

Universidad Andina Simón Bolívar

Sede Ecuador

Área de Gestión

Maestría Profesional en Desarrollo del Talento Humano

La captación de personas con discapacidad en el cargo de operadores de Contact Center de la empresa de servicios Omnicall Omnservice S.A. de la ciudad de Quito

Johana Elizabeth Zea Jiménez

Tutor: Juan Edison Lascano Polo

Quito, 2021

Trabajo almacenado en el Repositorio Institucional UASB-DIGITAL con licencia Creative Commons 4.0 Internacional

	Reconocimiento de créditos de la obra No comercial Sin obras derivadas	
---	---	---

Para usar esta obra, deben respetarse los términos de esta licencia

Cláusula de cesión de derechos de publicación

Yo, Johana Elizabeth Zea, autor/a del informe de investigación intitulado “La Captación de Personas con Discapacidad en el cargo de Operadores de Contact Center de la Empresa de Servicios Omnicall Omnservice S.A. de la ciudad de Quito”, mediante el presente documento dejo constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de magíster en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

1. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, durante 36 meses a partir de mi graduación, pudiendo por lo tanto la Universidad, utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en los formatos virtual, electrónico, digital, óptico, como usos en red local y en internet.
2. Declaro que en caso de presentarse cualquier reclamación de parte de terceros respecto de los derechos de autor/a de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.
3. En esta fecha entrego a la Secretaría General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

Fecha: abril 2021

Firma:

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo determinar el proceso de captación de personas con discapacidad en el cargo de operadores de Contact Center y otros roles en la Empresa de Servicios Omnicall Omnservice S.A. de la ciudad de Quito. El estudio de investigación empleó la metodología no experimental ya que el estudio se desarrolla en el ámbito laboral de las personas con discapacidad, revisando la forma de captación y selección de estas personas tal y como se da, de forma natural sin manipulación de alguna de las variables. Por otra parte, el tipo de investigación es descriptiva ya que se estudian situaciones, costumbres y actitudes preponderantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Además, se establece el grado de relación - semejanza que pueda existir entre dos o más variables, es decir, entre características o concepciones. El enfoque al que se recurrió es de tipo mixto cuantitativo y cualitativo debido a que su anhelo no es el de criticar y evaluar teorías definidas, sino la de plasmar cifras numéricas cuyos propósitos ayuden a fundamentar el porqué del comportamiento de una población fijada y afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. Entre los principales resultados que la investigación arroja tenemos que los procesos de captación y selección que han sido desarrollados por la compañía dejan de lado el trascendental ajuste puesto - persona (APP). Además, se alcanza a concluir que existe la necesidad de realizar una nueva evaluación de capacidades a fin de observar que si de pronto al acrecentar el número de las actividades laborales el grado de discapacidad de estas personas también incrementará. También hemos llegado a concluir que la compañía no considera como tema de preparación e instrucción a la discapacidad (causa -efecto). Finalmente, uno de los mayores problemas identificados en el actual estudio investigativo es la adaptación de este colectivo con el entorno; la integración social de este particular grupo de personas se ve afectado debido a paupérrima comunicación en valores, principios, hábitos y buenas costumbres que se desarrollan al interior de la organización.

Palabras claves: Captación, Discapacidad, Atracción y Retención de Personal, Inclusión Laboral, (APP) Ajuste Puesto – Persona.

Tu cariño es el detonante de mi felicidad, cada meta cumplida despierta más ganas de conseguir lo mejor para ti. A pesar de tu corta edad, me has enseñado y me sigues enseñando que con perseverancia y disciplina se puede conseguir las metas anheladas.

Eres mi motivación perfecta para concluir el proyecto de tesis.

Agradecimiento

Reconozco y agradezco al profesionalismo de mi tutor, que gracias a las guías impartidas y experiencias de su labor pudieron ayudarme al logro de este objetivo.

Gracias a mi familia y amigos que siempre apoyan mis decisiones y que sus consejos siempre serán asertivos positivamente en mi vida diaria.

Agradezco a la empresa y jefes que permite desarrollarme profesionalmente y confía en mi para el desarrollo del departamento de Recursos Humanos trabajando en equipo.

