tejido social mediante la participación activa del grupo” (Ventosa, 2016, pág. 106). Independiente del origen organizacional o comercial de la dirección del líder, este debe pensar en un liderazgo contextualizando en la diversidad, dado que se vive en un mundo heterogéneo. Los líderes “deben incorporar el concepto de diversidad, respetar las diferencias sociales y culturales y promover la igualdad de oportunidades para todos” (Schonfeld, 2000, pág. 54). De esta manera, contará con una gran variedad de talentos que enriquecerán a la organización con innovación.

Una vez que el líder ha tomado en cuenta la heterogeneidad de la organización y desea ser un líder que administra de manera correcta sus talentos, este debe actuar desde las políticas, estrategias y prácticas inclusivas.

La implementación de políticas, el desarrollo de prácticas y estrategias inclusivas, son necesarias para generar una cultura integradora. Una vez aceptado el cambio, se hace imperiosa principalmente la construcción de políticas congruentes, que generen esta buena inclusión, y así transformar las áreas y departamentos en acción.

5.3 POLÍTICAS

Un liderazgo participativo social debe fomentar la contratación diversa con políticas más abiertas y diferenciadas para grupos prioritarios, adicional, debe ser abierto a la participación y desarrollo de cada uno de sus integrantes, demostrando la relevancia de la responsabilidad social. “Una forma de comprometerse de manera más profunda con la inclusión laboral de personas con discapacidad es la creación explícita de una política sobre la materia. Usualmente esta iniciativa la realizan empresas que ya han vivido experiencias exitosas de inclusión” (OIT, 2015, pág. 58). Con estas acciones se promueve el pensamiento sobre lo sustancial de responder con eficiencia los retos que demandan la inclusión laboral de personas con discapacidad.

Algunas acciones para la implementación de políticas inclusivas según la OIT (2015) son:

Conversar sobre el significado de la inclusión

Una vez analizada la decisión de manejar procesos de contratación en los que se incluyan las personas con discapacidad, se debe convocar a reuniones para compartir el nuevo cambio e impartir información pertinente para una adecuada concientización. “En los encuentros se pueden analizar los aprendizajes obtenidos, identificar los ámbitos de mejora en el liderazgo y generar el compromiso de todos quienes conforman la empresa respecto a la aceptación de la diversidad dentro del entorno de trabajo” (OIT, 2015, pág. 58). Además que esta reunión debe incorporar a toda la organización, involucrado principalmente Gerente, todas las líneas de mando y administrativos. Se puede comunicar la información a representantes de cada área para que después profundicen en la temática con sus compañeros de trabajo.

Formalizar la política en un documento visible

La política es una guía y por tanto debe ser visible para todos sus trabajadores, “elaborar un breve documento de una o dos páginas de extensión que contenga la política de inclusión laboral para personas con discapacidad” (OIT, 2015, pág. 58). De esta manera el empleado debe estar informado, y acercarse a la persona encargada para una explicación o inquietud al respecto. Una buena manera de tener a la vista las políticas organizacionales es a través del sistema informático más utilizado con el que se maneje la empresa.

Difusión interna:

Cuando la política interna ha sido aprobada por el Gerente de la Organización es importante difundirla entre todos sus integrantes “Se sugiere explicitar en la comunicación interna acciones concretas que puedan efectuar los colaboradores, como también solicitarles ideas para apoyar el proceso de integración y aceptación de las personas con discapacidad” (OIT, 2015, pág. 58). La difusión es importante para mantener a todos implicados y que contribuyan al logro de los objetivos planteados.

Integrar la política a los procesos de Recursos Humanos

Para garantizar la importancia de estas políticas, se hace “crucial para darle continuidad a esta iniciativa que la política se vincule formalmente a los procesos de selección, reclutamiento y desarrollo profesional de la persona con discapacidad en la organización” (OIT, 2015, pág. 58). Así estas acciones para impulsar la inclusión, se las traduce en procesos que determinen la sostenibilidad para la empresa.

Las políticas adecuadas toman en cuenta “la búsqueda del denominador común o esfuerzo articulador en el marco de esta diversidad, y para ello es vital promover valores permanentes y principios compartidos” (Etkin, 2007, pág. 89). Son estos lineamientos que dan una directriz, además, que facilitan y direccionan de mejor manera las estrategias y prácticas, se requiere de voluntad política para adaptar los procesos que se llevan a cabo. Pasar de saber o conocer a hacer.

5.4 ESTRATEGIAS Y PRÁCTICAS INCLUSIVAS

La gestión de las empresas busca en su fin alcanzar la productividad máxima, pero ésta también debe considerar la dimensión social y cultural en sus prácticas y estrategias, y mediante estas, las interacciones propias que se dan en la organización instituir la colaboración e inclusividad. Para esto, es necesaria una forma de accionar diferente, no con base a la mera práctica de obtener una ganancia o mejor productividad, más bien ahondar esfuerzos en el factor humano, en el desarrollo de este, en sus capacidades, habilidades y talentos, aceptando la diversidad, ya que este factor es de vital aporte a la organización. Muchas veces, “la dirección utiliza el discurso de la excelencia pero sus decisiones en la práctica sólo buscan aumentar la productividad. Esta dualidad entre la teoría declarada y la utilizada no es deseable, desestabiliza la organización, impide el desarrollo humano” (Etkin, 2007, pág. 15). Una organización

competente es aquella que se encuentra comprometida con el factor humano, hacia relaciones más equitativas y duraderas entre empleador y empleado. “Una filosofía centrada en lo humano no necesariamente plantea problemas respecto de los métodos asociados a la racionalización y mejora del trabajo, tales como la calidad total, la reingeniería o la mejora continua de procesos” (Etkin, 2007, pág. 30). Centrarse en el factor humano es reconocerlo a este como protagonista, y en que la organización en sus acciones de gestión lo haga de manera reflexiva, siempre tomándolo en cuenta.

Una verdadera revolución en la gestión organizacional es contar con estrategias y prácticas inclusivas, que transformen ese entorno laboral en uno seguro y acogedor. “Es diferente ver la organización como un recurso económico para el crecimiento de un grupo propietario cerrado que verla como una capacidad de conjunto sostenida sobre bases de justicia y colaboración, también comprometida con el desarrollo del medio social” (Etkin, 2007, pág. 22). El objetivo organizacional, a más del evidente que es la gestión de productividad, es que se considere un diseño inclusivo participativo en toda gestión. Dado que “las culturas corporativas no son una cuestión de valores compartidos sino de prácticas comunes, por lo que se hace necesario abordar las prácticas corporativas para así conocer y resolver las diferencias” (Himmelstern, 2007, pág. 68). En la búsqueda de brindar mejores oportunidades, y que se hagan sustentables en el tiempo. Buscar un modo de que estas prácticas sean compartidas mas no impuestas.

Las prácticas o las estrategias que lleve a cabo la organización deben estar basadas en valores, ya que “la visión de los valores nos lleva a revisar críticamente en qué medida esas condiciones no implican desigualdades injustas o faltas de equidad” (Etkin, 2007, pág. 365). El cómo se realiza las cosas, importa más que el fin. En otro orden, la comunicación es otro factor importante, para alcanzar un fin hay que compartirlo con quienes se trabaja, brindar la información de la visión inclusiva que se quiere implantar, hacer partícipes a los demás, para que se sientan y acojan como parte natural del convivir laboral.

5.4.1 Valores

Cuando se va a tomar alguna decisión importante en la organización, se llevará a cabo procesos y procedimientos internos, que deben estar ligados a valores. También, “el concepto de organización virtuosa y sustentable refiere a las relaciones en un grupo humano donde los principios éticos y valores sociales son una condición aceptada y

compartida en el comportamiento de sus integrantes” (Etkin, 2007, pág. 13). Los valores están ligados a la capacidad de una organización en ser responsable.

Valores y capacidades que refieren a ser responsables, cumplir con la palabra, ser equitativos en las cargas y compensaciones, el respeto a la diversidad, la privacidad y las reservas de conciencia, la colaboración y actitud solidaria, la honestidad y transparencia en las transacciones, la búsqueda de mejores prácticas, la igualdad de oportunidades. No sólo en la persona de los líderes y directivos sino como una capacidad de conjunto (Etkin, 2007, pág. 13).

Los valores son los que ayudan a edificar una cultura empresarial virtuosa. Estos afectan a las prácticas en la organización. Asimismo, “permiten lazos duraderos, que no dependen de “la subjetividad” individual sino que se construyen en el marco de una red de relaciones humanas en la organización” (Etkin, 2007, pág. 14). Son el punto de partida sobre los que se basa la empresa y se construye y formula un discurso ético, el cual considera que “las diferencias de capacidades y de recursos no deben utilizarse para avanzar sobre los derechos de los individuos, ni para aprovechar sus estados de necesidad. La ética reconoce las diferencias pero no la desigualdad impuesta” (Etkin, 2007, pág. 365). Si el deseo de la empresa es contar con mejores profesionales, esta debe potenciar sus principios sociales.

Los valores que se proyectan son una forma de comunicación, de describirse, por lo que se hace indispensable establecer un mensaje coherente de lo que se quiere proyectar y que no se derroche en posibles contradicciones. Se necesita una difusión de ideología coherente.

5.4.2 Comunicación

La comunicación es un factor determinante en una cultura organizacional. La manera en cómo llega la información y a través de qué medios, forman parte de esta. “Cuando hablamos de intercambio de sentidos, tenemos en cuenta los distintos aspectos en los que interviene la comunicación: información, divulgación, relaciones, participación, iniciativa-innovación, interacción o construcción de vínculos” (Himmelstern, 2007, pág. 72). La comunicación y como se la lleva a cabo en determinada empresa no es la misma que otra, la comunicación formal e informal es diferente, y la forma en cómo se da, determina el éxito de la gestión empresarial.

La comunicación es trascendental para que los empleados se sientan valorados, y que su opinión cuente también a la hora de tomar decisiones. Además, “las consideraciones acerca de la comunicación y el papel que los procesos y los medios

desempeñan en las organizaciones son fundamentales en los cambios culturales y en el reconocimiento de las identidades colectivas” (Himmelstern, 2007, pág. 73). Se vuelve una herramienta imprescindible que permite el éxito en la implementación de cambios organizacionales o nuevas prácticas en el desarrollo empresarial, porque debido a ésta, los empleados se sentirán implicados. Cuando se considera la inclusión de personas con discapacidad “se persigue llegar a la etapa más avanzada de la comunicación organizacional, la construcción de vínculos, donde las relaciones se cimientan a largo plazo y se establecen lazos que promueven intercambios duraderos y valiosos dentro de la organización y fuera de esta” (Himmelstern, 2007, pág. 72). Nace la importancia de la escucha activa y del diálogo, para lograr esa inclusión, mantenerse abiertos de manera que se sienta que se está compartiendo ese compromiso “para unir esfuerzos en torno a las fortalezas que se tienen y en torno a minimizar las debilidades. Aprender de los demás a partir de la construcción de una confianza mutua universal” (Himmelstern, 2007, pág. 78). Para alcanzar el desarrollo de una cultura inclusiva alineada con los integrantes de la organización.

Una vez generada esa conciencia inclusiva desde el liderazgo, las políticas, prácticas y estrategias, el punto de partida para generar esa inclusión se da en el departamento de Recursos Humanos, a través de sus procesos en la contratación de personal con discapacidad.

ANÁLISIS DEL CAPÍTULO V

El desarrollo de una cultura inclusiva no se da de la noche a la mañana, ésta siempre empieza desde la implicación de un cambio por parte de alta gerencia. La sensibilización desde el liderazgo para generar una conciencia inclusiva en todos los integrantes, es necesaria para el cambio que se requiere generar. En un contexto en donde se quiere lograr ciertos retos, se necesita de la generación de cimientos positivos para su logro. Un liderazgo que tome en cuenta el aspecto social, en donde exista colaboración y participación de cada uno de sus miembros, que a través de la autoconciencia sirva de cualidad y vehículo para la implementación del cambio y compromiso necesario.

Es verdad que cuando se piensa en inclusión seguidamente se viene a la mente la palabra diversidad, que evidentemente está inherente a ella. Un concepto amplio y envolvente que compromete a todos los departamentos de una empresa y a todos los

trabajadores de la misma. El proceso de inclusión laboral cuando se da por iniciativa propia, comienza por emprender estrategias organizacionales que promuevan la diversidad, muchas veces se puede mostrar esto como un trabajo difícil de realizar, ya que es un proceso que descentralizará y fragmentará el equilibrio existente hasta ese momento con el fin de optimizarlo, y así insertarse en una realidad de participación integradora, teniendo en cuenta que esta solo se empieza desde las políticas y directrices.

Pero en realidad, ¿qué es lo que puede dificultar un proceso de inclusión? algunas excusas que aducen las instituciones es que miran a la inclusión laboral con un “lujo”, ya que según estas, la economía no les permite realizar este tipo de gestión, alegan situaciones políticas, de rentabilidad, o simplemente que las personas con discapacidad no están preparadas profesionalmente para realizar ese tipo de trabajo. Estos argumentos fueron utilizados años atrás al momento de incluir a las mujeres en el mundo laboral. Entonces, se podría decir que esta exculpación no es más que una máscara que encubre una mala actitud, predisposición y resistencia al cambio, pero en la actualidad las empresas enarbolan a la diversidad e innovación en sus productos, servicios y equipos, como parte de su ajuste a la globalización, por lo que, en este caso, también se hace imperioso instaurarlo en su fuerza de trabajo, alentado a una cultura inclusiva, enfrentando a las demandas de la sociedad.

Una vez superada la estigmatización, las buenas prácticas que vaya a generar cualquier empresa, requieren de reflexionar sobre la situación actual y seguir un plan de acción para progresar, deben sustentarse en valores, ya que estos permiten actuar con responsabilidad ante procesos de innovación, más que estar al conocimiento de ellos, se necesita llevarlos a la práctica. Implica hacer que todos comprendan su rol y su actuar y se creen vínculos en los que se comparta el compromiso de mejorar y brindar una mejor calidad de vida a los colectivos más vulnerables que forman parte inherente de la sociedad. Todos los procesos, prácticas y estrategias que se lleven a cabo, deben partir del desarrollo de procesos exitosos desde Recursos Humanos, reconocer la diversidad para ubicar talentos, abordar la diversidad desde la contratación hasta el fomento de actividades inclusivas. Una perspectiva de negocio que a través de prácticas genere propuestas de mayor impacto social. Un escenario de beneficio para todos, en el cual, así como la organización está involucrada, también lo esté el Estado, las familias y las

propias personas con discapacidad, siendo posteriormente el reto de proporcionar sostenibilidad a esos resultados.

6. CAPÍTULO VI. PROCESOS INCLUSIVOS LABORALES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

“El empleo es el principal mecanismo de inclusión en las sociedades capitalistas” (Zubero, 2006, pág. 5). Como sociedad es transcendental considerar al prójimo, entender que como comunidad y en unión, se consigue más cosas por el bien común con base a justicia, aunque se pertenezca a diferentes círculos sociales, esto forma parte de una sociedad transformadora en proceso de desarrollo, que promueve la integración de todos y cada uno de los ciudadanos en todos los ámbitos, especialmente el laboral, ya que favorece a que la persona sienta que forma parte de una comunidad, con sus vínculos sociales y la posibilidad de sentirse realizado, autónomo y útil para sí mismo y la sociedad. “De ahí el miedo que provoca la posibilidad de perder el empleo o, sencillamente de no encontrarlo” (Zubero, 2006, pág. 5). Todos tienen los mismos derechos, así como las mismas oportunidades de disfrutar de una buena calidad de vida en donde se confiera la capacidad de garantizar las mismas oportunidades y el desarrollo máximo de las habilidades y destrezas en los disímiles ámbitos y espacios que tiene lugar la vida cotidiana. Por lo visto en los primeros capítulos de esta investigación, se ha apreciado a lo largo de la historia la segregación que ha sufrido este colectivo, acción que aún es percibida en la sociedad a manera de discriminación y exclusión, siendo éstas unas de las prácticas más habituales que han sufrido las personas con discapacidad desde tiempos remotos, debido en gran parte a la falta de conocimiento de esta temática y la enfatización de la “diferencia”, así como el desconocimiento de las leyes que los amparan, esto, de alguna manera, ha impedido que estas personas gocen y disfruten del pleno de sus derechos. “Y es que en el fondo, el problema de la discapacidad no tiene por así decirlo, entidad propia, sino que deriva de uno más genérico que es el principio de igualdad” (Campoy & Palacios, 2007). Pero es la misma sociedad la que va a ayudar a la prosperidad de la misma y a erradicar pensamientos erróneos del desconocimiento que se puede tener referente a esta temática, cualquier tipo de transformación desde la concientización, espacios de reflexión y el fortalecimiento de políticas públicas que involucren a todos los actores como las organizaciones, la familia y el Estado, serán los primeros pasos que ayudarán a

establecer una sociedad inclusiva, posibilitando a que estas personas gocen de los mismos derechos y oportunidades en cuanto a los diferentes roles sociales que pueden conseguir, con autonomía para su desarrollo personal y profesional.

“El entorno es un lugar donde desempeñamos un papel específico en un momento determinado. Nosotros jugamos papeles y jugamos roles” (Díaz, Moreno, & Sánchez, 2016, pág. 19). Los roles permiten que se desarrolle en base a estas actividades delimitadas, lo que se espera del actuar de uno y de otros, da a notar las funciones y responsabilidades que se tiene bajo un contexto y en base al rol desempeñado. Aunque en todos los espacios se aprecian los roles, es el lugar de trabajo donde aún más se distingue, descubre y aprecia esta variedad.

“En el mundo complejo y globalizado en el que nos encontramos hoy en día, las empresas necesitan cambiar y adaptarse constantemente para mantener su posición competitiva” (Oltra, 2005, pág. 20). En muchas organizaciones se destaca hoy en día la diversidad y la multiculturalidad laboral “no hablamos sólo de las personas como simple fuerza bruta de producción” (Oltra, 2005, pág. 20). Sino como valor agregado y ventaja competitiva, debido a los diferentes talentos e ideas que pueden aportar las personas al desarrollo de la organización, convirtiendo en oportunidad de trabajo a grupos considerados como vulnerables. Algunas empresas pasan del mero cumplimiento de la normativa nacional e internacional y van más allá, efectuando procesos que, de alguna manera, consideren globalmente al término de inclusión, como políticas internas, así como procesos de contratación aprovechando de esta forma la diversidad.

El ser humano lo realiza todo bajo un panorama y se estima la gran importancia del ámbito social y profesional como factor determinante en el desarrollo personal, En consecuencia, se considera para este capítulo, los roles de todos los actores para el adecuado proceso de desarrollo personal, los obstáculos a los que se ven expuestas estas personas, así como todos esos buenos procesos y prácticas empresariales desde la perspectiva de Recursos Humanos, apropiadas para la inclusión plena de las personas con discapacidad.

6.1 ROL DE LOS ACTORES PRINCIPALES EN INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Todos ocupamos un sitio en la sociedad sin excepción alguna manteniendo un rol o representación del individuo mismo ante su comunidad. Se mantiene un sitio en determinado contexto y en un entorno, siendo este “una figura dinámica, supone la correspondencia entre distintos actores que promueve una interacción a partir de la cual emergen oportunidades o barreras que inciden de manera directa en el desarrollo personal, familiar y/o comunitario de las PCD” (Mendoza, 2014, pág. 57). Todo eso bajo normas y leyes que resguardan las relaciones entre las personas en donde prevalezca el respeto de principios y aseguren la existencia. Todo este actuar que exige la sociedad, en tanto sea acorde a lo establecido por esta misma, demanda también un rol y un comportamiento adecuado frente a las personas con discapacidad en el ámbito familiar, social, institucional y empresarial, que se requiere para el desarrollo individual, en la que cada actor tendrá que realizar su aporte y todos obtengan un beneficio.

6.1.1 Rol de las Personas con Discapacidad

Nacer con algún tipo de discapacidad, no es igual a adquirirla durante la vida por algún accidente, siendo este de mayor impacto emocional. Estas personas atraviesan etapas de distinta índole como negación, depresión, frustración, “por la imposibilidad de cumplir con las expectativas trazadas, por lo que, la persona rememora constantemente la vida que tenía antes de la adquisición de la nueva condición de salud” (Mendoza, 2014, pág. 95). Convirtiéndose en un proceso no tan fácil para poder aceptar y adaptarse a su nuevo estilo de vida. “La negación se presenta de manera más fuerte en casos de discapacidades adquiridas debido a que, de forma abrupta ,se cambia la estructura de vida, por lo cual se generan replanteamientos cotidianos y proyectivos” (Mendoza, 2014, pág. 95). Pero con estrategias de afrontamiento pertinentes ante esta situación, pueden pasar a la aceptación y mejorar así su calidad de vida. Es muy importante que la persona realice “un trabajo de fortalecimiento de capacidades y empoderamiento en materia de discapacidad, que, por un lado, le aporte al proceso de aceptación” (Mendoza, 2014, pág. 95). Además, es sustancial que la persona se dé cuenta y haga conciencia sobre su nuevo estilo de vida, y si es necesario recurra a ayuda profesional como familiar para sobrellevar dicha situación, y así, pueda focalizarse en soluciones positivas para mejorar su salud en general, confiando sobre sus habilidades y destrezas resilientes de reconocer la situación.

6.1.2 Rol de la Familia

La familia es la organización social más importante para el soporte de la persona con discapacidad. La crianza, el cuidado y formación son factores esenciales para el desarrollo individual de este colectivo, pues facilita el progreso de sus capacidades, habilidades y destrezas. La familia tiene un papel “determinante, bien para la superación de la condición, bien para reproducir o transformar imaginarios y prácticas” (Mendoza, 2014, pág. 98), siendo las madres las principales cuidadoras ante un/a hijo/a con discapacidad, concepción desde tiempos remotos del rol que ejerce la mujer en la crianza. Por otro lado, si son los padres los que adquieren una discapacidad, son los hijos quienes los asisten por responsabilidad moral, que ha otorgado la sociedad. Pero “en ocasiones, no hay nadie disponible que pueda asumir esta función, por lo que la persona permanece sola, recluida en la vivienda, apoyando la realización de los oficios de la casa” (Mendoza, 2014, pág. 99). Esto muchas veces lo realizan sin mala intención, ya que los familiares consideran que en un ambiente externo al del hogar posiblemente la persona sea discriminada, “en su afán de ejercer un buen rol de cuidado, generalmente, cae en la sobreprotección, figura que le resta relativa o total independencia a la PCD” (Mendoza, 2014, pág. 101). Esto para sus familiares no es más que medidas de resguardo frente a potenciales agravios que el exterior puede ocasionar.

La aceptación de la discapacidad por parte de la familia posibilita la elaboración del duelo, ya que se puede hacer un reconocimiento de las capacidades y los potenciales particulares de las PCD, así como de sus limitaciones y los facilitadores, y barreras del contexto, de manera que teniendo en cuenta ese panorama pueda orientarse el proceso de estas personas y a la vez reorganizarse como familia para trabajar sobre dichas expectativas. Entendiéndose que esto está implícitamente relacionado con una rehabilitación integral que pueda orientar y acompañar a las familias (Mendoza, 2014, pág. 101).

Visto de esta manera, el rol de los familiares es crucial para el desarrollo personal, para la realización de actividades y obligaciones, las acciones familiares van a influir en diversas expectativas, en el desarrollo de habilidades, destrezas y bienestar en general del individuo, así como de la salud emocional. Trabajando en conjunto pueden ofrecer mejor calidad y desarrollo de vida.