Tabla de Contenidos

Figuras y tablas.....	13
Introducción.....	19
Capítulo primero Captación de Personas con Discapacidad	23
1. Antecedentes de la Selección de Personal.....	23
2. ¿Qué es la Selección de Personal?	24
3. Fases de la Selección de Personal	25
4. Captación de Personas.....	26
4.1 Atracción de Personal.....	26
5. Pasos para lograr la inclusión laboral de Personal con Discapacidad.....	27
6. Inclusión de Personas con Discapacidad.....	28
7. Evolución del concepto de Discapacidad.....	29
8. Definición de Discapacidad	30
9. ¿Existe una cultura con Discapacidad?	31
10. Marco Jurídico de la Discapacidad en países de la región	33
11. Accesibilidad de Personas con Discapacidad.....	34
12. Tipos de Discapacidad.....	35
12.1 Discapacidad física o motora.....	35
12.2 Discapacidad sensorial	36
12.3 Discapacidad intelectual	36
12.4 Discapacidad psíquica	37
Capítulo segundo Marco Metodológico de la Investigación	39
1.1 Metodología.....	39
1.2 Enfoque:.....	39
1.3 Método:.....	39

1.4 Instrumentos	40
1.5 Población y muestra.....	40
1.6 Análisis de validez y confiabilidad de los instrumentos.....	40
Capítulo tercero Diagnóstico Situacional de la Empresa – Omnservice.....	43
Resultados.....	45
Resultados del Cuestionario de Inclusión Laboral: (Personas con Discapacidad en el cargo)	46
Resultados del Cuestionario de Inclusión Laboral: (Personas sin Discapacidad en el cargo).....	73
Capítulo cuarto Propuesta de Captación y Selección	99
Levantamiento de perfil.....	101
Perfil inclusivo.....	101
Puesto de Trabajo	103
¿Qué es la Descripción de Puestos?	104
La Descripción de Puestos en el proceso de selección	105
Descripción del Puesto de Operador de Ventas Contact Center	105
Conclusiones.....	107
Recomendaciones	109
Anexos	116
Anexo 1: Cuestionario	116

Figuras y tablas

Figura 1. La enfermedad y sus consecuencias.....	30
Figura 2. Organigrama Institucional.....	44
Figura 4. Género.....	46
Figura 5. ¿En qué grupo de edad se encuentra? Años cumplidos	47
Figura 6. ¿Cuál es su nivel educativo más alto alcanzado?.....	48
Figura 7. ¿Cuál es su estado civil?	49
Figura 8. ¿Posee usted cargas familiares?	50
Figura 9. ¿Conoce usted qué tipo de discapacidad presenta?.....	51
Figura 10. ¿Conoce usted qué grado de discapacidad presenta?.....	52
Figura 11. Posición en la empresa	53
Figura 12. ¿Tiene personas a su cargo?.....	54
Figura 13. ¿En qué lugar desempeña sus funciones?	55
Figura 14. ¿Es discapacitado congénito?.....	56
Figura 15. ¿Hace que tiempo es discapacitado?	57
Figura 16. ¿Cuál o cuáles dificultades o limitaciones, Tiene usted?.....	58
Figura 17. ¿Cuánto le ha afectado su discapacidad en su desempeño laboral?.....	59
Figura 18. ¿Antes de ingresar a laborar en esta empresa recibió capacitación?.....	60
Figura 19. ¿Ha recibido capacitación de parte de la empresa?.....	61
Figura 20. ¿Ha recibido algún curso de capacitación durante el último año?.....	62
Figura 21. En total, ¿cuánto gana por su trabajo o actividad Mensualmente?	63
Figura 22. ¿Su discapacidad le ha dificultado conseguir empleo?	64
Figura 23. Para usted poder realizar sus actividades diarias en la empresa	65
Figura 24. Cuáles son las dificultades que encuentra en su sitio de trabajo.....	66