6.1.3 Rol del Entorno Social

Es incuestionable que hay un malestar entre las personas con discapacidad y su entorno social, esto pudiéndose observar en muchas experiencias individuales que ha atravesado este colectivo, siendo el propio entorno el que impide la adecuada

interacción de estas personas. Todo esto propio del desconocimiento y de la connotación negativa que se les atañe. Y dependiendo de su tipo de discapacidad se ve aún más afectada la interacción, ya que la sociedad mantiene códigos sociales y lenguaje propio que la caracteriza, se supondría que la discapacidad “en sí misma puede ser un factor determinante en la interacción, pues las PCD, al no contar con los requerimientos mínimos para la comunicación regular, crean modismos que son de exclusiva comprensión dentro de la estructura familiar, siendo funcionales sólo en este contexto” (Mendoza, 2014, pág. 68). Otras de las veces la discapacidad no es visible, por lo que la persona se sentiría más segura de entablar contacto con las personas de su alrededor y reforzando de la misma manera su independencia, al no sentirse excluida, tiene mayor participación en diferentes ámbitos robusteciendo su autonomía. Desde otro punto de vista, las personas con discapacidad suelen, en algunos casos, formar parte de comunidades o grupos de apoyo, en donde interactúan con personas en condiciones similares y mantienen con este grupo un sentido de pertenencia muy fuerte, llegando a crear cambios positivos en la percepción de sí mismos, de igual manera, beneficia a la creación de lazos de amistad y compañerismo, algunas de estas organizaciones no gubernamentales en el Ecuador son: Federación Nacional de Personas Sordas del Ecuador, Federación Nacional de Ciegos del Ecuador, Federación Ecuatoriana Pro Atención a las Personas con Discapacidad Intelectual y sus Familias. No se debe olvidar que “los vínculos sociales y la participación social están estrechamente relacionados” (Mendoza, 2014, pág. 69). Esos vínculos son importantes para construir relaciones sanas que contribuyan al propio desarrollo.

Como se ha conseguido apreciar, las oportunidades que ofrece el medio muchas veces son escasas, actividades principalmente de interacción “por lo que en general llevan una vida social circunscrita a su familia, viéndose obstaculizado el desarrollo de las habilidades sociales que, bien se sabe, pueden favorecer la creación de relaciones interpersonales y fortalecer la autoestima y el autoconcepto” (Mendoza, 2014, pág. 69). A manera general, las relaciones sociales favorecen a mejorar la calidad de vida, así como la propia salud.

La sociedad muchas veces asume que las personas con discapacidad mantienen una dependencia, que “no pueden desarrollar acciones de manera independiente, por lo que requieren la ayuda de otros para todo; en esta medida no hay reconocimiento de la diversidad en la discapacidad, frente a los niveles de independencia para asumir la vida”

(Mendoza, 2014, pág. 86). De esta manera, se acepta que necesitan de otro para realizar muchas de sus actividades, se otorga límites a todos los ámbitos que promueven su desarrollo como el trabajo, la escolarización, así como en su vida cotidiana, además de utilizar vocabulario inapropiado y discriminatorio adjudicando menos valía.

Tal vez, producto de estos imaginarios, se identifica que el nivel de participación social de la PCD en actividades es muy bajo, lo cual también se aduce a las barreras personales como los sentimientos de pena, frustración e inferioridad por su misma condición y a las barreras contextuales de tipo económico, arquitectónico, de productos, servicios y políticas (Mendoza, 2014, pág. 87).

Por estos motivos, uno de los primeros pasos que como sociedad se debe a este colectivo, empieza con el fomento del respeto hacia los semejantes, así como ofrecerles la posibilidad de educación, de una carrera profesional, de una vida cultural y deportiva, además, de la posibilidad de entablar relaciones interpersonales. La plena participación “es un componente volitivo que favorece las relaciones con otros, puesto que se llevan a cabo acciones sociales que tienen un impacto en el desarrollo de los miembros de la comunidad y por ende en sí mismo” (Mendoza, 2014, pág. 69). De este modo, se fortalece una vida independiente y productiva. Sin embargo cuando la sociedad obstruye estas actividades “naturalmente la persona se ve afectada, y su estilo de vida cambia, el medio en estos casos puede actuar como inhibidor o facilitador de su vida” (Mendoza, 2014, pág. 69). De manera que, como sociedad debemos ser un facilitador más, permitiendo la “ejecución de proyectos del sector público o privado que puedan integrar a esta población (...), pues sus intervenciones logran incentivar la interacción en diversos espacios” (Mendoza, 2014, pág. 70). La integración es un aspecto muy sustancial que refuerza al progreso personal y colectivo. Como comunidad se puede aportar con programas sociales hacia este colectivo, para que logren vincularse, además para que “las PCD y sus familias empiecen a dilucidar la importancia de reconocerse y de generar identidad como grupo, creando así redes de apoyo social” (Mendoza, 2014, pág. 70). Este apoyo social y colaborativo fomenta una mejor calidad de vida, asimismo, estos programas comunitarios ofrecen “las posibilidades para el intercambio de experiencias, intereses, proyecciones, temores e inquietudes, sintiéndose apoyados al percibir que alguien se interesa en su situación y propiciando en respuesta ideas para la construcción de nuevos nodos de interacción y tejido social” (Mendoza, 2014, pág. 70). Y así conseguir un restablecimiento social o “bien común” para toda la comunidad a partir de estos cambios significativos.

Las Instituciones y el Gobierno como protagonistas principales deben promover mejoras enfocadas en el bienestar de las personas con discapacidad para logra estos cambios.

6.1.4 Rol de las Instituciones/Gobierno

El papel del Gobierno es trascendental en cuanto a la repartición de riquezas, la equidad entre territorios, clases sociales, así como la sustentabilidad de todos y cada uno de sus miembros. Y hay que considerar que la “responsabilidad social es exactamente la misma que para una persona sin discapacidad. Y eso es algo que tenemos que tener claro para poder garantizar que se cumplen los derechos de igualdad de oportunidades y de no discriminación” (Díaz, Moreno, & Sánchez, 2016, pág. 22). En la actualidad es incuestionable el rol del Gobierno para que consiga promover proyectos de desarrollo ciudadano. A manera general, se observa que la “distribución de los beneficios no reduce de manera significativa las desigualdades materiales en términos de ingresos y viviendas ni logra la igualdad en lo que respecta al cuidado de la salud, educación y otros servicios sociales” (Barton, 2008, pág. 180). Se hace muy poco para identificar todos los elementos económicos y sociales de la discapacidad. Por ende, queda mucho por hacer en cuanto a iniciativas sociales y el análisis de políticas. El hecho de que algunas personas con discapacidad “logren hacer algunas adaptaciones para que se produzca la interacción social no elude la responsabilidad institucional” (Mendoza, 2014, pág. 69). El Estado debe velar por el bienestar social, así como instituir políticas sociales que la refuercen.

En muchos países se observa que el Estado no actúa acorde a una legislación que apoye la inclusión, derechos y obligaciones; esto provoca que su calidad de vida y su prosperidad se perciban perjudicadas. El Gobierno tiene un rol principal a la hora de un cambio en la cultura hacia una inclusiva, puede ejecutar muchas iniciativas por ejemplo puede “ordenar a las autoridades responsables de muchos de los servicios comunitarios que renueven o extiendan sus actividades” (Barton, 2008, pág. 183). También puede “insistir en niveles estrictos de seguridad laboral; humanizar las condiciones laborales; regular la producción de bienes peligrosos; atacar la discriminación en contra de los trabajadores con discapacidad” (Barton, 2008, pág. 183). El Gobierno debe actuar demás con la ética respectiva para el beneficio de sus ciudadanos, mostrando elasticidad en términos de diversidad humana, con “políticas integradas potencialmente abiertas a todos los ciudadanos” (Barton, 2008, pág. 184). De esta manera se conseguirá “mejorar

la calidad de vida y proporcionar nuevas oportunidades a los individuos que antes se veían limitados por una vida comunitaria y familiar muy cerrada” (Barton, 2008, pág. 182). Se necesita un Estado que vele por el cumplimiento de los derechos humanos, con un trato decente, además de garantizar salud y bienestar en protección de las personas con discapacidad, otorgando los elementos imperiosos para que las empresas se inspiren y orienten a una adecuada contratación de trabajadores con discapacidad.

6.1.5 Rol de las Organizaciones

Las organizaciones pueden jugar un papel muy significativo. La OIT indica que, contar con un empleo viene a convertirse en “un factor fundamental para la autoestima de las personas y las familias, que les afirma su sentimiento de pertenencia a una comunidad, y les permite hacer una contribución productiva” (Peressotti, 2017, pág. 87). La empresa, a más de otorgar un trabajo, está en la obligación de ofrecer asistencia técnica, además de los servicios para que de alguna manera se facilite el proceso a los empleadores en la contratación, gestión y seguimiento para la adecuada inclusión de las personas con discapacidad. Favoreciendo esto “como cauce de emancipación personal y (...) en la principal vía de integración social, adjudicándole funciones de desarrollo personal y social” (Peressotti, 2017, pág. 89). De la misma manera, los demás integrantes de la organización estarán conscientes mucho más sobre la diversidad y la igualdad de oportunidades.

Por otro lado, “es interesante observar que la participación en una organización responde a una acción emprendida por iniciativa propia, siendo las barreras sociales y físicas, menos perceptibles” (Mendoza, 2014, pág. 88). Recursos Humanos debe ser el principal facilitador para desarrollar una cultura inclusiva, adecuando sus procesos a unos que sean inclusivos y además con un apropiado programa de comunicación para que toda la organización sea partícipe. Así estas personas tendrán la “posibilidad de demostrar lo que saben, pueden y desean y, principalmente, motivarlos para que se desarrollen al máximo de sus posibilidades en el ámbito del empleo formal; derecho obstaculizado por ignorancia, desinformación, prejuicios y falta de herramientas” (Peressotti, 2017, págs. 99, 100). De la misma forma, facilitar la inclusión contribuye un valor añadido a las políticas internas de responsabilidad social empresarial, “positivo para la empresa en cuanto al enriquecimiento de la imagen y reputación corporativas, a la mejora del clima laboral, al cumplimiento del compromiso social” (Peressotti, 2017, pág. 102). Esto de una u otra manera marca un precedente para que otras organizaciones

la tomen como un modelo a seguir y así se siga transformando el mundo empresarial, de tal manera que este colectivo se desarrolle plenamente ante esta actividad productiva.

Los roles son esenciales en la sociedad, estos correctamente desempeñados, permiten ser más conscientes y sensibles ante la temática, además de identificar como factor inherente el actuar de los diferentes grupos sociales, siendo estos no menos importantes entre unos y otros. Conocer el papel adecuado a desempeñar, conduce a una manera eficaz de tratar la discapacidad hacia la inclusión de estas personas, aumentando sin duda alguna la eficiencia de todos, para la integración homogénea en diversos contextos, consiguiendo de la misma manera objetivos importantes cuya finalidad es mejorar la calidad de vida, bienestar personal y desarrollo profesional. Ahora, considerando las responsabilidades de cada actor en cuanto a la inclusión laboral, se tomará en cuenta para la siguiente sección aquellas buenas prácticas empresariales para la inclusión laboral en los procesos de Recursos Humanos para este colectivo.

6.2 PROCESO DE INCLUSIÓN DE PERSONAL CON DISCAPACIDAD EN LA ORGANIZACIÓN

Cuando se habla de la inclusión laboral de las personas con discapacidad, inevitablemente también se habla de los derechos humanos, y por ende el derecho al trabajo. En la actualidad, en las leyes ecuatorianas se ampara y garantiza el trabajo desarrollado por estas personas, pero de la misma manera es necesario que las empresas mantengan iniciativas propias hacia la inclusión de este colectivo, más allá de cumplir con una ley en la que se establece que las empresas tanto públicas como privadas que conserven 25 o más empleados, deben contratar 4% de personas con algún tipo de discapacidad. Cuando una empresa incluye entre sus trabajadores personas con discapacidad debe realizarlo con medidas que posibiliten su adecuado acceso así como su permanencia. Recursos Humanos con nexo entre la alta Gerencia y los trabajadores, cumple aquí un papel fundamental para la adecuada inclusión laboral, en donde debe respetar y acoger la diversidad, las capacidades y aptitudes que cada uno puede y merece aportar para alcanzar objetivos personales y organizacionales. Cuando se habla de inclusión laboral va más allá del:

hecho de abrirles un espacio donde puedan aprender a trabajar en la medida de sus posibilidades...es respetarlos como personas capaces y activas, es darles la oportunidad de demostrar todas sus potencialidades,

acompañándolos para que desarrollen sus capacidades de producción y de brindar servicio eficiente y responsable. Entonces el foco ya no está en la dificultad del joven o adulto con discapacidad, sino en el trabajo colaborativo y en equipo de todos los empleados de una empresa o institución (Peressotti, 2017, pág. 18).

Las empresas deben ahondar en los procesos para generar inclusión laboral y minimizar barreras en estos mismos, desde la solicitud de empleo hasta la permanencia de la persona en el puesto de trabajo con base en políticas internas claras, de accesibilidad, respeto y sensibilización, valorando las diferencias y la pluralidad de las sociedades. Cimentar una real proximidad al trabajo y producción con sus públicos de interés, optimizar y favorecer una buena relación con el medio, forma parte de una empresa verdaderamente inclusiva, siendo que la sensibilización, forma un aspecto importante en la inclusión.

Propuesta gráfica del proceso de inclusión laboral en la contratación

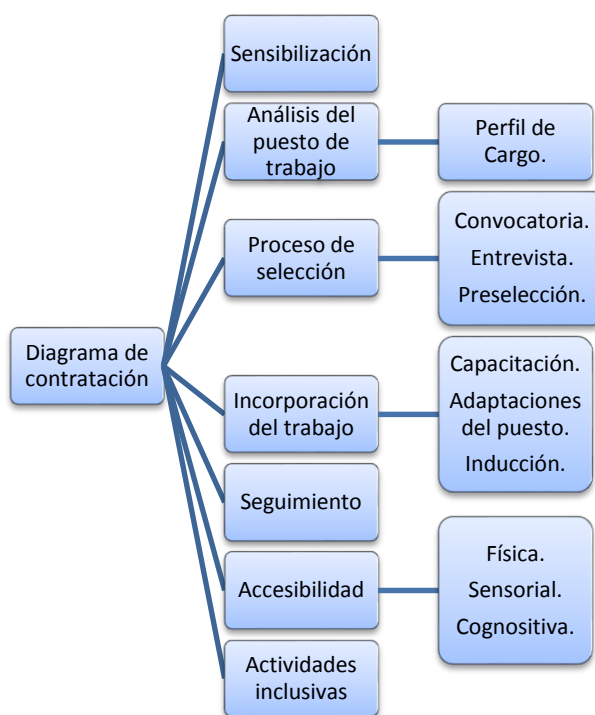


Figura 1: Diagrama de contratación. Tomado de Zondek, 2015; CONADIS, 2013.

6.2.1 Sensibilización

Como ya se ha mencionado, la discriminación, segregación y menosprecio hacia las personas con discapacidad, se debe a la falta de información y concientización, es así que la sensibilización debe ser parte de toda la sociedad, creando de esta manera compromiso de acción en favor de este colectivo.

La mejor forma de visibilizar la discapacidad y sensibilizar a la población a este respecto es la difusión masiva de las buenas prácticas que se dan en materia de inclusión laboral, y de cualquier experiencia positiva de participación de las PcD en la vida social, destacando las capacidades y posibilidades que este grupo de la población tiene (Zondek, 2015, pág. 33).

La sensibilización tiene como finalidad el objetivo de facilitar la integración socio-laboral de estas personas, siendo esta el escenario social y cultural del país. Ahora bien, cuando se establece esta cultura inclusiva de la sociedad, se comienza a apreciar en todos los ámbitos estas buenas prácticas.

Considerando el contexto laboral al que compete, cuando una empresa está dispuesta o preparada para un cambio cultural hacia la integración, el primer paso es contar con líderes inclusivos sensibilizados en el tema como se lo propuso en el capítulo anterior, ya que estos son los que tomarán las riendas para el cambio planeado. “Los líderes inclusivos no se aíslan como figuras autoritarias, sino que se incluyen ellos mismos como influyentes innovadores. Estos líderes saben que lo mejor que pueden hacer por sí mismo es empujar a quienes los rodean para que den lo máximo” (Scroggins, 2018, pág. 102). Ser inclusivo es comprometer a toda la organización promoviendo prácticas en todos los departamentos, áreas y en sus equipos de trabajo.

De modo similar, considerando que el líder está interesado en proponer e iniciar con prácticas inclusivas, lo más idóneo es construir conjuntamente con el departamento de Recursos Humanos esta cultura inclusiva, desde sus políticas, después en los procesos llevados a cabo por Recursos Humanos, desde la contratación de personal hasta el seguimiento requerido. Una primera instancia del proceso inclusivo es el adecuado análisis del puesto de trabajo a ser cubierto.

6.2.2 Análisis de puesto de trabajo

El análisis del puesto de trabajo es una actividad importante, establecer qué es lo que requiere ese puesto es indispensable para que la persona a ser contratada pueda desenvolverse de la mejor manera. “El paso previo antes de llevar a cabo un proceso de inserción laboral es conocer a fondo el puesto de trabajo que la empresa necesita y ofrece, se trata de determinar las características del mismo y las competencias que son necesarias por parte del trabajador para poder desempeñarlo” (Reyes, Gestión de recursos laborales, formativos y análisis de puestos de trabajo para la inserción sociolaboral de personas con discapacidad, 2014, pág. 236). Este tipo de acción permitirá a la organización la correcta contratación de personal así como ahorros en su

economía, mejorando la planificación empresarial. Se requiere para esta descripción “concretar las tareas, funciones, competencias y habilidades que se requieren para realizar el trabajo, después conocer las condiciones del puesto (medios, equipos y materiales necesarios para su desempeño, así como las demandas necesarias para su ejecución)” (Reyes, Gestión de recursos laborales, formativos y análisis de puestos de trabajo para la inserción sociolaboral de personas con discapacidad, 2014, pág. 236). Determinar las condiciones del puesto de trabajo permite valorar de mejor manera a los candidatos para esa vacante con base en sus competencias y habilidades. Esta información de suma relevancia en cuanto a la contratación de personal con discapacidad permitirá facilitar un proceso de ajuste. “El proceso ajuste puesto-persona realizado es aún más relevante en el caso de las personas con discapacidad, porque además de los pasos anteriores el proceso concluye con la adopción de medidas necesarias para adaptar el puesto al trabajador con discapacidad” (Reyes, Gestión de recursos laborales, formativos y análisis de puestos de trabajo para la inserción sociolaboral de personas con discapacidad, 2014, pág. 236). Una serie de acciones se contemplan para adecuar las condiciones del puesto para que pueda ser realizado por esa persona, este proceso puede tener apoyo de aquellas instituciones de inclusión laboral, para la satisfacción de todas las partes.

Método analítico del puesto del trabajo

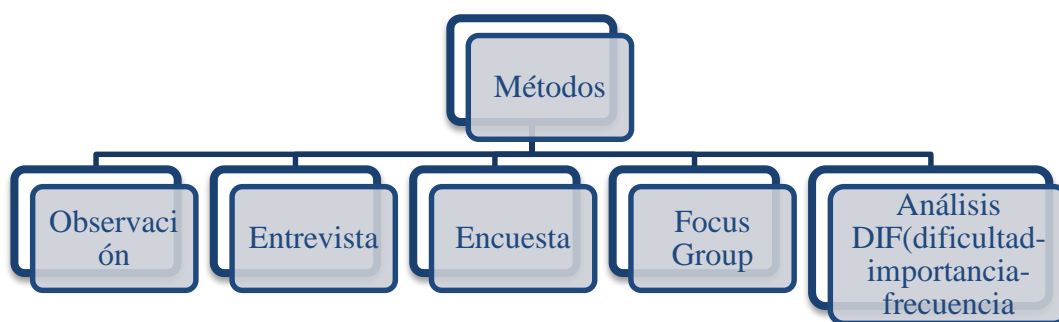


Figura 2: Método analítico del puesto de trabajo. Tomado de Reyes, 2014.

Cualquiera de estos métodos, pudiéndose utilizar dos o varios a la vez, permitirán obtener la información necesaria para el análisis y descripción de puesto, para la elaboración del perfil de cargo inclusivo. Los aspectos valorados deben ser registrados en un instrumento específicamente diseñado para ello. En el **Anexo 20. Modelo de**

análisis de puesto de trabajo y perfil de cargo. (Página 29), se presenta un Modelo a seguir.

El análisis del puesto de trabajo debe examinarse en torno al ámbito y condiciones de ergonomía, accesibilidad e infraestructura; utilización de materiales de trabajo o maquinaria/herramientas necesarias; condiciones generales de la contratación; y las competencias requeridas para el puesto de trabajo. El Modelo de Competencias que en los últimos años ha tenido gran relevancia al momento de incorporar colaboradores cobra aquí importancia al ser una guía especializada para la correcta contratación de personal. “Este modelo se centra en las competencias laborales, que están focalizadas en las habilidades y capacidades necesarias para cumplir un objetivo y obtener los resultados esperados, superando el foco centrado en el cumplimiento de las tareas específicas de una ocupación” (Zondek, 2015, pág. 66). Del tal manera, que se encuentre alineado con los objetivos de la organización. Zondek en el Manual de Inclusión Laboral (2015), establece 4 competencias básicas para la adecuada contratación de personas con discapacidad siendo estas: las básicas, de empleabilidad, conductuales y funcionales, para después sí, enfocarse en el proceso de selección.

En el siguiente organigrama basado en el análisis de puesto de trabajo relacionado a una vacante en telecomunicaciones, se ilustra los tipos de competencia:

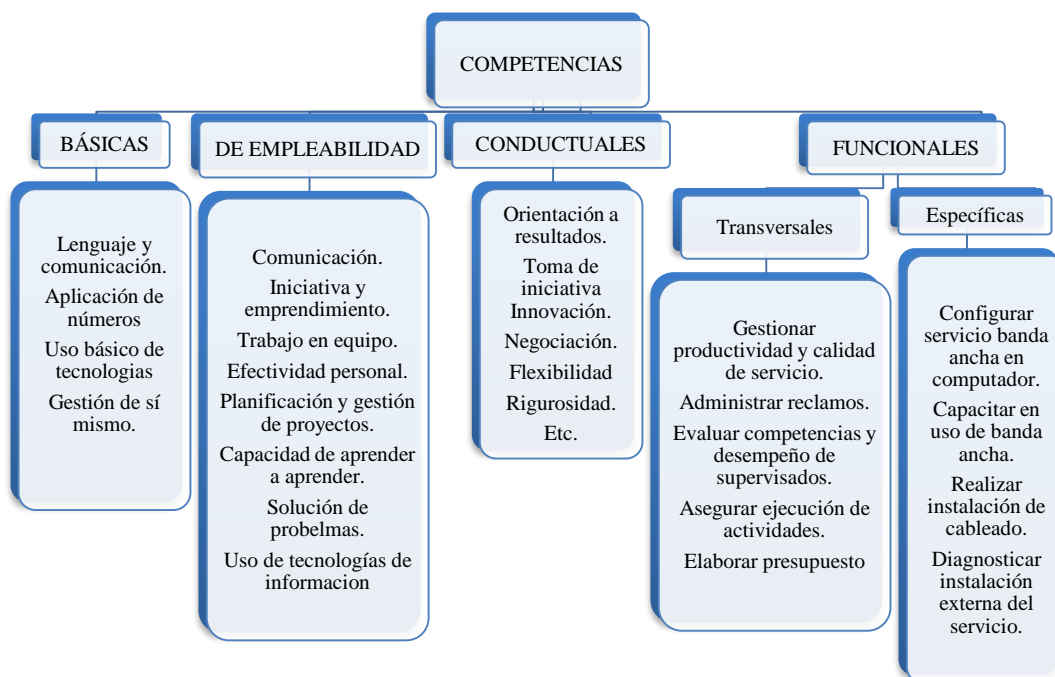


Figura 3: Organigrama basado en el análisis de puesto de trabajo. Tomado de Zondek, 2015, p. 67.

El esquema anteriormente descrito detalla de manera general los tipos de competencias, pero es necesario considerar para la contratación de personas con discapacidad, un modelo de competencias con “una descripción más detallada y profunda de las competencias requeridas, así como de las demandas específicas de las actividades involucradas en el puesto de trabajo desde el punto de vista motor, sensorial, cognitivo, social y actitudinal” (Zondek, 2015, pág. 68), ya que el modelo no considera aspectos de funcionalidad sensorial o motriz, debido a que los aspirantes a la vacante no demuestran estas deficiencias.

En el **Anexo 22. Modelo de competencias.** (Página 38), se ilustra un modelo de competencias según el Manual para una Inclusión Laboral Efectiva de Personas con Discapacidad (2015) sobre el tipo de capacidades para la empleabilidad.

El modelo de competencias es integral y forma parte de las buenas prácticas y una buena gestión por parte de Recursos Humanos porque detecta y potencia competencias. Este modelo es adaptable a cualquier organización, dependiendo de la necesidad que se presente para cubrir una vacante, y también lo indispensable que se considere para cubrir exitosamente dicho puesto. Las personas con discapacidad pueden desenvolverse exitosamente en cualquier espacio de trabajo, desarrollando todas sus funciones y actividades con un desempeño excelente, siempre que en la evaluación del puesto de trabajo considere todas las necesidades instrumentos competencias y requerimientos propios del mismo detalladamente, así como las necesidades de la persona para su desenvolvimiento, para de esta manera realizar los ajustes necesarios si se llegase a considerar pertinente. Es importante mencionar que si se tiene algún problema o duda al evaluar el puesto de trabajo o contratar personas con discapacidad, las organizaciones o instituciones como el CONADIS están en el deber de brindar asesoría necesaria para llevar la gestión del proceso adecuadamente. Cuando se tiene ya identificado específicamente las necesidades de la demanda de un puesto de trabajo y el desglose en actividades y competencias, resultará de ayuda toda esa información al momento del proceso de búsqueda del candidato.

6.2.3 Proceso de selección del postulante compatible con el perfil del puesto

Todo proceso de selección de personal, se da a partir de una demanda o necesidad. El principio de un proceso es la necesidad de cubrir una vacante. Por eso se dice que esta gestión es amplia, en donde se hace imprescindible una planificación, un estudio de la necesidad a cubrir, para después contratar al candidato apto para ese puesto de

trabajo. Para la contratación de personas con discapacidad el proceso “deberá considerar el Ajuste Persona - Puesto estableciendo la Compatibilidad de perfil de habilidades, competencias y capacidades de la persona con los requerimientos del puesto de trabajo” (OIT, 2015, pág. 34). El proceso de selección se puede desarrollar de diversas maneras, la organización realiza el proceso de forma independiente y oportuna, o puede subcontratar a una organización o asesorarse con una institución pertinente para que esta efectúe una preselección y presente una terna de postulantes, siendo el área de Recursos Humanos quien tome la decisión final, o la institución pactada realiza el proceso completo seleccionando al candidato ideal.

6.2.4 Etapas para la selección de personal

6.2.4.1 Convocatoria

Se basa en la búsqueda del candidato idóneo al puesto de trabajo, la convocatoria demanda “mecanismos de comunicación que buscan informar en primera instancia la disponibilidad de una vacante de trabajo y posteriormente para que asistan a las entrevistas los postulantes” (CONADIS, 2013, pág. 21). Los medios que se utilizan para la convocatoria son diversos, la organización debe realizar esta búsqueda a través del canal de mayor utilización considerando que “cuando requiere contratar personal y debe incorporar acciones de *inclusividad activa*, tales como explicitar en la convocatoria (publicaciones o avisos que se realicen) que se invita a postular a las PcD que cumplan con los requisitos del cargo” (Zondek, 2015, pág. 73). Las convocatorias de trabajo tienen una papel fundamental en las expectativas del trabajo a postular, por eso la manera de redactar “debe realizarse de tal forma que ni el lenguaje ni la forma sean discriminatorias, tanto para las PcD como para los demás postulantes” (Zondek, 2015, pág. 73). Además que debe ser clara y específica.

Las consideraciones de acciones de inclusividad activa, se encuentran en el **Anexo 23. Figura acciones de inclusividad.** (Página 39).

Una vez realizada la convocatoria, a través de un medio de comunicación, se sugiere que el primer contacto sea vía telefónica, dado que este es más personalizado. Si la persona, por su tipo de discapacidad, no puede entablar una conversación mediante este medio, se propone la utilización de otro o entablar el diálogo con el sustituto o persona a cargo. En este primer contacto es necesario indagar más sobre la persona en función de

su hoja de vida, de igual manera su interés de formar parte de la empresa, para finalmente pactar una fecha para la realización de la entrevista.

6.2.4.2 Entrevista

La entrevista forma, parte principal del proceso de selección de personal, es el instante de conocer, de saber si la persona es la adecuada al puesto de trabajo. “Es el intercambio comunicativo que se da de modo formal con el objetivo de evaluar la experiencia, el posible desempeño, las capacidades o la confiabilidad que un individuo muestra para un cargo” (CONADIS, 2013, pág. 21). El objeto primordial de una entrevista de selección es determinar el acomodamiento de un candidato a una vacante. Mediante este intercambio tiene lugar el “relato que la PcD tiene de su propia historia laboral, percepción de sus competencias, sus intereses y posibilidades, motivación por trabajar, entre otros aspectos” (Zondek, 2015, pág. 74). Es una técnica muy práctica que permite “observar los aspectos actitudinales más relevantes de la PcD, que dan cuenta de la coherencia que existe entre lo que dice que quiere hacer y lo que hace en realidad” (Zondek, 2015, pág. 74). De esta forma, se obtiene la cantidad de información y datos necesarios para determinar si es el candidato idóneo, “es necesario complementar la información entregada en la entrevista ocupacional con otras fuentes de información como fichas clínicas, informes y entrevista familiar, según corresponda” (Zondek, 2015, pág. 73). Contar con toda la información garantizará el éxito de la contratación.

Aspectos a considerar en la entrevista de selección, se encuentra en el **Anexo 24. Figura consideraciones en la entrevista de selección.** (Página 39).

6.2.4.3 Entrevista familiar

La entrevista familiar solo debe realizarse en determinados casos, dependiendo de la necesidad detectada en la entrevista personal, para realizar este tipo de entrevista los familiares deben ser parientes directos “padres, hermanos y/o hijos, u otra persona que viva con la PcD que postula al cargo y que sea significativa para ella, con el objeto de comprometer su apoyo en el proceso desde una función facilitadora” (Zondek, 2015, pág. 75). De esta manera se promueve una mayor independencia y autonomía de la persona.

Aspectos generales para la entrevista familiar; **Anexo 25. Figura consideraciones en la entrevista familiar.** (Página 40).

Dependiendo de las organizaciones algunas suele usar evaluaciones y pruebas psicométricas, por lo que se debe adaptar los instrumentos que facilitan completar el proceso.

Una vez realizada todas las entrevistas con la información necesaria de cada uno de los postulantes se procede a realizar una preselección.

6.2.4.4 Preselección

Cuando se ha revisado el currículum de los postulantes, realizado las entrevistas determinando las competencias requeridas para ese puesto de trabajo además del interés en el mismo, se procede al análisis mediante un proceso minucioso en el cual se pueda “contrastar los antecedentes obtenidos a través de las entrevistas ocupacionales con el perfil del cargo y el análisis del puesto de trabajo realizado previamente” (Zondek, 2015, pág. 75), aquí lo ideal es encontrar una terna, con postulantes que compartan características similares. En esta preselección, además de considerar las competencias que ha mostrado el candidato, el entrevistador “debe considerar sus intereses y aspiraciones, como también las contraindicaciones que puede tener la persona debido a su deficiencia y que le impidan desempeñar ese trabajo” (Zondek, 2015, pág. 76). La preselección es importante ya que permite determinar esos candidatos con los requisitos necesarios para el puesto, ajustándose al perfil necesario de desempeño alineados a los objetivos organizacionales. La garantía de la preselección se ve reflejada tanto en la empresa como en la persona. Por un lado la empresa va a pretender volver a realizar esta contratación con un programa de inclusión mejor desarrollado, y por otro lado, se visualiza “la satisfacción de las expectativas y necesidades de la PcD que se integra y logra realizar un trabajo remunerado, con dignidad y respeto” (Zondek, 2015, pág. 76). Este proceso es vital y de gran responsabilidad para el grupo de trabajo que lo realice, ya que si este no llegase a ser exitoso, en la empresa no habría una predisposición a la contratación de personal con discapacidad, rigiéndose meramente a lo dispuesto por la ley.

Al final de la contratación “se informa o notifica el nombre del postulante seleccionado o las razones del porque no se escogió a candidato alguno” (CONADIS, 2013, pág. 21). Es importante considerar en este punto el tiempo suficiente para que el contratado/a pueda realizar y entregar los documentos pertinentes. Una vez seleccionada

la persona o superado un proceso de selección no solo se queda en la contratación sino que se debe dar un proceso adecuado de integración al trabajo.

6.2.5 Incorporación al trabajo

Este proceso es primordialmente de bienvenida a la persona en la organización y se aprovecha para entregar información general e inicial de la empresa. Finalmente seleccionada la persona este proceso se supone “exitoso una vez que la PcD ha sido colocada en una actividad productiva” (Zondek, 2015, pág. 76). El objetivo de esta actividad es que el empleador, el empleado y toda la organización en sí se conozcan, para la creación de un lazo de compromiso y de satisfacción para todos los involucrados, para este proceso se debe estar al tanto de la cultura organizacional de la empresa. Este proceso debe realizarse de manera “inclusiva y adecuada a las necesidades específicas de la persona con discapacidad (interprete de lengua de señas, accesibilidad a su puesto de trabajo)” (CONADIS, 2013, pág. 26). Es importante que el departamento de Recursos Humanos considere dentro de su gestión estas estrategias de inclusividad acompañando al empleado en todo el proceso, además de brindarle la confianza necesaria.

Las fases de esta etapa son:

6.2.5.1 Capacitación

Las acciones de capacitación son importantes para derribar cualquier tipo de prejuicio hacia las personas con discapacidad como se lo ha mencionado en capítulos anteriores, mucho de esta segregación se debe a la falta de información referente al tema, esto puede solventarse con la debida instrucción a los empleados de la organización. “La capacitación no solo es necesaria para derribar barreras actitudinales como los prejuicios, sino que se requiere para que compañeros de trabajo y jefaturas adquieran las competencias para relacionarse con la PcD adecuadamente” (Zondek, 2015, pág. 76). Así, ante cualquier tipo de inconveniente se podrá resolver mediante acciones adecuadas sin sobreprotección o menos valorización.

6.2.5.2 Adaptaciones del puesto

Aunque ya se considera en el análisis de puesto y perfil de cargo las adaptaciones necesarias, puede darse durante el desarrollo de trabajo de la persona algún inconveniente por lo que surge como necesario “medidas ocasionales tendientes a

contrarrestar los posibles efectos negativos que la discapacidad genere a nivel productivo” (Zondek, 2015, pág. 77). Estas adaptaciones no necesariamente son consideradas de gran magnitud, dado que ya se lo considera en el análisis de puesto por ejemplo se refiere a cierta asistencia tecnológica específica o simplificación de alguna función.

6.2.5.3 Inducción

Son una serie de instrucciones pertinentes para que la persona se desenvuelva de la mejor manera en su puesto de trabajo, tiene como finalidad “la adaptación de la persona al puesto de trabajo, por una parte, y de la empresa a las características de la persona con discapacidad, por otra. Esto les permite valorar la diferencia y las potencialidades de sus competencias” (Zondek, 2015, pág. 78). La persona que ingresa a la organización tiene expectativas acerca del trabajo a desarrollar y de la organización en general, dispuesto a dar su mejor esfuerzo, por eso las personas encargadas de la inducción deben realizar este proceso de manera en la que el empleado sienta ese compromiso y motivación con la empresa. “El proceso de inducción puede requerir de acciones de modelamiento para que la jefatura conozca formas alternativas de impartir las instrucciones asociadas a la tarea de la PcD en caso de ser necesario” (Zondek, 2015, pág. 79). La inducción tiene que ver con la voluntad previa que demuestre al nuevo integrante que la empresa lo esperaba y que su contribución y compromiso es significativo además de necesario. Es importante no olvidar aspectos generales como las asignaciones de actividades iniciales, la jerarquía que maneja la organización, reglas de la vestimenta del trabajo, hora de descanso y alimentación, normas y reglas habituales.

Los aspectos generales a considerar en la inducción; se encuentran en el **Anexo 26. Figura consideraciones en la inducción.** (Página 40).

Después de llevar a cabo el proceso de inducción en donde el integrante tiene la oportunidad de conocer a la organización, su razón de ser, así como las personas con las que va a compartir su actividad laboral. Es necesario que se lleve a cabo un proceso de seguimiento.

6.2.6 Seguimiento/Acompañamiento

Tener una perspectiva actualizada de cómo se encuentra la persona en su nuevo puesto de trabajo es importante, ya que en esta instancia se supervisa, evalúa y asiste

“por un tiempo determinado debe realizarse con el fin de comprobar los resultados, realizar los ajustes necesarios tanto por parte del trabajador como por parte del contexto, y detectar oportunamente las posibles dificultades” (Zondek, 2015, pág. 79). Para de este modo implementar estrategias de trabajo contextualizadas que reconozcan las necesidades de manera oportuna. “La preocupación dentro de esta etapa, es observar el proceso de adaptación que ha tenido la persona en la empresa y evaluar los esfuerzos por parte de la organización para lograr la integración del trabajador” (OIT, 2015, pág. 50). Llevar a cabo este proceso da una garantía del desempeño efectivo de la persona en su puesto de trabajo dado que se identifica los elementos que impiden el buen desempeño. El proceso de seguimiento y evaluación, debe contemplar por lo menos tres meses o más dependiendo del tipo de discapacidad. A los tres días es recomendable examinar el resultado de la inclusión del nuevo integrante “en forma general acerca de los aspectos sociales, productivos y de hábitos laborales” (Zondek, 2015, pág. 80). A los quince días se puede realizar una reunión con la persona y su línea de supervisión para conocer detalles del desempeño o problemas para confrontarlos de manera oportuna, al primero segundo y tercer mes se confirma que los posibles problemas hayan sido resueltos con las estrategias y ajustes incorporados. En este punto, la retroalimentación es vital, ya que permite por un lado abordar juicios, opiniones, intercambio de ideas, sugerencias y potenciales dificultades, para dar paso a la reflexión de propuestas que permitan resolver cualquier tipo de inconveniente, y por otro, dar a conocer si se está cumpliendo con las expectativas de la empresa, reforzando todo lo que se está haciendo bien y mejorar lo que no.

Parte del seguimiento es determinar la accesibilidad de la persona en su lugar de trabajo, si esta es idónea y la persona no tiene ninguna dificultad con la misma.

6.2.7 Accesibilidad

Un entorno accesible es inherente al desempeño del trabajo realizado, además de ser una necesidad por el derecho de los seres humanos al de libertad y de participación en todos los espacios, incluido el laboral. La accesibilidad trata de “aquellas condiciones del entorno físico, infraestructura, comunicaciones y transporte, que permiten el libre desenvolvimiento, independientemente de sus capacidades. Está regido bajo parámetros nacionales e internacionales (CONADIS, 2013, pág. 27). La accesibilidad permite participar del mercado laboral, hacer del trabajo más agradable y fructífero tanto para la persona como los compañeros de trabajo. Entre los tipos de accesibilidad se encuentra:

6.2.7.1 Accesibilidad física

Hace referencia al espacio arquitectónico, el diseño del área de trabajo, del puesto y los equipos, por lo que “trata de garantizar la posibilidad de acceso al lugar de trabajo y el desplazamiento en el mismo, con la mayor independencia posible y previendo las necesidades en la fase de diseño” (Reyes, 2015, pág. 14). Con ese acceso se otorga una de las condiciones mínimas de independencia. Por otro lado, las herramientas y equipos que se utilizan en el trabajo deben verificarse que cumplan con criterios de distancia apropiados.

6.2.7.2 Accesibilidad sensorial

Son condiciones relacionadas al uso de herramientas, utilización de la información textual, elementos sonoros y gráficos, que permitan la comprensión entre todos los integrantes de la organización y la persona con discapacidad. Se la entiende como la “accesibilidad de los trabajadores a la información en el medio de trabajo, señales de aviso y emergencia, comunicación entre compañeros y jefes, localización y reconocimiento de útiles para trabajar” (Reyes, 2015, pág. 16). La eliminación de barreras sensoriales favorece a la comprensión y clima organizacional.

6.2.7.3 Accesibilidad cognoscitiva

La habilidad cognoscitiva es la capacidad que tiene el ser humano de procesar la información que recibe, tiene que ver con la parte memorística, razonamiento, la percepción, etc. por lo tanto la “accesibilidad cognitiva se define en términos de una serie de requisitos que el proceso de comunicación debe cumplir para que la información sea accesible a las personas con discapacidad” (Reyes, 2015, pág. 17). Se puede recurrir a la utilización de lenguaje que se aproxime a la comprensión de la persona.

6.2.8 Actividades Inclusivas

Para seguir fomentado compromiso en todas las áreas de la empresa y de la misma manera, afirmar las acciones de inclusión en el ambiente diverso, se puede recurrir a la realización de actividades inclusivas que permitan seguir reforzando todo el proceso de buenas prácticas empresariales llevado a cabo hasta el momento, respondiendo “a la diversidad de las necesidades de todos los colaboradores de la organización a través de una mayor participación, compartiendo en todos los espacios que se desarrollan durante

el ámbito laboral y de esta manera reducir la exclusión” (CONADIS, 2013, pág. 30). Las actividades pueden abarcar aspectos laborales, sociales, deportivos, etc.

Todo el proceso planteado también permite identificar los tipos de barreras u obstáculos a los que se ven enfrentadas las personas con discapacidad, estos factores hacen que se dificulte la inclusión laboral de las mismas, en atención a lo cual, se hace imprescindible tenerlos en cuenta para la eliminación de obstáculos innecesarios, además de la prevención de cada uno de ellos.

6.3 OBSTÁCULOS A LA INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Las personas en general enfrentan dificultades que son generalmente fortuitas., pero las personas con discapacidad se enfrentan a obstáculos de manera mucho más frecuente, estos al no ser esporádicos causan un mayor impacto en la persona. Por otro lado, existen barreras también que significan un conflicto verdaderamente extremo en el desempeño y actividades realizadas. Los obstáculos habituales son “elementos o factores existentes en el entorno (incluido el laboral) que limitan la independencia de las personas y les generan discapacidades (es muy importante darse cuenta de esta realidad, la discapacidad es una consecuencia del entorno, no de la persona)” (Reyes, 2015, pág. 12). Por tanto, es necesario tener conocimiento de estas potenciales barreras para que en función de acciones y la implementación de todos los recursos se pueda prevenir y eliminar.

6.3.1 Barreras Arquitectónicas

Estas barreras son el principal obstáculo de las personas con discapacidad física. Estos “impiden o limitan la libertad de movimientos del individuo, bien sea a nivel urbanístico, de edificación o en el transporte. El mobiliario y otros equipamientos también pueden constituir barreras arquitectónicas” (Reyes, 2015, pág. 13). En general la persona puede manejarse en el entorno del hogar con mejor movilidad debido a medios técnicos, pero la dificultad se presenta cuando quiere acceder a los servicios públicos o realizan trámites en instalaciones que no consideran normas de accesibilidad en su infraestructura, dado esto, es necesario basarse en las regulaciones del Estado para brindar accesibilidad universal y así la persona se sienta cómoda, segura y autónoma.

6.3.2 Barreras de la Comunicación

Este tipo de barreras en su gran mayoría la perciben las personas que tiene una limitación en el habla, la audición así como dificultades a la hora de escribir o leer, tratando de comunicarse por otros medios que dificultan el entendimiento con otra persona. Las barrera “dificulta la expresión o la recepción de mensajes, bien sea a través de medios de comunicación de masas, a través de la señalética, los mensajes de megafonía, o simplemente la comunicación interpersonal” (Reyes, 2015, pág. 13). Algo a considerar es que la persona sin discapacidad se replantee la forma de comunicarse que facilite el proceso de relacionarse.

6.3.3 Barreras Sociales

Los obstáculos sociales son difíciles de superar porque no son palpables, nacen de prejuicios y están envueltos en actitudes y conductas, conscientes o no, de discriminación y segregación, reafirmando que la persona no tiene la capacidad de desenvolverse con autonomía, por lo que se da la sobreprotección o aislamiento, son “falsos estereotipos relativos a la discapacidad, sentimientos de lástima o compasión, la resistencia al cambio y a la aceptación de la diversidad, estas barreras interfieren en las relaciones personales y generan situaciones de marginación” (Reyes, 2015, pág. 13). Para disminuir esta barrera o apalearla cabe la importancia de informarse, de ser conscientes y sensibilizados del tema para evitar afectar la calidad de vida de este colectivo.

6.3.4 Barreras Psicosociales

Esta barrera tiene que ver con la interacción de la persona considerando un proceso propio psico-afectivo con el entorno, y esto se puede ver afectado por “la excesiva protección familiar, las deficiencias educativas y formativas, la desmotivación, la falta de información y orientación profesional” (Reyes, 2015, pág. 13). Al igual que la barrera social, esta tiene base en la falta de información y el estigma, implicando repercusiones tanto a nivel psicológico como emocional.

6.3.5 Barreras Mentales

Esta barrera conforma una construcción propia en la psique debido a “las secuelas que todo ello genera en la propia persona con discapacidad, que alimenta su autoexclusión del mercado de trabajo y le hace en exceso dependiente de las políticas de

protección” (Reyes, 2015, pág. 13). De modo que, se requiere eliminar o modificar las actitudes que fomentan este tipo de pensamientos y valoraciones, si es necesario recurrir a ayuda profesional.

Una vez considerada e identificada el tipo de barrera u obstáculo, permite implementar de mejor manera medidas y estrategias en todas las instancias para desarrollar la inclusividad y apalea la barrera, ser conscientes para crear y derribar todo tipo de obstáculo, permite desarrollar una cultura organizacional inclusiva y de oportunidades equitativas en desarrollo de las personas

ANÁLISIS CAPÍTULO VI

En el Ecuador según el CONADIS 2018, existen alrededor de 443.002 personas registradas con discapacidad, de estas solo 65,804 se encuentran laboralmente activas. Teniendo en cuenta estos datos, evidencian la necesidad de definir, desarrollar e implementar estrategias en todas las instancias para un inclusión socio-laboral efectiva, a más de las regulaciones existente en la Constitución Ecuatoriana.

Por eso es trascendental los roles de cada uno de los protagonistas en la temática, que involucra a la sociedad entera. Se deja ver el rol primordial que ejerce el Estado para determinar una cultura inclusiva, democrática y justa promoviendo el desarrollo de capacidades y adopción de medidas inclusivas, involucrando al resto de la sociedad, instituciones educativas, propias familias y organizaciones que además deben estar sensibilizados al respecto para que empoderen a las personas con discapacidad y así estas amplifiquen su potencial. Se deben ejecutar acciones oportunas que no impliquen limitar su participación, ya sea por sobreprotección o valorizaciones basadas en estereotipos y prejuicios que persisten debido a la falta de información del tema. La manera en la que se comprende esta realidad, cimienta la diferencia en la forma de convivir.

A la medida de la evolución y crecimiento de la sociedad, que observa en otros las mismas cualidades, capacidades, enfocada en mejorar la educación, políticas públicas, en estar atenta e informada y que genera inclusión, demuestra que existe ese crecimiento comunitario en todos sus espacios y en especial el laboral. Con respecto a este, conseguir una cultura inclusiva y pluricultural comienza por sus líderes inclusivos, que con su dirección generen un cambio en la organización, conscientes de la importancia de la diversidad, y disposición a la acción, partiendo de procesos de selección y

reclutamiento. El equipo de Recursos Humanos debe contar con la capacitación y experiencia necesaria, como para sensibilizarse ante potenciales sesgos que de alguna manera, consiguen dificultar la contratación de una determinada persona. La organización que fomenta la inclusión, no solo obtiene beneficios en esta misma, sino que permite el cumplimiento de derechos básicos como es el de acceder a un trabajo.