Figura 25. ¿Ha sentido Ud. actitudes o acciones de otras personas que afecten su dignidad?	67
Figura 26. ¿Ha tenido dificultades para...?	68
Figura 27. Promocionar las campañas de acuerdo a la base de datos asignada	69
Figura 28. Atender las peticiones de los clientes dando cumplimiento a los protocolos de venta establecidos	69
Figura 29. Configurar los parámetros de los productos seleccionados por los clientes .	70
Figura 30. Como considera su relación con jefes y compañeros.....	71
Figura 31. ¿Le agrada la actividad que realiza en la empresa?	72
Figura 32. Género	73
Figura 33. ¿En qué grupo de edad se encuentra? Años cumplidos	74
Figura 34. ¿Cuál es su nivel educativo más alto alcanzado?.....	75
Figura 35. ¿Cuál es su estado civil?	76
Figura 36. ¿Posee usted cargas familiares?	77
Figura 37. ¿Tiene compañeros de trabajo que presenten alguna de las siguientes discapacidades?	78
Figura 38. De conocer personas con algún tipo de discapacidad en su trabajo ¿Conoce usted el grado de discapacidad que presenta?	79
Figura 39. Posición en la empresa	80
Figura 40. ¿Tiene personas a su cargo?.....	81
Figura 41. ¿En qué lugar desempeña sus funciones?	82
Figura 42. ¿Qué tipo de dificultades o limitaciones tienen las personas con Discapacidad?.....	83
Figura 43. ¿Cuánto afecta la discapacidad en el desempeño laboral de la persona?.....	84
Figura 44. ¿Antes de ingresar a laborar en esta empresa recibió capacitación?.....	85
Figura 45. ¿Ha recibido capacitación de parte de la empresa?.....	86

Figura 46. ¿Ha recibido algún curso de capacitación durante el último año?	87
Figura 47. En total, ¿Cuánto gana por su trabajo o actividad Mensualmente?	88
Figura 48. ¿Conoce si la discapacidad de estas personas les ha dificultado conseguir empleo?.....	89
Figura 49. Para que las personas con discapacidad puedan realizar sus actividades diarias en la empresa.....	90
Figura 50. Cuáles son las dificultades que existen en el sitio de trabajo de estas personas	91
Figura 51. ¿Ha sentido Ud. actitudes o acciones de otras personas que afecten su dignidad?	92
Figura 52. ¿Ha percibido que las personas con discapacidad tengan dificultades para...?	93
Figura 53. Atender las peticiones de los clientes dando cumplimiento a los protocolos de venta establecidos	94
Figura 54. Promocionar las campañas de acuerdo a la base de datos asignada	95
Figura 55. Configurar los parámetros de los productos seleccionados por los clientes .	95
Figura 56. Como considera su relación con jefes y compañeros.....	96
Figura 57. ¿Le agrada la actividad que realiza en la empresa?	97
Figura 58. Descripción de Puesto: Operador de Ventas Contact Center.....	106
Tabla 1. Género	46
Tabla 2. ¿En qué grupo de edad se encuentra? Años cumplidos.....	47
Tabla 3. ¿Cuál es su nivel educativo más alto alcanzado?	48
Tabla 4. ¿Cuál es su estado civil?.....	49
Tabla 5. ¿Posee usted cargas familiares?.....	50
Tabla 6. ¿Conoce usted qué tipo de discapacidad presenta?	51
Tabla 7. ¿Conoce usted qué grado de discapacidad presenta?	52
Tabla 8. Posición en la empresa	53

Tabla 9. ¿Tiene personas a su cargo?	54
Tabla 10. ¿En qué lugar desempeña sus funciones?.....	55
Tabla 11. ¿Es discapacitado congénito?	56
Tabla 12. ¿Hace que tiempo es discapacitado?	57
Tabla 13. ¿Cuál o cuáles dificultades o limitaciones, Tiene usted?	58
Tabla 14. ¿Cuánto le ha afectado su discapacidad en su desempeño laboral?	59
Tabla 15. ¿Antes de ingresar a laborar en esta empresa recibió capacitación?	60
Tabla 16. ¿Ha recibido capacitación de parte de la empresa?	61
Tabla 17. ¿Ha recibido algún curso de capacitación durante el último año?	62
Tabla 18. En total, ¿cuánto gana por su trabajo o actividad Mensualmente?.....	63
Tabla 19. ¿Su discapacidad le ha dificultado conseguir empleo?	64
Tabla 20. Para usted poder realizar sus actividades diarias en la empresa.....	65
Tabla 21. Cuáles son las dificultades que encuentra en su sitio de trabajo	66
Tabla 22. ¿Ha sentido Ud. actitudes o acciones de otras personas que afecten su dignidad?	67
Tabla 23. ¿Ha tenido dificultades para...?	68
Tabla 24. Señale las actividades que usted realiza en su puesto de trabajo; y detalle la frecuencia con las que las desarrolla	70
Tabla 25. Como considera su relación con jefes y compañeros	71
Tabla 26. ¿Le agrada la actividad que realiza en la empresa?.....	72
Tabla 27. Género	73
Tabla 28. ¿En qué grupo de edad se encuentra? Años cumplidos.....	74
Tabla 29. ¿Cuál es su nivel educativo más alto alcanzado?	75
Tabla 30. ¿Cuál es su estado civil?.....	76
Tabla 31. ¿Posee usted cargas familiares?.....	77

Tabla 32. ¿Tiene compañeros de trabajo que presenten alguna de las siguientes discapacidades?	78
Tabla 33. De conocer personas con algún tipo de discapacidad en su trabajo ¿Conoce usted el grado de discapacidad que presenta?	79
Tabla 34. Posición en la empresa	80
Tabla 35. ¿Tiene personas a su cargo?	81
Tabla 36. ¿En qué lugar desempeña sus funciones?.....	82
Tabla 37. ¿Qué tipo de dificultades o limitaciones tienen las personas con Discapacidad?.....	83
Tabla 38. ¿Cuánto afecta la discapacidad en el desempeño laboral de la persona?	84
Tabla 39. ¿Antes de ingresar a laborar en esta empresa recibió capacitación?.....	85
Tabla 40. ¿Ha recibido capacitación de parte de la empresa?	86
Tabla 41. ¿Ha recibido algún curso de capacitación durante el último año?	87
Tabla 42. En total, ¿Cuánto gana por su trabajo o actividad Mensualmente?.....	88
Tabla 43. ¿Conoce si la discapacidad de estas personas les ha dificultado conseguir empleo?.....	89
Tabla 44. Para que las personas con discapacidad puedan realizar sus actividades diarias en la empresa	90
Tabla 45. Cuáles son las dificultades que existen en el sitio de trabajo de estas personas	91
Tabla 46. ¿Ha sentido Ud. actitudes o acciones de otras personas que afecten su dignidad?	92
Tabla 47. ¿Ha percibido que las personas con discapacidad tengan dificultades para...?	93
Tabla 48. Como considera su relación con jefes y compañeros	96
Tabla 49. ¿Le agrada la actividad que realiza en la empresa?.....	97
Tabla 50. Tipo de discapacidades excluyentes del proceso de contratación.....	99
Tabla 51. Propuesta de Perfil Inclusivo.....	101

Introducción

Frente a las complicaciones de captar personal en condición de discapacidad es necesario considerar como primer elemento el desarrollo de la heterogeneidad de las discapacidades, nombrar las discapacidades de tipo cognitivo y físico es seguramente la forma más sintética de exponer la multiplicidad de discapacidades existentes.

Si partimos del principio de equidad de condiciones; el proceso de inclusión laboral representa un avance corporativo estructural respecto a la responsabilidad legal empresarial. Hoy por hoy, las personas con discapacidad se definen como aquellos individuos que presentan una condición psicosomática limitada, su estado actual representa una muralla que imposibilita determinado tipo de actividad dentro de la cotidianidad de la vida. La presente investigación anhela caracterizar las condiciones laborales de las personas con discapacidad en el Ecuador, para esta finalidad es importante estudiar la observancia de normativas y reglamentos que repudien la segregación y discriminación de las cuáles estas personas han sido víctimas a lo largo de los años.

El trabajo de investigación concuerda con el Plan Nacional 2013 - 2017, en su objetivo 2: Igualdad en la diversidad que pretende auspiciar la equidad, la cohesión, la inclusión, la equidad social y territorial en la diversidad, a través de objetivos claros como: fin a la pobreza, salud y bienestar, educación de calidad, *trabajo decente*, *crecimiento económico*, y reducción de la *inequidad*.

En el contexto nacional, *Ecuador sin Barreras* es un programa dirigido por la Vicepresidencia del Ecuador en el año 2007 que busca sensibilizar a la sociedad acerca de la realidad en la que coexisten las personas con discapacidad; el programa tiene la misión de garantizar el cumplimiento de los derechos de las personas en condiciones de discapacidad y además asegura la inclusión del sector en áreas estratégicas para el desarrollo colectivo. Desde entonces, toda institución pública y/o privada deberá contratar al 1% de personas con Discapacidades especiales para incluirlo en su personal. Esta disposición deberá cumplirse de manera progresiva hasta llegar al 4% de personal contratado de este sector.