A los planes de desarrollo en procesos inclusivos les corresponde tomar en cuenta el clima, políticas, la cultura y los procesos de sensibilización. Se convierte en imperioso que los trabajadores conozcan sobre la discapacidad, qué tipos de discapacidad hay, cómo lograr una igualdad laboral y cómo relacionarse. Los procesos de selección parten desde el adecuado análisis de puesto, ahí reside el éxito de la contratación, la capacidad de obtener toda la información relativa al puesto, permite encontrar al candidato idóneo que cumpla con los requerimientos que exige este. Demandas de ergonomía, herramientas, competencias y riesgos, permiten adecuar o realizar un ajuste puesto persona. Realizar una buena entrevista no dejándose llevar por prejuicios o sesgos para obtener información enriquecedora sobre formación profesional, motivaciones, competencias, personalidad, y ambiente familiar que facilitarán la decisión del entrevistador sobre el candidato ideal para la vacante, concentrarse en las destrezas de los candidatos en vez de en sus limitaciones. En el momento de la incorporación a más de las pautas generales, es significativo generar ese lazo de compromiso y satisfacción. Como Recursos Humanos igualmente es sustancial entender la accesibilidad, tomar acciones necesarias, ya que esta es percibida como derecho e indispensable para desempeñarse de forma eficaz, se debe contar con las medidas de facilidad en cuanto a la accesibilidad física, sensorial y cognoscitiva que faciliten la productividad. Realizar el seguimiento consciente de observar mejoras y verificar la motivación de la persona contratada y actuar oportunamente ante potenciales dificultades, como obstáculos físicos, sociales, mentales promueven la cultura inclusive. Conjuntamente, contar con actividades inclusivas como parte de programas sociales, deportivos, reforzará mucho más las buenas prácticas empresariales, en materia de inclusión laboral.

Un sistema que entiende y toma en cuenta a los otros y los atiende es inclusivo. Participar, sentirse parte de, el transparentar e intensificar cada paso del proceso desarrolla una cultura inclusiva, dimensión fundamental del desarrollo dado que en ella se personaliza experiencias y enseñanzas, la consciencia de disfrutar de un lugar en la organización. La cultura es causa de diversidad humana así como la biodiversidad

reposa como causa de la naturaleza. La cultura es todo y por eso hay que participar de cambios que mejoren al entorno y sus integrantes.

Un factor trascendental para el buen manejo de la gestión inclusiva, es contar con profesionales de Recursos Humanos totalmente capacitados en el tema, porque estos son los que van a realizar la mayor parte de los procesos en los que se vean reflejadas las buenas prácticas de la organización, la falta de preparación y el desconocimiento, pueden entorpecer cualquiera de estos, no solo basta con el discernimiento de las leyes establecidas al respecto, sino de los adecuados mecanismos y prácticas para realizar procesos inclusivos. El compromiso genuino de los directores de la organización se demuestra también cuando prevalece el esfuerzo en invertir en capacitación para atender de mejor manera la inclusión de personas con discapacidad, tomando en consideración dentro de esta, aspectos específicos de cada uno de los tipos de discapacidad, por ejemplo, el ajuste del puesto de trabajo, las entrevistas, la accesibilidad, presentación de la información e inclusive de seguimiento, por lo que amerita que Recursos Humanos cuente con conocimientos y multihabilidades ante todas las variedades de discapacidad, para que consigan accionar de mejor manera sus funciones. La capacitación es el complemento perfecto para lograr procesos inclusivos.

En otro aspecto, muchos de los manuales sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad, se muestran con información básica y dispersa, por lo que amerita contar con información que contemple todo respecto a la discapacidad, los manuales vienen a ser una manera propicia de orientar a todos los profesionales así como a la sociedad, en estos deben estar información compendiada, crítica, precisa, objetiva y útil sobre todas las buenas prácticas, ya que así se conoce de primera mano la manera de actuar, estos deben ser soportes en los que se facilite la información a todos los involucrados.

7. CAPÍTULO VII. MARCO METODOLÓGICO

7.1 Metodología y Técnicas

La metodología que se empleó para la investigación fue de tipo cualitativa, ya que se encuentra orientada a obtener un conjunto de referencias bibliográficas y a partir de esta recolección, se realizó una interpretación analítica y posterior síntesis de todas las fuentes disponibles para la realización de la investigación. Por consiguiente, la técnica que se utilizó fue el análisis documental, dado que esta tuvo como intención examinar el

material tanto físico como digital encontrado, clasificar el mismo por temática, relacionando la información relevante con el contenido de investigación, esto se apoyó en la elaboración de fichas técnicas que facilitaron compendiar la información principal, como ideas y conceptos relevantes, para el tema en desarrollo. Posteriormente se priorizó y categorizó los términos, efectuando su análisis crítico y reflexivo por materia, y finalmente procedió a redactar el borrador de estudio.

7.2 Alcance

El alcance de la investigación fue de tipo descriptivo, puesto que se examinó y exploró la información, que en su fin, identificó y analizó la importancia de las buenas prácticas empresariales en términos de inclusión de las personas con discapacidad.

7.3 Diseño de la Investigación

Para la actual investigación se recurrió al diseño no experimental de tipo transeccional descriptivo, dado que esta disertación se llevó a cabo a través de la compilación de información de fuentes bibliográficas que se hallaron sostenidas en investigaciones previas y literatura existente que permitió obtener una visión global en temas de inclusión laboral de personas con discapacidad.

8. CONCLUSIONES

Determinar las estrategias y buenas prácticas empresariales para fomentar una cultura organizacional inclusiva, se logra a través de una gestión de cambio interior, hacia sistemas y buenas prácticas en todos los espacios al que tienen derecho de accesibilidad cada uno de los seres humanos. El liderazgo es primordial para lograr un cambio cultural, este debe tener en cuenta el aspecto social, en donde exista colaboración y participación, las políticas más abiertas y diferenciadas para grupos prioritarios, son indispensables para comenzar a emprender estrategias organizacionales que promuevan la diversidad. Las buenas prácticas, requieren reflexión sobre la situación actual y seguir un plan de acción para progresar, todo esto, sustentándose en valores, ya que estos permiten actuar con responsabilidad ante procesos de cambio e inclusión. La transformación organizacional contempla el involucramiento de todos, hacer que cada uno de los miembros los comprendan, así como su rol y su actuar creando vínculos en los que se comparta el compromiso de mejorar la cultura organizacional por una más inclusiva.

La descripción de la discapacidad desde su concepto, visión histórica e importancia, facilita la apreciación de la misma de manera condensada, por el hecho de que comprender la realidad de este colectivo de manera histórico-social ayuda a divisar la realidad de su presente. La discapacidad ha sido abordada desde diferentes perspectivas teóricas, enfoques que desean dar a entender lo que significa, siendo un tema no de ahora, sino de la evolución de los seres humanos. En cada época se perciben diferentes tratos, muchos de estos bajo un panorama de discriminación, segregación siendo, no hace mucho tiempo, que se ha intentado humanizar al respecto. En un principio la persona era mirada con base en un enfoque médico, fundamentada en la “limitación” de su condición física; ya desde un enfoque social se aprecia el valor del entorno. Los enfoques antes indicados, han facilitado la creación del modelo biopsicosocial, que en la actualidad cobra relevancia ya que se visualiza a la persona como un todo; tanto psicológica, biológica y social; yendo más allá del estado individual, porque involucra a la sociedad, y a la determinante interacción de la persona con su entorno y los elementos que forman parte, siendo esta una conexión indisoluble.

El análisis de la normativa legal en derecho de las personas con discapacidad, tanto nacional como internacional, permite establecer que estas acciones son fundamentales para el desarrollo de la sociedad, además de una necesidad para proteger los derechos, siendo no únicamente de sociedades de “primer mundo”; más bien, esto inherentes, de cada ser humano. Las leyes y los derechos, facilitan guías para manifestar propósitos, individuales o colectivos, que consideran en sus preceptos normas de conducta, así como sus derechos y deberes ante una sociedad, además de otorgar la garantía de estos a los grupos que se consideran vulnerables. La normativa comprende las necesidades humanas, ya que estas yacen en cada sujeto y deben ser instrumento de política, de acción y verse protegidas como derechos humanos.

La identificación de las organizaciones de Quito que proyectan la inclusión laboral de las personas con discapacidad en sus páginas web, permite comprender su actuar en cuanto a responsabilidad social en diferentes escenarios, tanto ambientales como sociales, y otras propias de su giro de negocio; esto forma parte de una estrategia completa de marketing, ya que las páginas webs corporativas son sustanciales para conocer más sobre la empresa y cómo se proyectan ante la comunidad, cómo hacen llegar el mensaje de valor corporativo y cómo atienden problemas en dimensiones económicas, sociales, ambientales, etc. La proyección es una manera de comunicar y

dado el caso de incluir al otro. De las empresas investigadas sólo 3 presentan en su página web el abordaje del tema de la inclusión laboral, no obstante, se conoce que todas las empresas participantes, realizan responsabilidad social en favor de su comunidad en diversos ámbitos demostrando así su compromiso y valor ético.

Los procesos inclusivos que se llevan a cabo, en materia de inserción laboral e integración del personal con discapacidad, se llevan a cabo desde Recursos Humanos y son el primer paso para derribar mitos y prejuicios. Es un departamento clave para ayudar a la empresa a minimizar la estigmatización, iniciando con una de las principales actividades de la empresa que es la contratación de personal, en esto, los procesos de selección, requieren que se parta desde el adecuado análisis de puesto, ahí reside el éxito de la contratación, la capacidad de obtener toda la información relativa al puesto, permite encontrar al candidato idóneo; las entrevistas, y selección del candidato, la incorporación, capacitación, seguimiento y accesibilidad, deben considerar estrategias inclusivas. Por otro lado, es trascendental los roles que la sociedad debe practicar para garantizar una cultura inclusiva, democrática y justa, promoviendo el desarrollo de capacidades y adopción de medidas inclusivas, involucrando no sólo a las organizaciones sino al resto de la sociedad, el Estado, las instituciones educativas, las familias y las propias personas con discapacidad.

9. RECOMENDACIONES

El modelo biopsicosocial, es uno de los modelos estudiados en materia de discapacidad más completo, ya que se visualiza en su teoría la importancia de la persona vista como un todo; tanto psicológica, biológica y socialmente; por eso se debe evitar caer en el reduccionismo de prestar atención únicamente desde un modelo médico o en un estado de enfermedad. Las personas son seres sociales, por lo que, su interacción de estas con los otros, determina en gran medida las limitaciones o barreras que se pueden presentar al tener una discapacidad. La forma de mirar errónea pone un límite, así que se recomienda contemplar a la persona desde un enfoque en el cual se destaque la totalidad en su ser, enfatizando sus habilidades y dejando de lado el sesgo colectivo sobre sus carencias tanto a nivel familiar, en sistemas educativos, laborales y en cualquier espacio público.

Los Estados deben garantizar a través de normativas los derechos inherentes a cada uno de los ciudadanos, en especial de aquellos colectivos en riesgo de vulnerabilidad social, las leyes se deben ejercer de manera que eviten algún tipo de discriminación en todos los ámbitos. Las personas con discapacidad deben tener acceso a la libertad, educación y empleo, igualdad de oportunidades, accesibilidad, protección social, participación social y cívica, por mencionar algunos de estos, así que se hace imperante el rol del Estado y sus normativas para el fomento de una cultura de igualdad para todos, en donde se puede vislumbrar el fomento y acatamiento principalmente del derecho a la igualdad, no se trata de crear nuevos derechos sino de garantizarlos, que estas personas gocen de los mismos derechos como el resto de la sociedad. Principalmente, el Estado debe fortalecer protocolos y procedimientos ante cualquier tipo de transgresión de normativa en cuanto a derechos.

Las empresas para asegurarse que realmente están tomando las medidas necesarias para promover y mantener en su cultura organizacional un ambiente inclusivo, deben tomar en cuenta estrategias de marketing y de comunicación sumamente claras y precisas tanto para los miembros de su organización como para el público en general. La manera en como las empresas se proyectan en sus páginas web es una forma de comunicar, por lo que, hacer saber al público sobre su responsabilidad social en materia de personas con discapacidad, es parte de las buenas prácticas empresariales, de una clara estrategia de negocio que procura en su mensaje, presentar su responsabilidad ante temas sociales, por lo que, se recomienda que la empresas también realicen estrategias funcionales a través de sus páginas corporativas, plasmen en ellas si existe la oportunidad de que puedan ser partícipes en esa organización, ya que comunicar la identidad de la compañía debería ser para todas las audiencias y grupos sociales, lo que se comunica a través de medios sociales, también es una forma de incluir.

Recursos Humanos debe estar capacitado en la gestión de la diversidad para realizar procesos inclusivos, no solamente con el conocimiento de normativas sino en aspectos específicos que demanda cada uno de los tipos de discapacidad, de esta manera se minimiza barreras, desde la solicitud de empleo hasta la permanencia de la persona en el puesto de trabajo, mejorando, optimizando y valorando las diferencias, la pluralidad de capacidades en las sociedades. El entendimiento sobre discapacidades permitirá ser calificado y oportuno sobre estos temas, así se abordará y responderá a la diversidad de manera pertinente.

10. BIBLIOGRAFÍA

- CONADIS. (2013). *MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD*. Quito: CONSEJO NACIONAL DE IGUALDAD DE DISCAPACIDADES.
- Naciones Unidas. (2014). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad Guía de Formación*. Nueva York y Ginebra: United Nations Publications.
- Aced, C. (2013). *Relaciones públicas 2.0 Cómo gestionar la comunicación corporativa en el entorno digital*. Barcelona: Editorial UOC.
- Agüera, E. (2004). *Liderazgo y Compromiso Social*. Puebla: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- Aguiar, J. (2012). *MANUAL DE ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO DERIVADAS DE DISCAPACIDAD AUDITIVA*. Sevilla: Tecnographic, S.L.
- Aguirre, P. (2012). *MANUAL DE ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO DERIVADAS DE DISCAPACIDAD VISUAL Y SORDOCEGUERA*. Sevilla: Tecnographic, S.L.
- Alles, M. (2016). *Selección por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Álvarez, J. (2013). *Manejo de la comunicación organizacional: Espacios, herramientas y tendencias en gestión de negocios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Álvarez, M. (2007). *Telemarketing: la red como soporte de marketing y comunicación*. Madrid: Ideaspropias Editorial S.L.
- Antequera, M., & Bachiller, B. (2012). *MANUAL DE ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO DERIVADAS DE DISCAPACIDAD INTELECTUAL*. Sevilla: Tecnographic, S.L.
- Arias, M. (2006). *Manual práctico de comercio electrónico*. Madrid: Grefol, S.L.
- Banco Pichincha. (14 de Julio de 2018). *Acerca de nosotros: Banco Pichincha*. Obtenido de sitio web de Banco Pichincha: <https://www.pichincha.com/portal/>
- Barradas, M. (2014). *Educación Superior Inclusiva En México: Una Verdad a Medias*. Washington: Palibrio.
- Barton, L. (2008). *Superar las barreras de la discapacidad*. Madrid: Morata.
- Becerra, M., & Conzález, N. (2012). *Estado de derecho internacional*. Ciudad de México: UNAM.
- Brogna, P. (2012). *Visiones y revisiones de la discapacidad*. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.
- Brogna, P. (2014). *Adulter, Trabajo y Discapacidad*. México, D. F. : Trillas, S.A. .
- Cabedo, A., & Gil, J. (2013). *Cultura para la convivencia*. Valencia: Nau Llibres.
- Campoy, I. (2004). *Los derechos de las personas con discapacidad*. Madrid : Dykinson.
- Campoy, I., & Palacios, A. (2007). *Igualdad, no discriminación y discapacidad*. Madrid: DYKINSON.
- Cánton, J. (2014). *La discapacidad (Características y necesidades de las personas en situación de dependencia)*. Madrid: Editex.
- Cayo, L., & Sastre, A. (2011). *POBREZA, DISCAPACIDAD Y DERECHOS*. Madrid: CINCA, S.A.
- CERES. (6 de Junio de 2018). *CERES: Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social*. Obtenido de CERES: Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social: <http://www.redceres.com/nosotros>
- Chávez, C. (2015). *Técnicas organizacionales y teorías administrativas: diccionario de recursos humanos*. Buenos Aires: Brujas.
- Chubb. (14 de Julio de 2018). *Acerca de nosotros: Chubb*. Obtenido de sitio web de Chubb: <https://www2.chubb.com/ec-es/sobre-nosotros/chubb-en-ecuador.aspx>
- Cnt. (14 de Julio de 2018). *Acerca de nosotros: Cnt*. Obtenido de sitio web de Cnt: <https://www.cnt.gob.ec/>
- CONADIS. (6 de Septiembre de 2016). *Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades*. Obtenido de Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades: <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/06/Ley-Organica-de-Discapacidades.pdf>
- CONADIS. (18 de Abril de 2018). *Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades*. Obtenido de Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades: <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/>
- Corporación Favorita C.A. (14 de Julio de 2018). *Acerca de nosotros: Corporación Favorita C.A.* Obtenido de sitio web de Corporación Favorita C.A.: <https://www.cfavorita.ec/ofertalaboral/pages/inicio.jsf>
- Cruz, I., & Hernández, J. (2006). *Exclusión social y discapacidad*. Bogotá: Universidad del Rosario.

- Díaz, M., Moreno, R., & Sánchez, M. (2016). *Discapacidad vs empleo. Aspectos a considerar para la inclusión en el empleo ordinario*. Madrid: DYKINSON.
- Diners Club. (14 de Julio de 2018). *Acerca de nosotros: Diners Club*. Obtenido de sitio web de Diners Club: <https://www.dinersclub.com.ec/portal/>
- Etkin, J. (2007). *Capital social y valores en la organización sustentable: el deber ser, poder hacer y la voluntad creativa*. Buenos Aires: Granica.
- Fajardo, G., & Nivia, A. (2016). *Relaciones públicas y comunicación organizacional : ejes de la comunicación : guía de conceptos y saberes*. Bogotá: Editorial Jorge Tadeo Lozano .
- Francés, P. (2004). *Ética de los negocios: Innovación y responsabilidad*. Bilbao: Decleé de Brouwer.
- García, M. (2008). *Las claves de la publicidad*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Gm Obb. (14 de Julio de 2018). *Acerca de nosotros:Gm Obb*. Obtenido de sitio web de Gm Obb: <https://www.gmobb.ec/>
- González, J., & Pérez, R. (2015). *Formación y orientación laboral*. Madrid: Paraninfo.
- Guerrero, C. (2002). *Formación ocupacional de las personas con discapacidad psíquica*. Barcelona: Ariel, S.A.
- Herranz, M., & Arnáiz, R. (2009). *Adaptación de puestos de trabajo*. Madrid: CEAPAT.
- Hidalgo, A. (2004). *Valoración de las discapacidades traumáticas*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, S.A.
- Himmelstern, F. (2007). La organizaciones de hoy son multiculturales. *Signo y Pensamiento*, 51.
- Housel, D. (2016). *Revolución Industrial*. Huntington: Oceanus.
- Izuzquiza, D., & Gascón, A. (2010). *Discapacidad intelectual en la empresa*. Madrid: Pirámide.
- Jijena, R. (2011). *Imagen profesional y corporativa: cómo mejorarla, sostenerla o revertirla*. Buenos Aires: Nobuko.
- Jiménez, M., Gonzáles, F., Serna, R., & Fernández, M. (2009). *Expresión y comunicación* . Madrid: Editex.
- Kruger. (14 de Julio de 2018). *Acerca de nosotros: Kruger*. Obtenido de sitio web de Kruger: <https://www.krugercorp.com/es/>
- Ledesma, J. (2009). *La imagen social de las personas con discapacidad*. Madrid: CINCA, S.A.
- Martínez, H. (2011). *Responsabilidad social y ética empresarial*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Martínez, J. (2005). *Exclusión social y discapacidad*. Córdoba: PROMI.
- Martínez, M. (2014). *Recursos sociales y comunitarios para personas con discapacidad*. Andalucía: IC Editorial.
- Martínez, O. (2010). *Alterando la discapacidad. Manifiesto a favor de las personas*. Barcelona: UOC.
- Martino, R., & Luis, B. (2007). *El niño discapacitado*. Buenos Aires: Nobuko.
- Max, M. (1993). *Desarrollo a Escala Humana*. Barcelona: Icaria Editorial, S.A.
- Mendoza, M. (2014). *Configuración de la noción de discapacidad en un contexto de vulnerabilidad en Bogotá : Análisis interdisciplinar*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Miangolarra, J. (2003). *Rehabilitación clínica integral: funcionamiento y discapacidad*. Barcelona: MASSON, S.A.
- MIES. (18 de Abril de 2018). *Ministerio de Inclusión Económica y Social*. Obtenido de Ministerio de Inclusión Económica y Social: <http://www.inclusion.gob.ec/servicios-mies-para-personas-con-discapacidad/>
- Montero, C. (2012). *Estrategias Para Facilitar la Inserción Laboral a Personas Con Discapacidad*. San José: EUNED.
- Montserrat, L., Aldave, S., & Varela, S. (2014). *Características y necesidades de las personas en situación de dependencia*. Madrid: Paraninfo, S.A.
- Naciones Unidas. (2014). *Los principales tratados internacionales de derechos humanos*. Nueva York y Ginebra: United Nations Publications.
- Napolitano, G. (2018). *Motivación en el ámbito laboral: El caso de Procter & Gamble*. Madrid: Babelcube.
- Natividad, M. (2017). *Manual. Recursos sociales y comunitarios para personas con discapacidad*. Madrid: CEP. S.L.
- Nestlé. (14 de Julio de 2018). *Acerca de nosotros: Nestlé*. Obtenido de sitio web de Nestlé: <https://www1.nestle.com.ec/>
- Ocampo, M. (2014). *Comunicación Empresarial*. Barcelona: UOC.
- OIT. (2015). *Empresa inclusiva : guía para la contratación de personas con discapacidad*. Buenos Aires: ILO Country Office for Argentina.
- Oltra, V. (2005). *Desarrollo del Factor Humano*. Barcelona: UOC.
- Orteu, X. (2013). *Trabajo y vinculo social*. Barcelona: UOC.