Cuando una compañía capta y contrata personal en condición de discapacidad no solo está respondiendo de forma propicia a las dinámicas y propuestas de la Responsabilidad Social Empresarial, sino que además fomenta dicha práctica en empresas del mismo rubro y/o actividad comercial, en otras palabras, impulsa a que sus competidores también hagan este tipo de contrataciones.

Pregunta de Investigación

¿Cómo captar personal con discapacidad para el cargo de operadores de Contact Center en la Empresa de Servicios Omnicall Omnservice S.A. de la ciudad de Quito?

Objetivo General

Determinar el proceso de captación de personas con discapacidad en el cargo de operadores de Contact Center y otros roles en la Empresa de Servicios Omnicall Omnservice S.A. de la ciudad de Quito.

Objetivo Específicos

Analizar el levantamiento de información acerca de la captación de personas con discapacidad.

Examinar el marco legal que regulariza la empleabilidad para las personas con discapacidad en el Ecuador.

Proponer alternativas de captación de personas con discapacidad para diversos roles en la organización.

Justificación de la investigación

El desarrollo del presente trabajo de investigación se fundamenta en la necesidad de estudiar la captación y selección de personas con discapacidad y; analizar además la normativa legal vigente del país, orientando su tratado hacia explícitos factores sociolaborales que anhelan la inclusión laboral y social de las personas con discapacidad.

Las personas con discapacidad representan aproximadamente mil millones de personas, un 15% de la población mundial. Sin embargo, su derecho a un trabajo decente, es con frecuencia denegado. Si realizamos una comparación con las personas sin

discapacidad, observaremos que se experimenta mayores tasas de desempleo e inactividad económica en las personas con discapacidad.

El tema de estudio es imperativo y sobre todo actual debido a la realidad que el Ecuador entero puede palpar, INEC (2019) en su última encuesta Enemdu recoge la crítica situación del mercado laboral, según esos datos, la tasa de empleo adecuado fue de 38,8%, el desempleo cerró en 3,8%, el subempleo en 17,8%, otro empleo no pleno en 28%, y el empleo no remunerado registró el 10,9%. Si bien es cierto, la situación del país en materia de selección y contratación de personal no distingue de condiciones, también podemos advertir que, si la probabilidad de encontrar un nuevo trabajo se reduce para las personas que cuentan con las facultades completas, el espectro para hallar un nuevo puesto de trabajo para las personas con discapacidad se reducirá aún más.

Finalmente, justifico el actual trabajo de investigación ya que lo enfocamos en el desarrollo social del grupo de atención prioritaria “Discapacitados”, y “El buen vivir” para que todo el pueblo pueda gozar de una vida digna; de acuerdo al Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 en su objetivo 2 que busca “El reconocimiento igualitario de los derechos de todos los individuos” implica la consolidación de políticas de equidad que eviten la exclusión y fomenten la convivencia social y política.

El desafío es avanzar hacia la equidad plena en la diversidad, sin exclusión, para lograr una vida digna, con acceso a salud, educación, protección social, atención especializada, protección especial y trabajo.

Capítulo primero

Captación de Personas con Discapacidad

1. Antecedentes de la Selección de Personal

A lo largo de los años la selección de personal ha sido tratada y ensayada por diferentes autores del medio académico, inicialmente contemplamos una reseña histórica de Zayas (2010, 7) quien declara que “la selección de personal con un carácter sistemático surge a partir de la escuela de la administración científica. Los principios administrativos vinculados a la supervisión del trabajo de los operarios establecieron uno de los primeros principios empresariales; asignar a cada trabajador la tarea más elevada posible, de acuerdo con sus aptitudes personales”.

Por otro lado, Hernández (2012, 175) manifiesta que “la selección de personal es hoy en día un proceso complejo que permite delimitar desde el ingreso el tipo de personal que la empresa desea; además, a partir de la descripción y análisis de cargos, se acomoda a los individuos a los perfiles que la organización construye en razón de las necesidades de la empresa”.

Los antecedentes de la selección de personal invitan a valorar la teoría establecida hace ya algún tiempo, conocer el origen y la actualidad de la selección permite testificar sobre el avance justificado de la materia. Alonso, Moscoso, y Cuadrado (2015, 79) al respecto indican que “en las últimas tres décadas en la investigación sobre selección de personal se han logrado grandes avances en el conocimiento de la validez predictiva de los instrumentos gracias a las nuevas técnicas metodológicas empleadas, particularmente la utilización del meta-análisis psicométrico”. En la actualidad no es suficiente con identificar instrumentos de selección que ostenten mayor grado de validez y fiabilidad, además, es importante demostrar el gran aporte económico que receptan las organizaciones por el uso y aplicación de estas herramientas.