- Palacios, A. (2008). *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Madrid : CINCA.
- Peressotti, C. (2017). *Inclusión laboral de personas con discapacidad* . Córdoba: Brujas.
- Perez, F. (2010). *La formación del voluntariado social en el ámbito de la discapacidad*. Almería: Almería .
- Pérez, G. (2011). *Intervención sociocomunitaria*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Pérez, L. (2010). *Discapacidad, derecho y políticas de inclusión*. Madrid: CINCA, S.A. .
- Pintado, M., & Sánchez, J. (2013). *Imagen corporativa : influencia en la gestión empresarial*. Madrid: ESIC.
- Planella, J. (2010). *Alterando la discapacidad: Manifiesto a favor de las personas*. Barcelona: UOC.
- Quiport. (15 de Julio de 2018). *Acerca de nosotros: Quiport*. Obtenido de sitio web de Quiport: <https://www.quiport.com/es/>
- Raufflet, E., Portales, L., García, C., Lozano, J., & Barrera, E. (2017). *Responsabilidad, ética y sostenibilidad empresarial* . Ciudad de México: Pearson Educación.
- Repsol. (15 de Julio de 2018). *Acerca de nosotros: Repsol*. Obtenido de sitio web de Repsol: <https://www.repsol.ec/es/index.cshtml>
- Reyes, U. (2014). *Gestión de recursos laborales, formativos y análisis de puestos de trabajo para la inserción sociolaboral de personas con discapacidad*. Logroño: Tutor Formación.
- Reyes, U. (2015). *Entrenamiento de habilidades laborales. UF0801*. Logroño: Tutor Formación.
- Roche. (15 de Julio de 2018). *Acerca de nosotros: Roche* . Obtenido de sitio web de Roche : <http://www.roche.com.ec/>
- Rodriguez, M. (2012). *Igualdad y responsabilidad social empresarial: los planes de igualdad*. Málaga: Fundación Vértice Emprende.
- Salvador, M., & Gallardo, M. (2012). *MANUAL DE ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO DERIVADAS DE LIMITACIONES EN LA MOVILIDAD*. Sevilla: Tecnographic, S.L.
- Sánchez, A. (2009). *Integración educativa y social de los estudiantes con discapacidad en la Universidad de Almería*. Almería: Universidad de Almería.
- Schonfeld, R. (2000). *El liderazgo es un sentimiento: manual de liderazgo para organizaciones sociales*. Buenos Aires: Granica .
- Scroggins, C. (2018). *Cómo liderar cuando no estás al mando*. Tennessee: Vida.
- SENPLADES. (26 de Octubre de 2017). *Secretaría Nacional de Planificación Y Desarrollo*. Obtenido de Secretaría Nacional de Planificación Y Desarrollo: http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Sertecpet. (15 de Julio de 2018). *Acerca de nosotros: Sertecpet*. Obtenido de sitio web de Sertecpet: <http://www.sertecpet.net/>
- Telefónica. (15 de Julio de 2018). *Acerca de nosotros: Telefónica*. Obtenido de sitio web de Telefónica: <https://www.telefonica.com.ec/>
- Unacem Ecuador. (15 de Julio de 2018). *Acerca de nosotros: Unacem Ecuador*. Obtenido de sitio web de Unacem Ecuador: <http://www.unacem.com.ec/>
- Ventosa, V. (2016). *Didáctica de la participación : Teoría, metodología y práctica*. Madrid: NARCEA, S. A.
- Villafañe, J. (2014). *La recuperación de la confianza*. Barcelona: Gedisa.
- Vizcaino, J. (2014). *UF1934 - Responsabilidad social empresarial en consumo*. Málaga: Elearning S.L.
- Yanbal. (15 de Julio de 2018). *Acerca de nosotros: Yanbal*. Obtenido de sitio web de Yanbal: <https://www.yanbal.com/ec>
- Zondek, A. (2015). *Manual para una Inclusión Laboral Efectiva de Personas con Discapacidad*. Santiago de Chile: SENCE.
- Zubero, I. (2006). *Empleo e Inclusión*. Madrid: Cáritas Española.

ANEXOS

CAPÍTULO II

ANEXO 1. ANÁLISIS HISTÓRICO SOCIAL SOBRE DISCAPACIDAD

Tabla 2

Análisis histórico social sobre discapacidad

Prehistoria

El conocimiento de los seres humanos desde los principios más remotos permite comprender que la discapacidad no es un tema de ahora, sino que ha sido parte de la evolución, “pueden observarse señales de heridas o de enfermedades, destacando entre ellas las articulares degenerativas, provocadas seguramente por la dureza de la vida” (Ledesma, 2009, pág. 180). Y es gracias al descubrimiento de fósiles y restos líticos que se tiene el conocimiento de que ya en las primitivas etapas de la humanidad preexistían “afecciones”, siendo las más visibles las físicas como el enanismo y mal formaciones craneales halladas en los remanentes arqueológicos. Las escasas e insuficientes alternativas para la supervivencia podrían dar a entender que las personas con discapacidad en aquellos tiempos eran abandonados, por ser asimilados como una carga al momento de su traslado de un lugar hacia otro que le provea de alimentación y seguridad, ante la vida silvestre y la incertidumbre climática de ese entonces. Sin embargo, existe evidencia de que sí se empleaba en esos tiempos prácticas en las que se intentaba curar. “Entre las prácticas empíricas, se han observado trepanaciones (...), amputaciones (sobre todo de dedos), utilización de astillas de árbol para conseguir la reducción y consolidación de fracturas” (Miangolarra, 2003, pág. 4). Por otro lado, “En los enterramientos neandertalenses se han encontrado restos óseos con enfermedad de Paget y vertebras con osteoartritis” (Miangolarra, 2003, pág. 4).

En ocasiones los neandertales alimentaba y cuidaban de sus miembros con problemas de salud o de edad y por tanto florecen rasgos de humanidad. Por primera vez en la historia aparecen situaciones que en la actualidad denominamos “dependencia” o “cuidadores”, y tira por tierra la extendida idea que en aquellos remotos tiempos solo sobrevivían los más fuertes y en perfecto estado de salud (Ledesma, 2009, págs. 180, 181).

Antigüedad

Grecia

En esta época podría decirse que las personas con discapacidad eran tratados sin la más diminuta consideración entre sus homólogos. Se conoce que los “griegos perpetuaban el culto a la salud y belleza física” (Palacios, 2008, pág. 44). Por tanto algo que para ellos no era bello no lo aceptaban dentro de su sociedad. En Esparta ciudad-estado de la antigua Grecia se dedicaban todos sus ciudadanos a una vida de milicia. “Desde que nacían. Su rígida organización militar se iniciaba con el nacimiento de los ciudadanos, que eran arrojados al vacío, a una caverna del monte Taigeto, si presentaban defectos físicos que les impidiera servir como soldados” (Ledesma, 2009, pág. 182). Por otro

lado, en Atenas los ciudadanos consideraban al infanticidio como normal. Aristóteles llegó a escribir:

sobre el abandono y la crianza de los hijos, una ley debe prohibir que se críe a ninguno que este lisiado”. También Platón maestro del anterior y alumno de Sócrates, considero necesario quitar de en medio a los débiles y a los que mostraban alguna limitación o discapacidad (Ledesma, 2009, pág. 182).

Fue ya con la reforma de Pericles que se inició la atención a los enfermos en casas, estas consideradas como centros asistenciales. De la misma manera es la época de una de las más destacadas figuras médicas como “Hipócrates en el siglo V a.C. habla de la anormalidad como enfermedad, Plutarco historiador y moralista relata en sus obras como eran eliminados los recién nacidos con síntomas de debilidad o malformación, siendo habitual esta práctica a lo largo de toda la edad antigua” (Sánchez, 2009, pág. 17).

Roma

En la sociedad romana estaba establecida más que en la sociedad griega el usufructo de mano de obra esclava, y persistentemente tenían una fuerte ambición en cuanto a expansión imperial para conseguir prisioneros y otras tierras para ser cultivadas. Por esta razón, se consideraban igual de fanáticos del infanticidio. “En Roma se practicó el infanticidio con la ley de las Doce Tablas (541-540 a.C.), que permitiría al padre privar de vida a su hijo con discapacidad inmediatamente después de su muerte” (Ledesma, 2009, pág. 182). Pero se estima que esta práctica fue poco empleada, más bien se conoce que en la época de la decadencia de imperio romano se practicaba esta medida, llegando a vislumbrarse como los niños y niñas nacidos eran “arrojados al Tíber en cestas de flores en lugar de ser asesinados. No obstante, lo que sí era práctica común era vender a los niños como esclavos y para la mendicidad, llegándose incluso a la mutilación de niños y jóvenes” (Miangolarra, 2003, pág. 6). Por otro lado, de manera paralela en la antigua India, los niños que nacían con cualquier tipo de malformación en esa época eran arrojados al Ganges o los desertaban en la selva.

China

En esta época de la sociedad China a las personas de una estatura baja “las utilizaban para diversión y capricho las personas pudientes. Metían al niño que condenaban al enanismo en un ánfora de la que solo asomaba la cabeza y extremidades sometiéndole durante años a una dieta que provoca raquitismo” (Ledesma, 2009, pág. 183). Además que su cuerpo poco a poco se iba modelando debido a la vasija en la que los introducían.

Persia y Mesopotamia

Se habla de una sociedad en la que discapacidad, estaba acostumbrada a ligarse con el deseo de los dioses, por lo que podrían interpretarse que para ellos era el anuncio de un

castigo divino. “Es en Persia donde aparece por primera vez la demonología, es decir, la enfermedad como posesión de los espíritus del mal, que más tarde adoptaría la cultura judeo-cristiana” (Ledesma, 2009, pág. 183). Lo único que contemplaba esta sociedad en la discapacidad no era más que la posesión de malos espíritus en contra de su voluntad. Ya con la llegada del cristianismo es que surge la atención a este colectivo, ya que se plantea una idea que se explica a través de Jesús y como él centró principalmente sus actividades benéficas a favor de las personas con discapacidad, tratando de rectificar las desdichas y adversidades de estas personas a través de sus “mensajes de amor” a su pueblo. Aparte, “Se prohibía la venta de los niños como esclavos y el infanticidio, y aumentó la sensibilidad hacia las personas con discapacidad. Además surgieron diversas instituciones para la atención de los enfermos” (Ledesma, 2009, págs. 183, 184).

Edad Media

En esta época se intenta en medida humanizarse en tema del tratamiento de las personas con discapacidad, dado que se encuentra poderosamente influenciada por la iglesia. Tras la aparición de la iglesia cristiana, se reprueba el infanticidio pero se reconforta en inculpar a las personas con discapacidad el origen de su enfermedad a los acontecimientos sobrenaturales, y se les designan como “endemoniados”, “personas poseídas”, además de imponer en ellos prácticas exorcistas. Consecutivamente, los considerados “anormales”, fundaron un pretexto igualmente divino para animar a la caridad. Aquí se inicia una significativa etapa en la historia de la persona con discapacidad, ya que se observaban asilos y asistencia en los centros y comunidades religiosas. Pero a pesar de estos avances todavía la sociedad rechazaba a este colectivo por considerarlos como “diferentes”. En algunas ocasiones eran “utilizados como chivos expiatorios. Por ejemplo, cuando ocurría una epidemia, una plaga o una catástrofe, las personas con discapacidad eran los culpables y se les hacía pagar por ello, algunas veces incluso con la vida” (Ledesma, 2009, págs. 186, 187). También en otras circunstancias eran tratados además como centro de diversión y para atraer a las personas a los circos.

Edad Moderna

En esta época se suscita la ruptura con la costumbre y el oscurantismo de la Edad Media. Aquí las personas con discapacidad entre otros grupos minoritarios comenzaron a ser reconocidos como parte de la sociedad y miembros de esta. Por un lado, se apreciaba ya en Europa el desarrollo de elementos médicos en merced de las personas con discapacidad, ya se podía ver cómo las primeras prótesis tenían acogida. Por otro lado, “Durante la Edad Moderna se produce un primer cambio de mentalidad. Por primera vez hay signos de comprensión de los problemas relativos a la enfermedad y discapacidad. Se inicia una intervención de carácter asistencial y caritativo.” (Planella, 2010, pág. 24). De cierta manera, aunque retraídamente, ya se logra visualizar un avance en cuanto a la actitud, y la manera que trataban a este grupo minoritario, de a poco la sociedad se muestra de acuerdo en el compromiso y responsabilidad que se debía mantener ante este colectivo. Asimismo Pérez (2010), refiere que en esta época surge la necesidad de una ayuda social pública, pero todavía esta ayuda no era

considerada como un derecho de las personas sino más bien era visto como generosidad por parte de aquellos que puedan colaborar ante estas situaciones.

Edad Contemporánea

Al término de la segunda Guerra Mundial, muchos países aglutinaron sus energías médicas y científicas en el tratamiento y reintegro de las personas con discapacidad a consecuencia de los enfrentamientos bélicos. También, en 1919 se crea la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T), esta ha tenido un rol determinante en el decreto de leyes gubernamentales que intentan resguardar los derechos de las personas con discapacidad. Por otro lado, se reconoce de manera explícita la responsabilidad de la sociedad ante los grupos vulnerables. Asimismo, se proyecta la necesidad de colocar a disposición de las personas con discapacidad elementos de adaptación profesional. De la misma manera, es aquí “Donde se acrecientan las investigaciones, en los aspectos educativo, médico, social y de rehabilitación a favor de los discapacitados” (Martino & Luis, 2007, pág. 158). Permitiendo de esta manera llegar a visualizar a la discapacidad desde diferentes perspectivas, enfoques y contextos, en busca del adecuado tratamiento de la persona con discapacidad.

CAPÍTULO III

ANEXO 2. TABLA SOBRE DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Tabla 3

Derechos de las personas con discapacidad

NECESIDADES HUMANAS	ARTÍCULOS	ANÁLISIS
Subsistencia (alimentación, salud, entorno vital, trabajo)	Artículo 27. Trabajo y empleo	Toda persona tiene derecho a trabajar, así también como tiene el derecho de elegir su oficio, incluye la oportunidad de obtener mediante este, bienes que ayudan a mejorar la calidad de vida. Es deber del Estado que se tomen medidas adaptadas a crear un ambiente propicio para hallar circunstancias en que se dé un empleo productivo. “Los Estados Partes salvaguardarán y promoverán el ejercicio del derecho al trabajo, incluso para las personas que adquieran una discapacidad durante el empleo, adoptando medidas pertinentes, incluida la promulgación de legislación (Naciones Unidas, 2014, pág. 295). Igualmente, las personas con discapacidad tienen derecho a salarios justos, equitativos en cuenta a la cantidad de trabajo realizado, así como las condiciones adecuadas para desempeñar ese trabajo, debe ser “un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laboral abierto, inclusivo y accesible” (Palacios, 2008, pág. 306). Comentario: Por tanto, para garantizar la facultad de este derecho básico, es necesario que los Estados y Organizaciones pertinentes adopten las medidas necesarias.
Protección (sistemas de seguros, ahorro, seguridad social, sistemas de salud)	Artículo 28. Nivel de vida adecuado y protección social	El artículo hace referencia a que las personas puedan cubrir su necesidades básicas como la alimentación, salud, educación ante el amparo del Estado; de igual manera “El acceso a servicios, dispositivos y asistencia de otra índole adecuados a precios asequibles para atender a las necesidades relacionadas con la discapacidad” (Naciones Unidas, 2014, pág. 36). Así como “El acceso de las personas con discapacidad y de sus familias que vivan en situaciones de pobreza a asistencia del Estado para sufragar gastos relacionados con su discapacidad” (Naciones Unidas, 2014, pág. 36). Comentario: En otro aspecto, demanda de la misma manera la existencia de programas públicos hacia el amparo social determinado por leyes, acuerdos en los que las personas con pocos ingresos tengan la posibilidad de una adecuada calidad de vida.

Artículo 16. Protección contra la explotación, la violencia y el abuso	Este artículo establece el derecho de no ser víctima de ningún tipo de violencia, una protección integral contra toda forma de explotación. Se acogerán “medidas de carácter legislativo, administrativo, social, educativo y de otra índole que sean pertinentes para proteger a las personas con discapacidad, tanto en el seno del hogar como fuera de él, contra todas las formas de explotación, violencia y abuso” (Naciones Unidas, 2014, pág. 285). Comentario: Toda la sociedad y las organizaciones pertinentes, están en el deber de prevenir la explotación y responder ante situaciones existentes o de caso similar, se debe tener presente que bajo este decreto la persona no será objeto de ningún tipo de trata. Por otro lado, en la práctica de sus actividades laborales o cotidianas se garantiza medidas de todo tipo de carácter ante contextos inhumanos o degradantes, de manera en que se vea perjudicada tanto la salud física como psicológica de la persona, para esto se darán formas adecuadas de asistencia y de apoyo, comenzando por la persona con discapacidad como para los cuidadores; además de información oportuna para que se denuncie cualquier tipo de maltrato o explotación.
Afecto (respeto de la sociedad, familia, hogar)	Artículo 8. Toma de conciencia El artículo hace referencia a “Sensibilizar a la sociedad, incluso a nivel familiar, para que tome mayor conciencia respecto de las personas con discapacidad y fomentar el respeto de los derechos y la dignidad de estas personas” (Naciones Unidas, 2014, pág. 280). Comentario: El hecho de darse cuenta fomenta una cultura más inclusiva, informada sobre la situación, y así esta se enfrenta a las situaciones en este tema de mejor manera, promoviendo inclusión, eliminando la discriminación y aceptando la diversidad y pluralidad de una sociedad.
Entendimiento (investigar, estudiar, educación formal)	Artículo 24. Educación Este artículo establece que es un derecho el desarrollo en conocimientos de todas las personas, y garantizar inclusión para todos, “La Convención reconoce el derecho de las personas con discapacidad a la educación sin discriminación y sobre la base de igualdad de oportunidades” (Palacios, 2008, pág. 302) Además de ser la responsabilidad y obligación de los organismos hacer posible su acceso y la responsabilidad de promover educación gratuita. Los Estados se muestran de acuerdo en el “derecho de las personas con discapacidad a la educación. Con miras a hacer efectivo este derecho sin discriminación y sobre la base de la igualdad de oportunidades, los Estados Partes asegurarán un sistema de educación inclusivo a todos los niveles” (Naciones Unidas, 2014, pág. 291). Comentario: Yace la importancia de ofrecer a la sociedad especialmente a grupos vulnerables una educación de calidad, porque esta es la que va a ser parte fundamental del desarrollo de la persona; el aprender a ser, conocer y hacer, es lo que ofrece el sistema educativo; además de oportunidades en donde se desarrolle un pensamiento libre, creativo, y todas aquellas habilidades y talentos de las personas con discapacidad.
Participación (obligaciones, derechos, ámbitos de interacción participativa)	Artículo 29. Participación en la vida política y pública El artículo tiene que ver con todas aquellas actividades ya sean estas directas o indirectas, que ejecutan los individuos para intervenir en decisiones relacionadas con la elección de los gobernantes o de cualquier tipo de asunto público, de manera que esta no sea discriminada bajo ningún contexto. Asegurarse que consigan “participar plena y efectivamente en la vida política y pública en igualdad de condiciones con las demás, directamente o a través de representantes libremente elegidos, incluidos el derecho y la posibilidad de las personas con discapacidad a votar y ser elegidas” (Naciones Unidas, 2014, pág. 297). Comentario: La participación pública y política, genera una inclusión así como sentido pertenencia de las personas; además del compromiso con los asuntos públicos para el mejoramiento de la sociedad en la que se sitúan.

<p>Ocio (relajarse, divertirse, jugar)</p>	<p>Artículo 30. Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte</p>	<p>Las actividades recreativas, de esparcimiento o de ocio, ayudan a mantener la salud y disfrutar de paz mental. “A fin de que las personas con discapacidad puedan participar en igualdad de condiciones con las demás en actividades recreativas, de esparcimiento y deportivas” (Naciones Unidas, 2014, pág. 299). Estas actividades adquieren como propósito reducir el estrés, por tanto, es indispensable “Alentar y promover la participación, en la mayor medida posible, de las personas con discapacidad en las actividades deportivas generales a todos los niveles” (Naciones Unidas, 2014, pág. 299). También, “desarrollar actividades deportivas y recreativas específicas para dichas personas y de participar en dichas actividades y, a ese fin, alentar a que se les ofrezca, en igualdad de condiciones con las demás, instrucción, formación y recursos adecuados” (Naciones Unidas, 2014, pág. 299). Asimismo “Asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a instalaciones deportivas, recreativas y turísticas” (Naciones Unidas, 2014, pág. 299). Comentario: Este tiempo libre es favorable para desarrollar la creatividad, y además para socializar y disfrutar.</p>
<p>Creación (espacios de expresión, cultura, habilidades, destrezas)</p>	<p>Artículo 30. Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte</p>	<p>Las manifestaciones culturales ya sean estas materiales, espirituales o la variedad de ideologías son parte de la cultura, que concede generar expresiones artísticas formando los diferentes matices culturales que se aprecia hoy en día, matices diversos y pluriculturales, y que todas las personas tienen el derecho de expresar a través de diseños, o grupos artísticos sus habilidades y destrezas. “Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad” (Naciones Unidas, 2014, pág. 298). Participen plenamente de esta. Principalmente, “Los Estados Partes adoptarán las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan desarrollar y utilizar su potencial creativo, artístico e intelectual, no sólo en su propio beneficio sino también para el enriquecimiento de la sociedad” (Naciones Unidas, 2014, pág. 299). Así como “Tengan acceso a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos y, en la medida de lo posible, tengan acceso a monumentos y lugares de importancia cultural nacional” (Naciones Unidas, 2014, pág. 299). Comentario: La cultura y el arte son notables para conseguir la prosperidad de la sociedad, en base a las facultades intelectuales de las personas por medio de opiniones o creaciones que identifican a los diversos grupos sociales.</p>
<p>Identidad (pertenencia, autonomía, autoestima, roles, hábitos, nacionalidad)</p>	<p>Artículo 18. Libertad de desplazamiento o y nacionalidad</p>	<p>Todas las personas tienen derecho a adquirir una identidad, esta tiene que ver con nombres y apellidos que tiene la persona, su fecha de nacimiento, el género y la nacionalidad “Los Estados Partes reconocerán el derecho de las personas con discapacidad a la libertad de desplazamiento, a la libertad para elegir su residencia y a una nacionalidad, en igualdad de condiciones con las demás” (Naciones Unidas, 2014, pág. 286). Principalmente “Tengan derecho a adquirir y cambiar una nacionalidad y a no ser privadas de la suya de manera arbitraria o por motivos de discapacidad” (Naciones Unidas, 2014, pág. 286). Comentario: Esto permite reconocer a la persona como parte de una comunidad. Es importante tener en cuenta que la identidad, forma parte del derecho de todas las personas desde el instante en el que nacen, por lo que no se considera al adulto en este tema, a menos claro, que este desee cambiar su nacionalidad.</p>

Libertad (igualdad de derechos, expresión)	Artículo 21. Libertad de expresión y de opinión y de acceso a la información	<p>La libertad de opinión es un derecho fundamental, la libertad de información y de expresión son cimientos de una nación democrática, expresar libremente lo que se piensa es un derecho de cada ciudadano, ya que sino no fuera así, no habría pluralidad de pensamientos e ideas que tiene lugar en la sociedad. En cuanto a la persona con discapacidad, este artículo se basa en “Facilitar información de manera oportuna y sin costo adicional, en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad” (Naciones Unidas, 2014, pág. 35). así como “Aceptar y facilitar la utilización de la lengua de señas, el braille, los modos, medios y formatos aumentativos y alternativos de comunicación y todos los demás modos de comunicación accesibles en sus relaciones oficiales” (Naciones Unidas, 2014, pág. 35). Comentario: Esto resulta esencial para que la persona pueda ser escuchada y recibir información pertinente mediante los medios que estas se les faciliten utilizar.</p>
	Artículo 12. Igual reconocimiento o como persona ante la ley	<p>“Los Estados Partes reafirman que las personas con discapacidad tienen derecho en todas partes al reconocimiento de su personalidad jurídica” (Naciones Unidas, 2014, pág. 283). Este artículo se encuentra bajo el Principio de Igualdad, siendo este un principio básico, en el cual sin exclusión todos los seres humanos tienen la misma oportunidad de ser reconocidos ante la ley, “Los Estados Partes reconocerán que las personas con discapacidad tienen capacidad jurídica en igualdad de condiciones con las demás en todos los aspectos de la vida” (Naciones Unidas, 2014, pág. 13). Todo bajo un mismo trato y será amparado hasta el último día de vida de la persona. Este artículo tiene su efecto “a la hora de regular la capacidad legal de las personas con discapacidad, especialmente en aquellas situaciones en las cuales puede resultar necesario algún tipo de intervención de terceros, cuando la persona tiene limitaciones o restricciones para tomar decisiones propias” (Palacios, 2008, pág. 286). Comentario: La Igualdad reconoce que las diferencias son algo exclusivo a las personas, y éstas, por las particulares que les distinguen, no deben ser privadas de estos derechos, ya que todos tienen el mismo valor, reconociendo la pluralidad y diversidad.</p>
	Artículo 19. Derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad	<p>Este artículo hace referencia a la autogestión de las personas en contextos, en el que asuma la posibilidad de elegir en dónde vivirá, con quien; así como tengan acceso a todos los tipos de servicios de asistencia domiciliarias, que otorga el Estado a su comunidad, por ende , tienen el poder decisión de una vida particular. “reconocen el derecho en igualdad de condiciones de todas las personas con discapacidad a vivir en la comunidad, con opciones iguales a las de las demás, y adoptarán medidas efectivas y pertinentes para facilitar el pleno goce de este derecho” (Naciones Unidas, 2014, pág. 297). Comentario: Establece además, el reconocimiento, de que no son las instituciones sociales en las que las personas con discapacidad deberían vivir bajo asistencia, sino es esta necesaria, sino son los hogares los lugares adecuados para que se desenvuelvan y desarrolle las persona; además de estar en todo derecho en base a su libertad, de elegir una vida familiar unicelular, o con otros miembros de su familia.</p>

ANEXO 3. TABLA DE NORMATIVA DE PROTECCIONES INTERNACIONALES

Tabla 4

Normativa de Protecciones Internacionales

NECESIDADES HUMANAS	ARTÍCULOS	ANÁLISIS
Subsistencia (alimentación, salud, entorno vital, trabajo)	Artículo 4. Obligaciones Generales	Los estados se ven obligados a el “Establecimiento de servicios y programas de habilitación y rehabilitación” (Naciones Unidas, 2014, pág. 79). “El empleo (art. 27): los Estados partes promoverán el empleo de personas con discapacidad en el sector privado mediante políticas y medidas pertinentes, que pueden incluir programas de acción afirmativa, incentivos y otras medidas” (Naciones Unidas, 2014, pág. 82).
Protección (sistemas de seguros, ahorro, seguridad social, sistemas de salud)	Artículo 4. Obligaciones Generales	“Apoyo a las víctimas de la violencia y el abuso” (Naciones Unidas, 2014, pág. 78). “Los Estados se ven obligados a la “Prestación de servicios de salud y de atención de la salud” (Naciones Unidas, 2014, pág. 79).
Afecto (respeto de la sociedad, familia, hogar)	Artículo 4. Obligaciones Generales	Los estados se comprometen a “Sensibilizar a toda la sociedad, incluso a nivel familiar, para fomentar el respeto de los derechos” (Naciones Unidas, 2014, pág. 84).
Entendimiento (investigar, estudiar, educación formal)	Artículo 4. Obligaciones Generales	Los Estados se comprometen a ofrecer “Suministro de información en formatos accesibles” (Naciones Unidas, 2014, pág. 79). Los Estados se comprometen a la “Prestación de apoyo, incluido el apoyo personalizado, en el marco del sistema general de educación” (Naciones Unidas, 2014, pág. 79).