Además, gracias a los recientes avances de la selección de personal es que su función al interior de las empresas alcanza mayor reconocimiento y apreciación, no olvidemos que su fin inmediato es captar, reclutar, atraer y seleccionar a los candidatos mejor cualificados.

2. ¿Qué es la Selección de Personal?

La selección de personal es un proceso crítico de la Gestión Integral de Recursos Humanos; su ejecución condiciona potencialmente la eficacia de todos los procesos de gestión que se despliegan a continuación. Así, cuando la selección es la adecuada permite vincular candidatos de altísimo rendimiento, permitiendo de este modo aprovechar al máximo su formación, posibilidades de promoción, tasas de rotación aceptables, en fin, alcanzar un aceptable desarrollo del sistema de gestión. Presentamos a continuación algunas definiciones que nos ayudaran a entender el significado de selección:

Chiavenato (2001, 239) al respecto de la selección de personal expone que “un dicho popular afirma que la selección: es la elección del individuo adecuado para el cargo adecuado. En un sentido más amplio, escoger entre los candidatos reclutados los más adecuados”. La selección de personal actúa como un filtro que permite optar por los mejores candidatos aspirantes a cubrir un puesto libre de su titular, y tiene la misión de vincular contractualmente a las personas elegibles con las organizaciones.

Salgado y Moscoso (2008, 6) menciona en su trabajo de investigación el aporte teórico de Salgado, Moscoso y Lado (2006, 104) quienes manifiestan que:

La selección de personal es un proceso mediante el cual las organizaciones (p.e. empresas, instituciones, AAPP, etc.) deciden cuál de los aspirantes a un determinado puesto es el más apto para desempeñarlo. En otras palabras, ***la selección de personal es un proceso de toma de decisión sobre el ajuste de los candidatos a los puestos ofertados***. En otro lugar hemos escrito que esta definición de selección de personal implica tres aspectos: “(1) que es preciso emplear instrumentos evaluativos y que, si no se utilizan, estaremos ante otro proceso de incorporación, pero no ante selección de personal; (2) que tales instrumentos tienen como objetivo permitir una toma de decisión sobre la adecuación de los candidatos al puesto, y (3) que se requiere un profesional capacitado en la utilización de tales instrumentos”. [Énfasis añadido]

Por último, y con el objeto de precisar el concepto de la selección de personal, se menciona a continuación a Cuesta (2010), quien sostiene que:

La selección del personal es un proceso que es realizado mediante concepciones y técnicas efectivas, consecuente con la dirección estratégica de la organización y las políticas de Gestión de Recursos Humanos (GRH), derivadas, con el objetivo de encontrar al candidato que mejor se adecue a las características requeridas presentes y futuras previsibles de un puesto de trabajo o cargo laboral y de una empresa concreta o específica (Reinoso y Fernández 2019, 26).

3. Fases de la Selección de Personal

El proceso de selección de personal cumple con una determinada serie de fases que buscan hallar a la persona mejor calificadas para un puesto de trabajo. El Equipo Vértice (2007, 39), siguiendo el planteamiento de Byars y Rue (1997), distingue dentro del proceso de selección, las siguientes fases:

- “Estudio del currículum o carta de solicitud de empleo.
- Entrevista preliminar.
- Pruebas de capacidad o conocimientos.
- Comprobación de antecedentes y referencias.
- Entrevista final.
- Examen médico.
- Decisión final.
- Incorporación”.

Si bien es cierto, es importante considerar que las fases del proceso de selección difieren de acuerdo a las políticas y metodologías que las compañías implementan en su seno, veremos a continuación una representación gráfica de cómo debería marchar las fases del proceso selectivo de personas.