<p>Participación (obligaciones, derechos, ámbitos de interacción participativa)</p>	<p>Artículo 4. Obligaciones Generales</p>	<p>Los Estados se comprometen al “Apoyo a la participación política, particularmente mediante el voto” (Naciones Unidas, 2014, pág. 79).</p>
<p>Ocio (relajarse, divertirse, jugar)</p>	<p>Artículo 4. Obligaciones Generales</p>	<p>Los Estados se comprometen a “asegurar que las personas con discapacidad tengan la oportunidad de organizar y desarrollar actividades deportivas y recreativas específicas para dichas personas y de participar en dichas actividades” (Naciones Unidas, 2014, pág. 85).</p>
<p>Creación (espacios de expresión, cultura, habilidades, destrezas)</p>	<p>Artículo 4. Obligaciones Generales</p>	<p>Los Estados se comprometen a “Acceso a actividades recreativas, turísticas, de esparcimiento y deportivas” (Naciones Unidas, 2014, pág. 79).</p>
<p>Identidad (pertenencia, autonomía, autoestima, roles, hábitos, nacionalidad)</p>	<p>Artículo 4. Obligaciones Generales</p>	<p>Los Estados estarán en la obligación a que “Los niños y las niñas con discapacidad serán inscritos inmediatamente después de su nacimiento y tendrán desde el nacimiento derecho a un nombre, a adquirir una nacionalidad y, en la medida de lo posible, a conocer a sus padres y ser atendidos por ellos” (Naciones Unidas, 2014, pág. 287). Comentario: Es importante tener en cuenta que la identidad, forma parte del derecho de todas las personas desde el instante en el que nacen, por lo que no se considera al adulto en este tema, a menos claro, que este desee cambiar su nacionalidad.</p>
<p>Libertad (igualdad de derechos, expresión)</p>	<p>Artículo 4. Obligaciones Generales</p>	<p>La libertad de expresión y de opinión y el acceso a la información (art. 21): los Estados partes adoptarán todas las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan ejercer el derecho a la libertad de expresión y opinión, entre ellas: alentar a las entidades privadas que presten servicios al público en general, incluso mediante Internet, a que proporcionen información y servicios en formatos que las personas con discapacidad puedan utilizar y a los que tengan acceso (Naciones Unidas, 2014, pág. 82).</p>

ANEXO 4. TABLA DE LEGISLACIÓN Y NORMATIVA VIGENTE NACIONAL

Tabla 5

Legislación y Normativa Vigente Nacional (CONADIS al 2016)

NECESIDADES HUMANAS	ARTÍCULOS	ANÁLISIS
Subsistencia (alimentación, salud, entorno vital, trabajo)	Artículo 19. Derecho a la salud	<p>El Estado garantizará a las personas con discapacidad el derecho a la salud y asegurará el acceso a los servicios de promoción, prevención, atención especializada permanente y prioritaria, habilitación y rehabilitación funcional e integral de salud, en las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud, con enfoque de género, generacional e intercultural (CONADIS, 2016, págs. 8, 9). Las organizaciones deben ante esto. Para garantizar este derecho, la empresa debe contar con Planes de Prevención de Riesgos, Manuales de Salud y Seguridad Ocupacional, Médico Ocupacional para garantizar la prevención de riesgos que pueden tener lugar en el trabajo.</p>
	Artículo 45. Derecho al trabajo	<p>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 (CONADIS, 2016, pág. 14). Comentario: La organización debe contar con condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo para todos sus empleados, así como salarios justos, por la cantidad de trabajo realizado.</p>
	Artículo 47. Inclusión laboral	<p>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 (CONADIS, 2016, pág. 15). La empresa debe contar con materiales inclusivos que detallan los procesos de selección, capacitación, accesibilidad con el seguimiento respectivo.</p>
	Artículo 48. Sustitutos	<p>Las y los parientes hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, cónyuge, pareja en unión de hecho, representante legal o las personas que tengan bajo su responsabilidad y/o cuidado a una persona con discapacidad severa, podrán formar parte del porcentaje de cumplimiento de inclusión laboral, de conformidad con el reglamento. Este beneficio no podrá trasladarse a más de una (1) persona por persona con discapacidad (CONADIS, 2016, pág. 15). Comentario: Se debe realizar un control juicioso para que exclusivamente sean los familiares de este colectivo con discapacidad severa que se aprueben como sustitutos.</p>

	Artículo 51. Estabilidad laboral	En el caso de despido injustificado de una persona con discapacidad o de quien tuviere a su cargo la manutención de la persona con discapacidad, deberá ser indemnizada con un valor equivalente a dieciocho (18) meses de la mejor remuneración, adicionalmente de la indemnización legal correspondiente (CONADIS, 2016, pág. 16). Comentario: La empresa debe garantizar continuidad laboral, a través de sus políticas.
Protección (sistemas de seguros, ahorro, seguridad social, sistemas de salud)	Artículo 25. Seguros de vida y/o salud y medicina prepagada	La Superintendencia de Bancos y Seguros controlará y vigilará que las compañías de seguro y/o medicina prepagada incluyan en sus contratos, coberturas y servicios de seguros de vida y/o salud a las personas con discapacidad y a quienes adolezcan de enfermedades graves, catastróficas o degenerativas (CONADIS, 2016, pág. 10). Comentario: La organización debe tomar en cuenta la Afiliación al IESS y cualquier seguro de vida, salud o accidentes privado para el trabajador.
Afecto (respeto de la sociedad, familia, hogar)	Artículo 4. Principios fundamentales	4. Responsabilidad social colectiva: toda persona debe respetar los derechos de las personas con discapacidad y sus familias, así como de conocer de actos de discriminación o violación de derechos de personas con discapacidad está legitimada para exigir el cese inmediato de la situación violatoria, la reparación integral del derecho vulnerado o anulado, y la sanción respectiva según el caso (CONADIS, 2016, pág. 4). Comentario: La empresa acceda a realizar jornadas sobre concientización de inclusión laboral de personas con discapacidad.
Entendimiento (investigar, estudiar, educación formal)	Artículo 28. Educación inclusiva	La autoridad educativa nacional implementará las medidas pertinentes, para promover la inclusión de estudiantes con necesidades educativas especiales que requieran apoyos técnico-tecnológicos y humanos, tales como personal especializado, temporales o permanentes y/o adaptaciones curriculares y de accesibilidad física, comunicacional y espacios de aprendizaje (CONADIS, 2016, pág. 11). Comentario: Se puede implementar metodologías de trabajo establecidas en colaboración de equipos heterogéneos, así como capacitaciones para promover el conocimiento de determinada temática.
	Artículo 32. Enseñanza de mecanismos, medios, formas e instrumentos de comunicación	“La autoridad educativa nacional velará y supervisará que en los establecimientos educativos públicos y privados, se implemente la enseñanza de los diversos mecanismos, medios, formas e instrumentos de comunicación para las personas con discapacidad, según su necesidad” (CONADIS, 2016, pág. 12). Comentario: Se debe permitir que la persona cuente con medios de comunicación necesarios e inclusivos para expresarse y desenvolverse.
Participación (obligaciones, derechos, ámbitos de interacción participativa)	Artículo 4. Principios fundamentales	7. Participación e inclusión: se procurará la participación protagónica de las personas con discapacidad en la toma de decisiones, planificación y gestión en los asuntos de interés público, para lo cual el Estado determinará planes y programas estatales y privados coordinados y las medidas necesarias para su participación e inclusión plena y efectiva en la sociedad (CONADIS, 2016, pág. 4). Comentario: Podría destinar la empresa espacios de reunión en los que se pueda acordar formas de participación de cualquier índole entre los trabajadores, incluidos personas con discapacidad, y sus directivos

<p>Ocio (relajarse, divertirse, jugar)</p>	<p>Artículo 43. Derecho al deporte</p>	<p>El Estado a través de la autoridad nacional competente en deporte y los gobiernos autónomos descentralizados, dentro del ámbito de sus competencias, promoverán programas y acciones para la inclusión, integración y seguridad de las personas con discapacidad a la práctica deportiva, implementando mecanismos de accesibilidad y ayudas técnicas, humanas y financieras a nivel nacional e internacional (CONADIS, 2016, pág. 14). Comentario: La empresa puede realizar campeonatos de deporte interno, que tomen en cuenta las características de personas con discapacidad, para promover el derecho al descanso.</p>
<p>Creación (espacios de expresión, cultura, habilidades, destrezas)</p>	<p>Artículo 42. Derecho a la cultura</p>	<p>El Estado a través de la autoridad nacional competente en cultura garantizará a las personas con discapacidad el acceso, participación y disfrute de las actividades culturales, recreativas, artísticas y de esparcimiento; así como también apoyará y fomentará la utilización y el desarrollo de sus habilidades, aptitudes y potencial artístico, creativo e intelectual, implementando mecanismos de accesibilidad (CONADIS, 2016, pág. 14). Comentario: La empresa puede ofrecer espacios recreativos artísticos para fomentar el derecho del disfrute de actividades culturales, considerando las características de los trabajadores con discapacidad, para ello se puede utilizar fechas festivas para estas actividades.</p>
<p>Identidad (pertenencia, autonomía, autoestima, roles, hábitos, nacionalidad)</p>	<p>Artículo 4. Principios fundamentales</p>	<p>“9. Protección de niñas, niños y adolescentes con discapacidad: se garantiza el respeto de la evolución de las facultades de las niñas, niños y adolescentes con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad” (CONADIS, 2016, pág. 4). Comentario: Es importante tener en cuenta que la identidad, forma parte del derecho de todas las personas desde el instante en el que nacen, por lo que no se considera al adulto en este tema, a menos claro, que este desee cambiar su nacionalidad. Por otro lado, teniendo en cuenta que parte de la identidad se encuentra en inherente relación con los roles, estos en la empresa son fundamentales, ya que estos patrones de conducta aseguran una buena dirección de la misma, por lo que se recomienda establecer de manera clara la delegación de los mismos, las responsabilidades y tareas asignas deben ser coherentes desde la descripción de puesto de trabajo, realizado por Recursos Humanos.</p>
<p>Libertad (igualdad de derechos, expresión)</p>	<p>Artículo 16. Derechos</p>	<p>El Estado a través de sus organismos y entidades reconoce y garantiza a las personas con discapacidad el pleno ejercicio de los derechos establecidos en la Constitución de la República, los tratados e instrumentos internacionales y esta ley, y su aplicación directa por parte de las o los funcionarios públicos, administrativos o judiciales, de oficio o a petición de parte; así como también por parte de las personas naturales y jurídicas privadas (CONADIS, 2016, pág. 8). Comentario: La organización debe promover espacios de expresión y acercamiento, brindar la confianza para que el empleados pueda comunicarse ante cualquier dificultad que se le presente.</p>

CAPÍTULO IV

ANEXO 5. TABLA FICHA TÉCNICA BANCO PICHINCHA

Tabla 6

Ficha Técnica Banco Pichincha

FICHA TÉCNICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	
Organización:	
BANCO PICHINCHA	
Objeto de la Organización:	
Contribuir al desarrollo sostenible y responsable del Ecuador y los países donde tenga presencia, apoyando las necesidades financieras de las personas, de sus instituciones y de sus empresas (Banco Pichincha, 2018).	
Definición de RSE en Página Web:	
Enfoque de negocio que crea valor a largo plazo para la Organización y la Sociedad, aprovechando las oportunidades y gestionando los riesgos derivados de la evolución económica, social y ambiental (Banco Pichincha, 2018).	
Programas de RSE:	Áreas de los Programas:
Sus programas tienen lugar sobre: Ética y Transparencia en donde busca ser reconocido por la ética y la transparencia con la que establece relaciones con sus distintos Stakeholders, a través de la promulgación de políticas, procesos y especialmente de una cultura basada en valores, uno de sus principales programas es Global Reporting Initiative. En el programa Finanzas responsables promueven la inclusión financiera de grupos vulnerables, la aplicación de principios de protección al cliente y la educación financiera para clientes y no clientes. En el programa de Derechos Humanos fomentan el trabajo igualitario y diverso, es así como hombres y mujeres en su mayoría jóvenes forman la fuerza laboral de la organización, que promueve además una verdadera inclusión laboral de personas con discapacidad. En Seguridad, Salud y ambiente han desarrollado un sistema de gestión ambiental, para promover la eficiencia en el uso de recursos y reducir el impacto de nuestra organización frente al cambio climático (Banco Pichincha, 2018).	Social Ambiental Corporativo Educación financiera Inclusión Laboral

Banco Pichincha actúa en programas diversos entre ellos: Ética y Transparencia relacionado a servicios financieros. El programa de Finanzas se basa en criterios tanto ambientales como sociales en su giro de negocio, además promueven inclusión financiera de grupos vulnerables realizando campañas de educación financiera. En el programa de Derechos Humanos plasman con respecto a la inclusión laboral de personas con discapacidad la igualdad de oportunidades y trabajo, en su página web establece la importancia de la diversidad y promueve una verdadera inclusión laboral de este colectivo, dado que la selección del personal en sus evaluación de competencias individuales, realizan si es necesario un ajuste puesto-persona, de manera que, que no sea un obstáculo para el desarrollo de la persona. También promueve pertenencia entre sus empleados por medio de capacitación.

ANEXO 6.TABLA FICHA TÉCNICA CHUBB

Tabla 7

Ficha Técnica Chubb

FICHA TÉCNICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Organización:

CHUBB

Objeto de la Organización:

Chubb es la mayor aseguradora de propiedad y responsabilidad civil que cotiza en bolsa. Con operaciones en 54 países y territorios, Chubb ofrece seguros de propiedad y responsabilidad civil comercial y personal, accidentes personales a un variado grupo de clientes (Chubb, 2018).

Definición de RSE en Pagina Web:

No cuenta con definición de RSE

Programas de RSE:

En Chubb reconocen la responsabilidad en la entrega de soluciones que ayuden a los clientes a gestionar los riesgos ambientales, a reducir su propio impacto ambiental y a hacer importantes contribuciones a causas ambientales. Reducción de Emisiones de Carbono. Pionera en el desarrollo de avanzadas soluciones de seguro ambiental, incluyendo coberturas de riesgos en instalaciones, responsabilidad de contaminación de contratistas y proyectos, energía renovable. Invierten en el bienestar de comunidades locales a través de actividades de voluntariado, donaciones, auspicios, contribuciones concurrentes y programas de becas (Chubb, 2018).

Áreas de los Programas:

Social
Ambiental

Chubb tiene dimensiones de sostenibilidad y responsabilidad en cuanto a medioambiente, ya que ofrecen soluciones a sus clientes para que estos puedan gestionar de mejor manera riesgos ambientales que pudiesen tener en algún futuro; en el contexto social contribuyendo a las comunidades locales a través de voluntariado, contribuciones económicas. Considerando al tema de estudio sobre inclusión laboral de personas con discapacidad, la organización no hace referencia a este tema en su página web.

ANEXO 7. TABLA FICHA TÉCNICA CNT

Tabla 8

Ficha Técnica Cnt

FICHA TÉCNICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Organización:	
CNT	
Objeto de la Organización:	
Brindar a los ecuatorianos experiencia de servicios convergentes de telecomunicaciones y TICs, para su desarrollo e integración al mundo, impulsando el crecimiento de la gente y creando valor para la sociedad (Cnt, 2018).	
Definición de RSE en Pagina Web:	
No cuenta con definición de RSE	
Programas de RSE:	Áreas de los Programas:
En el área Social trabaja constantemente por dotar a las poblaciones más vulnerables del Ecuador de tecnología para disminuir la brecha digital, por lo que se encuentra desarrollando varios proyectos, a través de programas como Infocentros, Equipamiento de laboratorios digitales. En el área Ambiental incorporan tecnologías amigables con el medio ambiente que permitan reducir su huella ambiental realizan programas de reciclaje de residuos electrónicos, campañas internas de ahorro de energía, agua y papel, etc. En el aspecto Económico llevan a cabo rigurosamente el cumplimiento de normas de optimización y austeridad del sector público (Cnt, 2018).	Social Ambiental Económica Inclusión Digital

Cnt mantiene programas de responsabilidad social principalmente en tres ejes: en el social, ambiental y económico. En el social intenta que la tecnología llegue a las poblaciones vulnerables o alejadas, realiza entrega de equipos de cómputo, red, soporte, y conectividad, también realiza equipamientos digitales de escuelas. Destaca una estrategia social, enfocada en el apoyo a niños con discapacidad y apoyo a los deportes y a la cultura con su ayuda en la participación de los eventos como las Olimpiadas Especiales. En el aspecto Ambiental se muestra de acuerdo con la responsabilidad en este eje como parte principal del giro de su negocio, una de sus principales iniciativas es reciclar residuo electrónico y formar una cultura organizacional de reciclaje. En el aspecto Económico llevan a cabo rigurosamente el cumplimiento de normas de optimización y austeridad del sector público. Con respecto a la inclusión laboral de personas con discapacidad en su página web corporativa no se ha encontrado información al respecto (Cnt, 2018).

ANEXO 8. TABLA FICHA TÉCNICA CORPORACIÓN FAVORITA C.A.

Tabla 9

Ficha Técnica Corporación Favorita C.A.

FICHA TÉCNICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	
Organización:	
CORPORACION FAVORITA C.A.	
Objeto de la Organización:	
Nació en 1952, como una bodega que comercializaba artículos para el hogar, nacionales e importados. En 1957 abrió Supermercados La Favorita, el primer autoservicio del país; en 1976 fue la primera empresa en abrir su capital al público. Desde entonces, ha ido creciendo y diversificando sus actividades en líneas, formatos y tipos de locales, en todos los cuales ha sido pionera. La Corporación y sus filiales desarrollan sus actividades con el propósito de ofrecer la mayor variedad de productos y servicios, que aporten a mejorar la calidad de vida de los ecuatorianos (Corporación Favorita C.A., 2018).	
Definición de RSE en Pagina Web:	
No cuenta con Definición de RSE	
Programas de RSE:	Áreas de los Programas:
Apoya a programas de las fundaciones “Niños con futuro”, “Dejamos Huellas”, “Su cambio por el cambio”, “Enseña Ecuador”. En la parte de emprendimiento apoya con estrategias de emprendimiento participado en talleres, apoyo a emprendedores, ejemplo: “Olimpiadas Emprende y Actúa”, con la participación de 300 estudiantes y 29 profesores que fueron capacitados con novedosas metodologías, aporte a la discusión de marco legal: Código Ingenios, reforma a la Ley de Economía Popular y Solidaria y una política de empleabilidad, con instituciones como la Secretaría de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (SENESCYT), la Asamblea Nacional y la Cámara de Industrias y Productividad (CIP). En la parte ambiental realiza gestión de residuos, recursos, tiene políticas ambientales, y a través del programa huella ecológica mantiene programas de buenas prácticas ambientales (Corporación Favorita C.A., 2018).	Ambiental Social

Corporación Favorita tiene actuaciones en la parte ambiental, ya que considera las buenas prácticas ambientales como: la gestión de residuos, así también la de recursos además de mantener políticas ambientales en sus actividades comerciales. En el aspecto social, mantiene auspicios con diferentes fundaciones y con aportes a iniciativas de emprendimiento. Pero en la página web no se observa nada referente a la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

ANEXO 9. TABLA FICHA TÉCNICA DINERS CLUB DEL ECUADOR

Tabla 10

Ficha Técnica Diners Club del Ecuador

FICHA TÉCNICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Organización:	
DINERS CLUB DEL ECUADOR	
Objeto de la Organización:	
Diners Club ofrece una amplia gama de servicios financieros: tarjeta de crédito, financiamiento, inversiones, seguros y asistencias. El principal producto es la tarjeta de crédito, un medio de pago que facilita las transacciones de los socios, reemplazando el uso de efectivo y generando una alternativa de pago fácil y seguro (Diners Club, 2018).	
Definición de RSE en Pagina Web:	
La RSE es una forma de hacer negocios, en la que la empresa gestiona sus operaciones en forma sustentable en lo económico, social y ambiental, reconociendo los intereses de distintos públicos con los que se relaciona, como los accionistas, los empleados, la comunidad, los proveedores, los clientes, considerando el medio ambiente y las generaciones futuras (Diners Club, 2018).	
Programas de RSE:	Áreas de los Programas:
Turismo inclusivo a través de programa “Orígenes”. Alianza Diners-Unicef, enfocada principalmente en la niñez y juventud más vulnerable y en programas como Educación Intercultural Rural. Ofrece Educación Financiera, enfocado a ofrecer formación en finanzas personales, familiares y para los negocios de grupos vulnerables de sectores urbano-marginales y rurales. En cuanto a Arte e Inclusión Social, cuenta con tres programas: Artisteca, Semillero de Arte que aporta a la formación integral de la población que vive en un contexto de vulnerabilidad, fomentando la apreciación, creación y comercialización del arte y la cultura; Sinfonía por la Vida, que consiste en una Orquesta Sinfónica para niños y jóvenes de Esmeraldas; y el programa de Arte y Discapacidad que lo ejecuta Fundación El Triángulo. En cuanto al aspecto Ambiental tienen un sistema de medición de huella ecológica en coordinación con las distintas áreas. En el área Corporativa se preocupan por el clima laboral y una equidad interna de salarios, capacitaciones y desarrollo de carrera (Diners Club, 2018).	Social Ambiental Corporativa Educación Cultura Inclusión social, turística.

Diners Club, cuenta con programas de responsabilidad social en su actuar en diferentes ámbitos, como el apoyo del mejoramiento de la educación de jóvenes en condición de vulnerabilidad, soporte para erradicar trabajo infantil con sensibilización, también a través de diversos artes como danza y pintura fomenta la inclusión social por medio de eventos y espacios culturales para personas con escasos recursos y discapacidad. Brinda además Educación Financiera, orientado a formación en finanzas para las personas y sus familias. Con respecto al área ambiental Diners tiene un sistema de medición de huella ecológica, realiza concientización interna. En el área Corporativa se preocupan por el clima laboral y una equidad interna. Realizan capacitaciones y desarrollo de carrera interna. En cuanto a la inclusión laboral de personas con Discapacidad no se observa en su Página Web, que se haga referencia alguna, a más que los programas culturales especialmente para personas con discapacidad y de bajos recursos.

ANEXO 10. TABLA FICHA TÉCNICA GENERAL MOTORS

Tabla 11

Ficha Técnica General Motors

FICHA TÉCNICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
--

Organización:	
GM OBB DEL ECUADOR	
Objeto de la Organización:	
Dedicada a producir y comercializar vehículos y productos relacionados, con niveles mundialmente competitivos en seguridad, calidad y oportuna capacidad de respuesta (Gm Obb, 2018).	
Definición de RSE en Pagina Web:	
No cuenta con definición de RSE	
Programas de RSE:	Áreas de los Programas:
El Programa de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de GM OBB se apoya en 6 pilares en beneficio de la sociedad: responsabilidad social interna, movilidad, comunidad, voluntariado, educación y ambiente. Eje ambiente: elaboración de acciones de apoyo a la Política Ambiental de la Compañía; agua, emisiones, residuos y eficiencia energética. Eje Educación: trabajo continuo con diferentes comunidades, en procesos de capacitación, crecimiento profesional y desarrollo de aptitudes. Eje interno: contribución de actividades para el beneficio de los colaboradores de la Compañía y sus familias. Iniciativas como Generación Empleo & Beneficios, Integración Familias, Intervención y Apoyo y de integración, estimulan las buenas relaciones y crecimiento de todos los empleados. Eje Voluntariado: acciones que incentivan la participación de colaboradores con el compromiso que la Compañía adquiere con la comunidad y sociedad en general. Proyectos como United Way Ecuador, Seguridad Vial en Colegios y los Voluntariados de Navidad (Gm Obb, 2018).	Social Ambiental Corporativo Educación

General Motors basa su Responsabilidad Social Empresarial en cuatro ejes fundamentales: Eje Ambiental, en el cual considera acciones y políticas empresariales ambientales dentro de su compañía. Eje Educación, que ayuda a comunidades en cuanto a capacitación, crecimiento profesional especialmente centran su formación a la capacitación de taxistas. Eje Interno, en donde realiza actividades en favor de los colaboradores, así como iniciativas relacionadas a generación y oportunidades de empleo. Eje voluntariado, en el cual los empleados participan en actividades voluntarias hacia la comunidad. Con respecto a la inclusión laboral de personas con discapacidad, no hay referencia de esta temática en su página web.

ANEXO 11. TABLA FICHA TÉCNICA KRUGER

Tabla 12

Ficha Técnica Kruger

FICHA TÉCNICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Organización:	
KRUGER	
Objeto de la Organización:	
Kruger es una multinacional dedicada al desarrollo de proyectos de innovación. Fundada en 1993 por un emprendedor tecnológico a partir de un maletín y un beeper, actualmente tiene presencia en seis países: España, Estados Unidos, Chile, Perú, Ecuador, Panamá y próximamente Paraguay (Kruger, 2018)	
Definición de RSE en Pagina Web:	
Para Kruger las acciones de Responsabilidad Social Corporativa representan el compromiso con el entorno para generar bienestar a quienes la conforman. Respuesta al apoyo que reciben por todos sus stakeholders durante su trayectoria. Su principal prioridad es agregar valor a todos los públicos de interés bajo un ambiente y cultura corporativa diferente que motive e inspire (Kruger, 2018).	
Programas de RSE:	Áreas de los Programas:
Sus acciones esta relacionadas a una Comunidad Tecnológica: busca promover un ecosistema emprendedor en el Ecuador a través de la aceleradora de startups “Kruger Labs”. Aquí se apoyan ideas de base tecnológica que se encuentren en estado de prototipo para convertirlas en empresas consolidadas a través de: espacio de trabajo en el Edificio K+, formación continua y talleres, acceso a networking local e internacional, mentoría, acercamiento a rondas de inversión y más. Con la Sociedad: promueven programas de apoyo social a comunidades de bajos recursos del país con sus colaboradores. Además, participan y apoyan iniciativas de impacto social de ONG’s. Con los Colaboradores: desarrollan proyectos bajo el modelo de Happiness para garantizar su felicidad en el trabajo. Espacios divertidos y de descanso, sala de masajes y programas de crecimiento personal y profesional son el centro de su cultura organizacional. Con el Medio Ambiente: cuentan con oficinas 100% equipadas con sistema domótico para el uso responsable del recurso eléctrico. Además, gestionan conscientemente los residuos de alimentos, reducimos la huella de carbono mediante el uso de nuevas aplicaciones tecnológicas de transporte colaborativo y cuentan con un programa interno de reciclaje (Kruger, 2018).	Social Ambiental Corporativo Tecnología

En Kruger los ejes de acción están relacionados a la tecnología, ya que con la creación “Kruger Labs” incentivan a la creación de nuevas ideas relacionadas con esta, que se encuentran aún en inicios y tratan de convertir estas ideas en empresas fortalecidas, a través de capacitación, con ayuda de espacio físico, mentoría, etc. En el ámbito social llevan a cabo acciones a favor de personas con bajos recursos a través de iniciativas sociales. En el ámbito corporativo brinda espacios de descanso, como programas a nivel personal y profesional. En el Ámbito ambiental implementan programas de reciclaje a nivel empresarial. Con respecto a la contratación de personas con discapacidad, no se encuentra información en su página web corporativa.

ANEXO 12. TABLA FICHA TÉCNICA NESTLÉ

Tabla 13

Ficha Técnica Nestlé

FICHA TÉCNICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Organización:	
NESTLÉ	
Objeto de la Organización:	
Nestlé es la compañía de alimentos y bebidas más grande del mundo. Cuenta con más de 2,000 marcas que van desde íconos mundiales hasta favoritos locales, y tiene presencia en 191 países en todo el mundo (Nestlé, 2018)	
Definición de RSE en Pagina Web:	
La Creación de Valor Compartido es parte fundamental de la forma en que NESTLÉ hace negocios. Está enfocada en áreas específicas de las principales actividades de negocio de la Compañía — Nutrición, Agua y Desarrollo Rural (Nestlé, 2018).	
Programas de RSE:	Áreas de los Programas:
Programa Niños Saludables, considera a los alimentos y la nutrición básicos para la salud y constituyen el núcleo del negocio de Nestlé. También tienen el programa Sembremos Agua en el cual promocionan el mantenimiento de su calidad y disponibilidad, ya que es esencial para la vida. Poseen el plan Cacao fomentando así el desarrollo rural, el bienestar general de los agricultores y ganaderos, las comunidades rurales, los trabajadores, los pequeños empresarios y los proveedores es esencial para poder desempeñar la actividad comercial de la compañía en el futuro. En el tema medioambiental trabaja en programas reforestales, así como reciclaje (Nestlé, 2018).	Ambiente Social Educativo

Nestlé tiene campos de acción compartida que se basa en tres ejes fundamentales: incluyen a la nutrición en donde ahondan esfuerzos en ofrecer acceso de alimentación, nutrición, seguridad alimenticia, especialmente para niños en condición de vulnerabilidad; el agua, que tiene que ver con mejorar la calidad y acceso al agua potable de sectores agrarios; y desarrollo rural, destinado al progreso de la agricultura local a través de la incorporación de pequeños agricultores a la cadena de suministro de esta organización. En cuanto a la inclusión aboral de personas con discapacidad no se aprecia en su página web referencia a este tema.

ANEXO 13. TABLA FICHA TÉCNICA QUIPORT

Tabla 14

Ficha Técnica Quiport

FICHA TÉCNICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Organización:

QUIPORT

Objeto de la Organización:

Corporación Quiport S.A. es el concesionario del servicio aeroportuario de Quito que incluyó la operación del antiguo Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre, así como el desarrollo, diseño, financiamiento, construcción, operación, administración y mantenimiento del nuevo Aeropuerto Internacional de Quito (Quiport, 2018).

Definición de RSE en Pagina Web:

En Corporación Quiport entienden que la responsabilidad social corporativa involucra todas las prácticas de la empresa, por lo tanto, han incorporado como un eje transversal de su gestión en todos los niveles y es parte de sus declaraciones de misión, visión y objetivos (Quiport, 2018).

Programas de RSE:

Áreas de los Programas:

En el aspecto ambiental: monitorean el ruido generado por la operación del aeropuerto, a través de mediciones semestrales. El aeropuerto cuenta con dos sistemas independientes para tratar las aguas lluvias y las aguas residuales sanitarias resultado de la operación del aeropuerto. Realizan monitoreos anuales de flora (plantas) y fauna (aves, mamíferos, anfibios y reptiles), para conocer el estado de las especies propias de las zonas (endémicas y migratorias). Cada año efectúan una jornada de reforestación en la meseta del aeropuerto. En el aspecto comunitario: Mantienen a la comunidad involucrada en temas relacionados con la operación del aeropuerto. Realizan programas de capacitación en mejora de oportunidades laborales de los habitantes de la zona de influencia del aeropuerto (Puembo, Pifo, Tababela, Yaruquí, Checa y El Quinche), otorgando conocimientos y mejorando sus habilidades de gestión y autogestión. Implementaron una herramienta para reunir perfiles laborales que corresponden a los habitantes de parroquias vecinas (Quiport, 2018).

Social
Ambiental

Quiport, tiene programas en la gestión ambiental y comunitaria. En el área ambiental realizan monitoreo de ruido, manejo de aguas residuales, realizan evaluaciones de flora y fauna para saber cómo se encuentran las especies de la zona, ayudan a la reforestación en la meseta del aeropuerto. En el área comunitaria, están en constante relación con la comunidad por compartir información de sus actividades y operaciones de la organización, tiene programas en el que ayudan a mejorar oportunidades laborales de las personas que viven cerca de la zona, tiene herramientas que incluyen los perfiles de candidatos habitantes de las parroquias vecinas, además ejecutan programas de educación ambiental. En cuanto a la inclusión laboral de personas con discapacidad no se encuentra información al respecto.

ANEXO 14. TABLA FICHA TÉCNICA RESPSOL ECUADOR

Tabla 15

Ficha Técnica Respsol Ecuador

FICHA TÉCNICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	
Organización:	
REPSOL ECUADOR	
Objeto de la Organización:	
Repsol Ecuador realiza actividades enfocadas al sector energético, dentro de un marco de respeto al medio ambiente y aportando beneficios a las comunidades donde opera tomando en cuenta el contexto socialmente delicado como es el realizar actividades en el territorio Waorani (Repsol, 2018).	
Definición de RSE en Pagina Web:	
La Responsabilidad Corporativa de Repsol enfoca sus esfuerzos en alcanzar la excelencia en sus prácticas empresariales y gestión del negocio (Repsol, 2018).	
Programas de RSE:	Áreas de los Programas:
En el ámbito de la Educación: se considera al Proyecto Waorani Minkayonta, que contribuye al fortalecimiento de la educación en las comunidades Waorani de Guiyero, Timpoka, Ganketapare y Peneno, con pertinencia cultural, lingüística y ambiental. En el ámbito del emprendimiento considera fomentar la generación de ingresos de sectores empobrecidos de la población rural y urbano-marginal. En la parte de Negocios Inclusivos el proyecto se centra en ofrecer oportunidades de inclusión económica a los segmentos de bajos ingresos de la zona de intervención de la Fundación Repsol. Trabaja con los más altos índices de calidad en zonas sensibles como el Parque Nacional Yasuní y la Reserva Étnica Waorani (Repsol, 2018).	Social Educación Ambiental

Repsol Ecuador, considera en su Responsabilidad Social al área de medio ambiente, ya que actúa con altos estándares de calidad en sus herramientas y equipos para una adecuada extracción de petróleo. Ayuda en el fortalecimiento de la educación en las comunidades Waorani de Guiyero, Timpoka, Ganketapare y Peneno. Asisten en el ámbito de emprendimientos de sectores empobrecidos de las zonas rurales a través de la agricultura, así como ofrecen oportunidades de inclusión económica para la creación de negocios. Con respecto a la inclusión laboral de personas con discapacidad, no se visualiza nada referente.

ANEXO 15. TABLA FICHA TÉCNICA ROCHE

Tabla 16

Ficha Técnica Roche

FICHA TÉCNICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Organización:	
ROCHE	
Objeto de la Organización:	
Roche es una empresa pionera en el área de la salud. Con productos y servicios innovadores para la detección temprana, prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades, contribuyen, en varios frentes, para mejorar la salud y la calidad de vida de las personas (Roche, 2018)	
Definición de RSE en Pagina Web:	
No cuenta con definición de RSE	
Programas de RSE:	Áreas de los Programas:
<p>En el ámbito de Colaboradores valoran la diversidad, Roche tiene el compromiso de crear un ambiente de estímulo y apoyo a la diversidad. Como empresa multinacional, tiene la tradición de emplear personas de diferentes nacionalidades y etnias, un aumento alentador en la proporción de mujeres que trabajan en Roche. En el aspecto de Seguridad y Medio Ambiente cuenta con medidas de seguridad, salud y protección ambiental, En cuanto al área de Clientes, en este caso de sus pacientes, la organización mantiene el compromiso de brindar productos altamente eficaces, que mejoren la calidad de vida al mismo tiempo que minimizan los riesgos. En cuanto al área Comunitaria realiza proyectos sociales y humanitarios En el área de Compromiso Local muchos empleados de Roche participan como trabajadores voluntarios en sus propias comunidades, contribuyendo con sus valores, tiempo y energía para programas sociales, instituciones de salud y escuelas (Roche, 2018).</p>	<p>Social Ambiental Económica Corporativa Inclusión Laboral</p>

Roche cuenta con ejes de acción. En el ámbito Corporativo se observa la apreciación de la diversidad a la hora de contratar, ya que consideran relevante las nuevas ideas y formas de trabajar. Mantiene principios que se basan en la no discriminación, ya sea, por raza, edad, color de piel, genero, elección sexual, contenido cultural, o cualquier tipo de discapacidad. Roche emplea a personas de diferentes nacionalidades, además de incrementar vacantes a más mujeres. Por otro lado, ofrece programas de bienestar para todos sus empleados como exámenes médicos gratuitos. En el área de Seguridad y Medio Ambiente cuenta con medidas rigurosas relacionados a la seguridad, salud y protección ambiental. En cuanto al área Comunitaria realiza proyectos sociales y humanitarios a través del respaldo a la investigación científica, oportunidades de desarrollo para jóvenes interesados en la ciencia, etc. En el área de Compromiso Local varios empleados de Roche actúan como voluntarios en sus propias comunidades, a través de programas sociales o de sensibilización. Con respecto a la inclusión de las personas con discapacidad Roche muestra en su página web corporativa que tiene el compromiso de crear un ambiente diverso, en el cual la discriminación no sea parte de este, el principal compromiso que mantiene Roche es con sus colaboradores, por lo que lleva a cabo prácticas inclusivas que impulsen el desarrollo de todos sus empleados.

ANEXO 16. TABLA FICHA TÉCNICA SERTECPET

Tabla 17

Ficha Técnica Sertecpet

FICHA TÉCNICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Organización:	
SERTECPET	
Objeto de la Organización:	
Es una industria ecuatoriana especializada en proveer Soluciones Integrales Energéticas con tecnología de punta a nivel mundial. Brinda servicios de campo para petróleo y gas, dentro de los cuales mantiene servicios integrales de evaluación y producción de pozos con bombeo hidráulico contando con la tecnología necesaria para determinar el potencial real de producción, parámetros de operación y recomendar las mejores estrategias para la optimización de producción de pozos (Sertecpet, 2018).	
Definición de RSE en Pagina Web:	
No cuenta con definición de RSE	
Programas de RSE:	Áreas de los Programas:
Cuenta con un sistema de Gestión Integrado. Sus ejes de actuación son, Energía y Seguridad: transforma las necesidades en energía, provee soluciones sostenibles y durables a largo plazo en pro de todos los grupos de interés, salvaguardando siempre el bienestar de sus colaboradores. Medio Ambiente: le caracteriza la responsabilidad con el entorno donde opera, promueve la generación de energía por medio de soluciones responsables y sostenibles. Calidad: todos los procesos se ejecutan de manera minuciosa para obtener resultados de excelencia y a la vez que salvaguardan la seguridad de todas las partes involucradas e interesadas. Comunidad Productiva Sostenible: el compromiso responsable de la organización se ratifica con su afán de generar industria no sólo a nivel nacional e internacional, sino que la organización invierte recursos para generar procesos de excelencia en beneficio de todos sus grupos de interés (Sertecpet, 2018).	Ambiental Corporativo

Sertecpet cuenta con un sistema de gestión integrado, con certificados y acreditaciones internacionales. En cuanto al área de Energía y Seguridad brinda soluciones sostenibles a sus grupos de intereses. El área de Medio Ambiente promueve energía sostenible y responsable. En el área de Calidad entregan productos y servicios de excelencia. En el área de Comunidad Productiva Sostenible la organización invierte en recursos para que sus procesos sean de garantía, con sistemas adecuados que avalen la seguridad y salud de los colaboradores, contando con un sólido (SGSSO). Con respecto a la inclusión laboral de personas con discapacidad no se encuentra información disponible en su página corporativa.

ANEXO 17. TABLA FICHA TÉCNICA TELEFÓNICA-MOVISTAR

Tabla 18

Ficha Técnica Telefónica-Movistar

FICHA TÉCNICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Organización:

TELEFÓNICA-MOVISTAR (OTECEL)

Objeto de la Organización:

Está en las 24 provincias del país y comunica a más de 5 millones de ecuatorianos con servicios móviles innovadores, generando una red de productividad que beneficia directa e indirectamente a más de 100.000 familias del Ecuador (Telefónica, 2018).

Definición de RSE en Pagina Web:

Telefónica entiende la responsabilidad corporativa como una manera de gestionar su negocio en relación con todos sus grupos de interés. En la medida en la que el Grupo Telefónica sea capaz de generar un impacto positivo con su actividad en el progreso económico, tecnológico y social de su entorno, y de ganar la confianza de sus grupos de interés, será capaz de garantizar su propia sostenibilidad como empresa. (Telefónica, 2018).

Programas de RSE:**Áreas de los Programas:**

Programa corporativo sobre nutrición, salud y actividad física y persona para sus empleados. En cuanto a diversidad de empleados, para esta organización la diversidad es fuente de talento, así que cuentan con personas con diferente cultura, género, orientación sexual, raza, capacidades, perfiles, etc. En el área ambiental buscan promover la eficiencia energética interna y reducir emisiones de CO₂eq, además de desarrollar soluciones Green TIC competitivas para mejorar la ecoeficiencia. También, fomenta la inclusión digital, basándose en despliegues de red y en una oferta accesible y asequible. Transparencia Fiscal. Innovación Sostenible. En el ámbito de Educación intenta mejorar las oportunidades de niños y niñas en entornos vulnerables (Telefónica, 2018).

Social
Ambiental
Inclusión Laboral
Inclusión Digital
Educación

Telefónica muestra ámbitos de actuación diversos. En el área de medio ambiente se aprecia programas que intentan promover eficiencia en reducción de emisiones de CO₂, así como disminución de la energía interna, también implementa soluciones de Tecnologías de la Información y Comunicación (Green TIC) ecológicas. Ofrece transparencia fiscal. Innovación sostenible. Con relación a responsabilidad hacia sus empleados, gestiona la diversidad fomentando una cultura inclusiva, en donde de manera explícita mencionan que no les interesa el género, religión, raza o algún tipo de discapacidad existente, ya que consideran la pluralidad de las personas y suponen que esto genera diversidad de pensamiento que aporta con talento a la organización. Ofrece tecnologías sostenibles e innovadoras amigables con el medio ambiente. En el área educativa brinda oportunidades educativas a niños en entornos considerados vulnerables con alianzas con terceros. También, promueve la inclusión digital en sectores en los que no se tiene acceso a la tecnología basándose en ofertas accesibles para estas personas. En cuanto a la inclusión laboral de personas con discapacidad es una empresa que considera en su página web la importancia de la cultura inclusiva como factor de valor agregado al talento y diversidad de pensamiento en la organización.

ANEXO 18. TABLA FICHA TÉCNICA UNACEM ECUADOR

Tabla 19

Ficha Técnica Unacem Ecuador

FICHA TÉCNICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Organización:	
UNACEM ECUADOR	
Objeto de la Organización:	
Se conformó en noviembre de 2014, producto de la adquisición de Lafarge Cementos S.A. por UNACEM, empresa con más de 60 años de experiencia y líder en el sector cementero peruano. UNACEM, a través de sus subsidiarias, ha diversificado sus negocios para abastecer de manera integral a los sectores de construcción y energía. En el Ecuador, a través de su producto Selvalegre, UNACEM Ecuador ha contribuido al desarrollo de la infraestructura del país (Unacem Ecuador, 2018).	
Definición de RSE en Pagina Web:	
No cuenta con definición de RSE	
Programas de RSE:	Áreas de los Programas:
<p>En el ámbito corporativo cuenta con un entorno de salud y seguridad rigurosa en sus instalaciones, cuenta con programas de certificación de analistas de laboratorio y certificación de operadores del Instituto UNACEM, una instancia de capacitación técnica creada específicamente para atender las necesidades de capacitación y desarrollo del personal de la empresa, con respecto a la responsabilidad de sus productos se basan en innovación hacia la oferta de una gama de productos expertos para cada aplicación y servicios adaptados a las necesidades del mercado, proveyendo Magno HE, un cemento de alto desempeño.</p> <p>De manera ambiental cuentan con filtro de mangas con tecnología eficiente y limpia, este producto permite el remplazo de combustible fósiles. Con respecto al ámbito comunitario trabajan de la mano de los cabildos (representantes) de las comunidades de la zona, en seis ejes de acción: desarrollo del talento humano y social; inversión social, salud y ambiente; desarrollo socioeconómico; empleo y transporte; comunicación y diálogo; y alianzas estratégicas.(Unacem Ecuador, 2018).</p>	<p>Social Ambiental Corporativo</p>
<p>Unacem Ecuador cuenta con varios ejes de acción. En el ámbito corporativo evidencia un entorno de salud y seguridad rigurosa en sus instalaciones y con programas de certificación de capacitación técnica para el personal de la empresa. En sus productos comerciales ofertan una gama de estos y servicios adaptados a los requerimientos del mercado. De manera ambiental cuentan con filtro de mangas con tecnología que genera un impacto menos perjudicial al medio ambiente, ya que, admite el remplazo de combustible fósiles. Con respecto al ámbito comunitario trabajan representantes de zonas, en seis ejes de acción: desarrollo del talento humano y social; inversión social, salud y ambiente; desarrollo socioeconómico; empleo y transporte; comunicación y diálogo; y alianzas estratégicas. Con sus públicos de interés mantienen un constante diálogo, ya que realizan eventos públicos ya sean para informar o sensibilizar. Con respecto a la inclusión de personas con discapacidad en el eje social no se ha encontrado información.</p>	

ANEXO 19. TABLA FICHA TÉCNICA YANBAL

Tabla 20

Ficha Técnica Yanbal

FICHA TÉCNICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	
Organización:	
YANBAL	
Objeto de la Organización:	
Compañía global de venta directa presente en 10 países de América y Europa. Las categorías de productos de venta son: Fragancias, Maquillaje, Cuidado del Rostro, Cuidado del Cuerpo y Bijouterie (Yanbal, 2018)	
Definición de RSE en Pagina Web:	
No cuenta con definición de RSE	
Programas de RSE:	Áreas de los Programas:
Enmarcan cuatro ejes de acción en toda su cadena de valor. Estos son: Yanbal Governance: garantizan la ética y transparencia del negocio mediante una gestión transversal y estratégica de la gobernanza corporativa. Yanbal Product: trabajan en el desarrollo de productos con menor impacto ambiental y/o con impacto social positivo. Yanbal Planet: minimizan impacto ambiental mediante el uso responsable y sostenible de los recursos. Yanbal Partner: impactan positivamente en cada uno de sus principales grupos de interés (Yanbal, 2018).	Social Ambiental Corporativo

Yanbal tiene 4 ejes de acción a nivel corporativo. A través del programa Yanbal Governance, garantizan ética y transparencia. En el programa Yanbal Producto desarrollan productos con un impacto ambiental bajo y con un impacto a nivel social positivo. A través de programa Yanbal Planet usan responsablemente recursos para de la misma manera obtener un impacto ambiental menos perjudicial. En el programa Yambal Parther se ocupan de la mejor manera de todos sus grupos de interés. En cuanto a la inclusión de personas con discapacidad no se encuentra información.

CAPÍTULO VI

ANEXO 20. MODELO DE ANÁLISIS DE PUESTO DE TRABAJO Y PERFIL DE CARGO

PAUTA DE ANÁLISIS DEL PUESTO DE TRABAJO

NOMBRE EMPRESA

NOMBRE PUESTO DE TRABAJO

Antecedentes generales

Dirección: _____

Sector de actividad: _____

Teléfono: _____

Contacto: _____ Cargo: _____

Teléfono fijo: _____ Celular: _____

Correo electrónico: _____

Fecha de evaluación: _____

Nombre de evaluador: _____

1.2 Características formales de la empresa

Breve descripción de la empresa: qué hace; nivel de presencia en el mercado local, nacional, multinacional; cómo surge la iniciativa de incorporar a PcD; y cantidad de trabajadores (incluir el N° de trabajadores con discapacidad).

1.3 Características del puesto de trabajo

Área (departamento o área a la cual pertenece): _____

Nombre (denominación técnica o nombre que se le da al cargo en la empresa): _____

N° de vacantes (cantidad de personas que se necesitan): _____

Nombre jefe de área: _____ Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

Nombre supervisor directo: _____ Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

Descripción (detallar brevemente el área o departamento de trabajo, cantidad de personas que lo componen, grado de supervisión y condiciones de accesibilidad del mismo):

Funciones	Tareas
Describir y detallar las funciones que tiene el cargo.	Definir paso a paso las actividades que conlleva dicha función.

Comentarios:

Clasificación del trabajo:

Área	Nivel de exigencia	Observaciones
Física	Liviano Normal Pesado	
Cognitiva	Liviano Normal Pesado	
Socio-emocional	Liviano Normal Pesado	

Productividad (describir cantidad del trabajo esperado para el cargo a desempeñar dentro de la empresa):

Calidad del trabajo (referirse a la calidad del trabajo ejecutado y si cumple con lo esperado por la empresa):

Si se requiere, consultar por la existencia de un tiempo de adaptación a la empresa para alcanzar niveles productivos del cargo.

Condiciones ambientales:

Condición	Sí	No	Observaciones
Frío			
Calor			
Humedad			
Ruido			

Polvo			
Olores			
Iluminación			
Ventilación			
Vibraciones			
Otro			

Condiciones contextuales:

Aspecto	Características	
Uniforme y/o vestuario		
Colación	Horario	
	Costos	
	Casino / Comedor	
Casillero		
Inducción	Duración	
	Lugar	
	Observación	

Riesgos laborales (informar acerca de los riesgos que pueden estar presentes al momento de desarrollar determinada tarea o utilizar determinadas herramientas):

Condiciones de accesibilidad (describir accesos y espacios de la instalación -edificio u otros- y detallar las características físicas del puesto de trabajo):

Establecer “ruta accesible” (narrar la forma de llegar a la empresa o lugar de trabajo mediante el uso de transporte público, bus de acercamiento, metro u otros).

Condiciones contractuales:

Aspecto	Características		
Jornada laboral	Parcial	Diurna	
		Intermedia	
		Nocturna	

	Completa
Horario	Describir días de la semana según el horario de entrada y salida.
Turnos	Fijos
	Rotatorios
Tipo de Contrato	Definir tipo de contrato y proyección en el tiempo.
Sueldo / Incentivo	Detallar la cantidad del monto y si esta corresponde a líquido o bruto (en el caso del sueldo).
Día y medio de pago	Señalar qué día pagan y cómo se recibe el pago (efectivo, tarjeta, etc.).
Bono	Definir si existen bonos asociados al cargo: traslado, alimentación, bono por meta, etc.
Beneficios	Describir otros beneficios que existen por trabajar en la empresa como, por ejemplo, seguro de salud complementario.

1.4 Perfil ocupacional del postulante

Formación:

Aspecto	Características y competencias
Nivel educativo y/o de formación*	Definir nivel educativo, profesión y/o área.
Conocimientos requeridos*	Describir nombre y nivel de manejo de herramientas y/o programas.
Especialización*	Describir si es necesaria una especialización a través de la práctica y/o experiencia.

*Definir requisitos excluyentes

Competencias:

Áreas	Competencias	Comentarios/Observaciones
Básicas		
Conductuales		
De empleabilidad		
Funcionales		
Específicas	Registrar las competencias necesarias para lograr el nivel de productividad esperado para el cargo.	

1.5 Conclusión y observaciones

Análisis final de la evaluación del puesto de trabajo:

2. Pauta de evaluación del perfil ocupacional

2.1 Antecedentes de la condición de salud

Deficiencia (diagnóstico de salud)		
Causa		
Año		
Limitaciones		
Ayuda(s) técnica(s) o adecuaciones requeridas		
Servicio de Salud (lugar de atención o rehabilitación)		
Tratamiento (tipo de tratamiento, frecuencia de controles)		
Medicamentos (nombre, cantidad y dosis)		

Carnet de Discapacidad:

Sí _____ No _____

Vencimiento: _____

Pensión:

Sí _____ No _____

Tipo: _____

Generalidades de la entrevista:

Presentación personal: _____ Puntualidad: _____

Lenguaje y vocalización: _____

Actitud durante la entrevista: _____

Descripción del núcleo familiar: _____

Estado civil: _____ Vive con: _____

2.2 Historia ocupacional

1.- Historia de vida / ¿Quién es usted?

2.- ¿Cómo ha influido su discapacidad? / ¿En qué situaciones ha influido su discapacidad?

3.- ¿Qué proyectos u objetivos tiene a mediano y largo plazo?

4.- Cuénteme algún sueño, proyecto u objetivo (fracaso, frustración) que se haya propuesto y no haya logrado.

5.- Si pudiera retroceder el tiempo, ¿cambiaría algo?

6.- ¿Qué ha aprendido en la vida?

7.- ¿Cuáles son sus hobbies, pasatiempos? / ¿Qué le gusta hacer en su tiempo libre?

2.3 Historia laboral

1.- ¿Cuál fue el motivo de retiro de su último trabajo?

2.- ¿Cuáles son sus expectativas de un lugar de trabajo? / ¿Cuáles son sus expectativas de desarrollo profesional?

3.- ¿Qué aporta usted al ambiente de trabajo? / Mencione 3 logros en su vida (personal o profesional).

4.- Si le preguntara a un compañero de trabajo suyo sobre sus debilidades o defectos, ¿qué diría?

5.- Describa al mejor/ peor jefe que ha tenido y por qué considera que es “el mejor” / “el peor”.

6.- ¿Por qué tendríamos que escogerlo(a)? / ¿Qué le hace un postulante más interesante que los otros que hemos entrevistado?

7.- ¿Qué es lo más importante de usted que no está en su CV?

8.- Condiciones laborales: Alternativas de cargos (por orden de preferencia):
Horario: _____ Cargo 1: _____
Sueldo: _____ Cargo 2: _____
Otras: _____ Cargo 3: _____

9.- ¿Hay algo que no le haya preguntado y que considera relevante que yo sepa?

Antecedentes laborales:

Cargo	Funciones	Tareas

Formación y conocimientos:

Nota: Tomada de (Zondek, 2015, pág. 100).

ANEXO 21. RECOMENDACIONES AL MODELO DE ANÁLISIS DE PUESTO DE TRABAJO Y PERFIL DE CARGO

1.2 Características formales de la empresa

Breve descripción de la empresa: qué hace; nivel de presencia en el mercado local, nacional, multinacional; cómo surge la iniciativa de incorporar a PcD; y cantidad de trabajadores (incluir el N° de trabajadores con discapacidad que tiene a la fecha)

Descripción (detallar brevemente el área o departamento de trabajo, cantidad de personas que lo componen, grado de supervisión y condiciones de accesibilidad del mismo):

Funciones	Tareas
Describir y detallar las funciones que tiene el cargo. (FUNCIÓN)	Definir paso a paso las actividades que conlleva dicha función. 8TAREA POR FUNCIÓN)

Productividad (describir cantidad del trabajo esperado para el cargo a desempeñar dentro de la empresa, indicador medible):

Riesgos laborales (informar acerca de los riesgos que pueden estar presentes al momento de desarrollar determinada tarea o utilizar determinadas herramientas, describir individualmente c/u):

Condiciones de accesibilidad (describir accesos y espacios de la instalación -edificio u otros- y detallar las características físicas del puesto de trabajo):

Establecer “ruta accesible” (narrar la forma de llegar a la empresa o lugar de trabajo mediante el uso de transporte público, bus de acercamiento, metro u otros).

En caso de una evacuación por emergencia, indicar detalles para salir del puesto de trabajo:

En caso de contratar una persona con acompañante, definir espacio y condiciones para el acompañante:

Qué clase de ajustes serán necesarios para contratar una PcD para este requerimiento:

Carnet de Discapacidad:

Sí _____ No _____

Vencimiento: _____

Pensión:

Sí _____ No _____

Tipo: _____

Generalidades de la entrevista:

Presentación personal: _____ Puntualidad: _____

Lenguaje y vocalización: _____

Actitud durante la entrevista: _____

Descripción del núcleo familiar: _____

Estado civil: _____ Vive con: _____

Requiere de apoyo: _____

ANEXO 22. MODELO DE COMPETENCIAS

Tabla 21

Modelo de competencias

Modelo	Áreas de competencias	Competencias
Modelo de competencias de empleabilidad	◆ Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Expresarse con claridad en forma oral y escrita ◆ Escuchar y leer con entendimiento ◆ Actuar asertivamente ◆ Negociar y persuadir
	◆ Iniciativa y emprendimiento	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Expresarse con claridad en forma oral y escrita ◆ Escuchar y leer con entendimiento ◆ Actuar asertivamente ◆ Negociar y persuadir
	◆ Planificación y gestión de proyectos	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Expresarse con claridad en forma oral y escrita ◆ Escuchar y leer con entendimiento ◆ Actuar asertivamente ◆ Negociar y persuadir
	◆ Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Expresarse con claridad en forma oral y escrita ◆ Escuchar y leer con entendimiento ◆ Actuar asertivamente ◆ Negociar y persuadir
	◆ Efectividad personal	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Expresarse con claridad en forma oral y escrita ◆ Gestionar el desarrollo de la propia carrera ◆ Trabajar con confianza y seguridad
	◆ Aprender a aprender	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Interesarse y motivarse por aprender ◆ Observar el proceso del propio aprendizaje ◆ Aplicar nuevos aprendizajes al contexto
	◆ Resolución de problemas	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Recolectar, organizar y analizar la información que resuelve el problema ◆ Aplicar alternativas de solución de problemas ◆ Resolver problemas interpersonales
	◆ Uso de las TIC	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Aplicar destrezas básicas para el uso del PC ◆ Manejar aplicaciones básicas de un PC ◆ Usar Internet ◆ Aprender y transferir al trabajo el uso de nuevas TIC

Nota: Tomada de (Zondek, 2015, pág. 68).

ANEXO 23. FIGURA ACCIONES DE INCLUSIVIDAD

- ◆ Necesidad de contar con la participación de profesionales capacitados que brinden apoyo en los procesos de entrevista y selección.
- ◆ Los aspectos físicos y/o arquitectónicos del lugar donde se hará la entrevista deben estar regidos por los principios de accesibilidad universal (ascensores para acceder a pisos, puertas anchas, accesos con rampas adecuadas, baños adaptados si el postulante lo requiere, etc.).
- ◆ Incorporar adaptaciones adecuadas si es que el proceso incorpora la utilización de pruebas o test donde se requiera habilidad visomotora.
- ◆ Proveer la utilización de medios de comunicación alternativa o adaptada si es que la PcD presenta alguna deficiencia del habla, auditiva o intelectual (uso de técnicas de comunicación alternativa; uso de intérprete de lengua de señas; uso de lenguaje simple, específico y concreto; medios visuales, etc.).
- ◆ Considerar la capacidad de desplazamiento independiente y la distancia existente entre el hogar y el trabajo, entre otras acciones.

Figura 4: Acciones de inclusividad. Tomado de Zondek, (2015), p.73.

ANEXO 24. FIGURA CONSIDERACIONES EN LA ENTREVISTA DE SELECCIÓN

- ◆ Destinar tiempo suficiente para la entrevista. Este es un factor importante cuando se trata de PcD, pues podrían requerir más tiempo en la expresión de ideas o en las respuestas a posibles test o pruebas aplicadas.
 - ◆ Contexto apropiado, que otorgue privacidad, que elimine distractores y que permita la mayor comodidad posible.
 - ◆ Personal a cargo de la entrevista idóneo para centrarse en las competencias de la persona (habilidades, conocimientos, actitudes).
 - ◆ Actitud del entrevistador que asegure un manejo coherente y concordante entre la comunicación verbal y no verbal, estimulando al entrevistado a entregar respuestas lo más completas posibles.
 - ◆ Evitar actitudes y preguntas discriminatorias de cualquier tipo. Por ejemplo, ha pasado que al llevar a una persona ciega a entrevistarse para un cargo en el área de contabilidad, el entrevistador le señala al postulante, “y tú, ¿cómo vas a trabajar si eres ciego?”. Es decir, el entrevistador no le da tiempo a la persona ciega para responder y concluye que esta no es apta para el puesto de trabajo. El entrevistador debe centrarse solo en los aspectos referidos al trabajo y posible rendimiento productivo del cargo al que se postula, y si desconoce las potencialidades que las personas con discapacidad pueden tener, debe darse el tiempo para escuchar y averiguar si esta persona es apta para el cargo.

Figura 5: Consideraciones en la entrevista de selección. Tomado de Zondek, (2015), p. 74.

ANEXO 25. FIGURA CONSIDERACIONES EN LA ENTREVISTA FAMILIAR

- ◆ Concepto y actitud que presentan los familiares frente a la actividad productiva y a la condición de discapacidad.
- ◆ Competencias, limitantes y debilidades que consideran tiene su familiar con discapacidad.
- ◆ Motivación, intereses y predisposición a participar en el proceso de inclusión sociolaboral.
- ◆ En caso de que el postulante quede seleccionado, se debe clarificar a la familia, tutor o a algún apoyo cercano de sus redes sociales (puede ser un vecino, un amigo, etc.), las condiciones y modalidad de trabajo, tipo de remuneración, beneficios, etc., con el fin de evitar reacciones de resistencia u oposición que en algunas ocasiones tienden a generarse al interior de un sistema familiar frente a los cambios de funciones y roles.
- ◆ En el caso de requerir información adicional o cotejar algunos aspectos entregados durante las entrevistas, se puede recurrir a otras fuentes de información, tales como informes de instituciones, fichas clínicas, entre otras.

Figura 6: Consideraciones en la entrevista familiar. Tomado de Zondek, (2015), p.75.

ANEXO 26. FIGURA CONSIDERACIONES EN LA INDUCCIÓN

- ◆ Considerar las características de la persona que se integra al trabajo, así como el tipo y nivel de deficiencia que presenta.
- ◆ No crear expectativas falsas al trabajador.
- ◆ Debe existir coordinación entre el “entrenador” a cargo de la inducción y el encargado del programa de inclusión de la empresa.
- ◆ Encarar el proceso de inclusión en forma previa o simultánea al ingreso del trabajador. No llevarlo a cabo largo tiempo después del ingreso del trabajador a la empresa.
- ◆ Dosificar la información, es decir, no darla en tan poco tiempo que el trabajador no la pueda asimilar por completo, y no omitir información que pueda ser de crucial importancia. Se debe tener en claro que el proceso, el tiempo, los contenidos y la metodología de inducción dependerán de la capacidad de aprendizaje de cada persona.
- ◆ La persona encargada de la inducción debe ser una sola, quien debe conocer directamente el trabajo y estar en contacto con el trabajador con discapacidad. Debe estar suficientemente informada para contestar las preguntas que este le plantee.
- ◆ Motivar a los trabajadores que ingresan para que planteen sus dudas. Explicarles que es de esperar que surjan interrogantes, por tratarse de una situación nueva.

Figura 7: Consideraciones en la inducción. Tomado de Zondek, (2015), p. 79.

ANEXO 27. CONSIDERACIONES ANTE DISCAPACIDAD FÍSICA

Tabla 22

Consideraciones ante discapacidad física

TIPO DE DISCAPACIDAD	FÍSICA			
	CONVOCATORIA	ENTREVISTA	EVALUACIÓN TÉCNICA	ACCESIBILIDAD
Afectación de miembros superiores	Vía telefónica, notificación por correo o web.	<ul style="list-style-type: none"> •Acompañamiento de talento humano. •Ayudas técnicas que la persona utilice cotidianamente. 		Conocer las características antropométricas y capacidades del empleado en mesas de trabajo, la finalidad es conseguir colocar los útiles de trabajo de manera que no se adopten posturas forzadas.
Afectación de miembros inferiores	Vía telefónica, notificación por correo o web.	<ul style="list-style-type: none"> •Movilidad reducida, adecue su paso. •Consúltele de qué forma puede apoyarlo. •Ofrezca su ayuda. •Verifique si existe accesibilidad (rampas, ascensores, espacio físico adecuado, puertas amplias). 	<ul style="list-style-type: none"> •Acompañamiento de talento humano, ayudas técnicas específicas ajustadas. •Accesibilidad al sitio de la evaluación y al espacio donde se realizará la evaluación. 	<ul style="list-style-type: none"> •Considerar el acceso de sillas de ruedas, bastones y demás elementos en entradas a garaje, oficinas, ascensores, baños. •Pasillos antideslizantes y en seco ancho mínimo de 120m, libre de obstáculos. •Escaleras antideslizantes, aconsejable con pasamanos. •El ancho de ascensores debe considerar el libre acceso y movilidad, disponer de pasamanos. •Puertas que permitan movilización. •Baños que permitan el giro de silla de ruedas, mínimo cabina de inodoro y lavabo, espacio libre, barra de apoyo.

Nota: Tomada de (CONADIS, 2013); (Herranz & Arnáiz, 2009).

ANEXO 28. CONSIDERACIONES ANTE DISCAPACIDAD VISUAL

Tabla 23

Consideraciones ante discapacidad visual

TIPO DE DISCAPACIDAD	VISUAL			
	CONVOCATORIA	ENTREVISTA	EVALUACIÓN TÉCNICA	ACCESIBILIDAD
Baja Visión	Vía telefónica	Acompañamiento de servidor de Talento Humano para desplazamiento.	<ul style="list-style-type: none"> •Adaptar los instrumentos y/o realizar los ajustes necesarios, que permitan cumplir con esta fase del proceso. •Magnificador de pantalla, contrastes acompañamiento de servidor de talento humano. 	<ul style="list-style-type: none"> •Programas de reconocimiento de voz para realizar tareas de escritura, abrir menús, creación de macros, navegación en la Red, etc. •Para la emisión y recepción de llamadas telefónicas contar con teléfonos de teclas grandes. •Utilización de iluminación localizada sobre el documento.
Parcial o moderada		Grabación de entrevista.	<ul style="list-style-type: none"> •lector de pantalla con audífonos y/o grabación de preguntas y respuestas. 	Lupas televisión que capten la imagen del texto, aumentándola por medios ópticos y presentándola finalmente en la pantalla de un televisor u ordenador.
Total				Programas incluyen una Síntesis de Voz, permitiendo escuchar los documentos, correos electrónicos.

Nota: Tomada de (CONADIS, 2013); (Herranz & Arnáiz, 2009).

ANEXO 29. CONSIDERACIONES ANTE DISCAPACIDAD AUDITIVA

Tabla 24

Consideraciones ante discapacidad auditiva

TIPO DE DISCAPACIDAD	AUDITIVA			
	CONVOCATORIA	ENTREVISTA	EVALUACIÓN TÉCNICA	ACCESIBILIDAD
Leve	Vía telefónica, notificación por correo o web.	<ul style="list-style-type: none"> • Ubíquese frente a la persona. • Pronuncie claramente y despacio. • Apóyese con escritura. • Utilice lenguaje corporal y gesticulación. • Repita las preguntas si es necesario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptar los instrumentos y/o realizar los ajustes necesarios, que permitan cumplir con esta fase del proceso. • Ubicación en las primeras filas del sitio de evaluación, pronunciación clara, hablar de frente. 	<p>Para la emisión y recepción de llamadas contar con auriculares, micrófonos, sistemas bluetooth, o bien, gestionar las llamadas a través del ordenador con programas específicos.</p> <p>Información visual</p>
Moderada	Mensajes de Texto / sms /notificación vía web / apoyo llamada a un familiar de referencia	<ul style="list-style-type: none"> • Confirme si el mensaje fue comprendido. • Diríjase a la persona directamente, aun cuando esté acompañada de un intérprete. 	<ul style="list-style-type: none"> • Intérprete de lengua de señas y/o acompañante. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de transmisión de sonido son un complemento a la prótesis auditiva, haciendo que el sonido de la fuente emisora prevalezca sobre el ruido ambiente como el bucle magnético y los equipos de FM.
Profunda		<ul style="list-style-type: none"> • Intérprete de lengua de señas y/o acompañante. 	<ul style="list-style-type: none"> • Intérprete de lengua de señas y/o acompañante. 	<ul style="list-style-type: none"> • Intérpretes en la entrevista de trabajo. • Información visual.

Nota: Tomada de (CONADIS, 2013); (Herranz & Arnáiz, 2009).

ANEXO 30. CONSIDERACIONES ANTE DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Tabla 25

Consideraciones ante discapacidad intelectual

TIPO DE DISCAPACIDAD	INTELECTUAL			
	CONVOCATORIA	ENTREVISTA	EVALUACIÓN TÉCNICA	ACCESIBILIDAD
En todos los porcentajes	Procure que un familiar sea quien reciba el mensaje, para que transmita al candidato (a)	<ul style="list-style-type: none"> • Utilice frases simples. • Enfóquese en los conocimientos. • Experiencias, comprensión y actividades relacionadas al trabajo que va a realizar. • Consulte sobre la utilización de medicamentos y posología. • Considere la posibilidad de acompañamiento de un familiar para optimizar el proceso de selección. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptar los instrumentos y/o realizar los ajustes necesarios, que permitan cumplir con esta fase del proceso. • Acompañamiento de talento humano, Adaptación y apoyos técnicos propios del postulante. 	Recurrir a dispositivos tecnológicos como son los Tablet PC, PDA´s o teléfonos móviles cargados con aplicaciones específicas. Estos programas tipo “agenda” permiten gestionar un calendario de tareas asignadas al puesto, diario, semanal o mensual. Permitiendo gestionar de mejor manera la información.

Nota: Tomada de (CONADIS, 2013); (Herranz & Arnáiz, 2009).