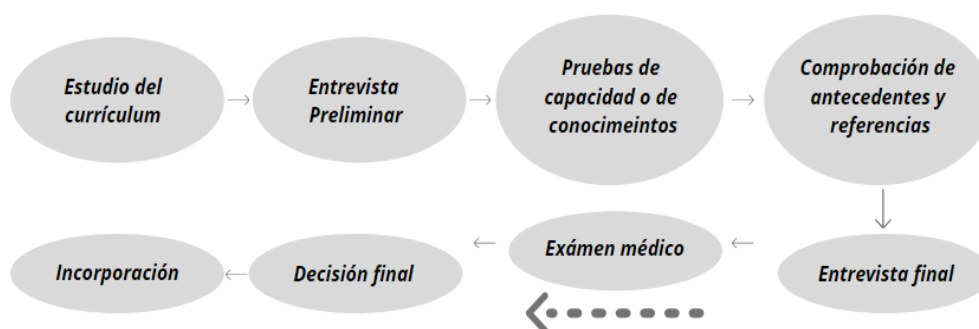


Figura 1. Fases del proceso de selección
Imagen de Equipo Vértice (Selección de Personal 2007) Adaptado por Byars y Rue (1983)

Las fases del proceso de selección finalizan cuando el nuevo colaborador es incorporado e inducido con las actividades que deberá realizar en su nuevo puesto de trabajo.

4. Captación de Personas

La captación de personas resulta ser parte básica del proceso de selección de personal, la misión de este importante fragmento selectivo es atraer la cantidad suficiente de candidatos cualificados. Se expone a continuación acerca de la importancia de la fase de reclutamiento o captación de personas:

La fase de reclutamiento o captación externa es muy importante dentro del proceso de selección porque el éxito del mismo puede venir determinado por las fuentes de captación que se elijan. Si se cometen errores en la elección de las fuentes de captación se pueden perder candidatos potenciales para el puesto de trabajo. En algunas ocasiones cuando no se consiguen candidatos suficientes por no haber elegido adecuadamente las fuentes de captación pueden ocurrir que se elija al candidato que más destaca sobre los demás, aunque no cumpla los requisitos exigidos en el puesto debido a la falta de candidatos (Colectivo de autores 2011, 39).

Otro elemento importante en la fase de captación de personas es tener pleno conocimiento de la eficacia de la fuente que se empleara para captar gente, el desconocimiento no exime de la responsabilidad de ubicar a la persona correcta.

4.1 Atracción de Personal

La atracción de personal es nada más uno de los pasos estratégicos que las compañías contemplan como necesarios; lastimosamente para el mundo corporativo no basta con persuadir a grandes talentos pues no alcanza con solamente tenerlos, además es totalmente necesario saberlos aprovechar de la mejor manera posible.

Figuroa (2014, 66), sobre la atracción de personas indica que “lo importante es ofrecer condiciones de trabajo que permitan a los talentos colaborar y contribuir eficazmente en el éxito de la organización agregando valor y riqueza para los demás asociados (...)” Esto se verá reflejado a través de equipos de trabajo de alto rendimiento, siempre que se mantenga un clima laboral democrata y participativo.

A manera de fase estratégica del proceso de selección de personal, Duque y Sosa (2016, 52) sostienen que, “la atracción de talento humano depende directamente del núcleo del negocio de cada empresa, es decir, las estrategias deben ser estrictamente planeadas y diseñadas de acuerdo al objetivo que tengan estas”. En el proceso de atracción de personal, el uso del máximo de los recursos es posible gracias al diseño estratégico de la fase de reclutamiento.

5. Pasos para lograr la inclusión laboral de Personal con Discapacidad

El protocolo para incluir laboralmente a las personas con discapacidad todavía no ha sido afinado por el Sistema Integral de Talento Humano; no obstante, la Organización Internacional del Trabajo esboza cinco procedimientos que buscan integrar socioeconómicamente a personas que se encuentran en multiple situación de vulnerabilidad, una de ellas la discapacidad. Inmediatamente se exponen los pasos:

5.1 Contacto y asesoramiento a empresas

Tener en cuenta a las personas con discapacidad como parte de la plantilla de trabajadores es el primer paso. Las organizaciones que trabajan con este colectivo de personas podrán brindarte asesoramiento para detectar posibles nichos laborales y orientar en el proceso de inclusión.

5.2 Identificación de puestos de trabajo

El análisis del puesto de trabajo permite levantar la información sobre los elementos o características más apropiadas para el correcto desempeño de las funciones que ese puesto de trabajo tiene establecido.

5.3 Valoración y selección del candidato

El proceso de búsqueda y selección permite identificar el candidato más idóneo para ubicar la vacante y deberá considerar el ajuste persona-puesto estableciendo compatibilidad de perfil de habilidades, competencias y capacidades de la persona con los requerimientos del puesto de trabajo.

5.4 Inclusión a partir de la contratación

Contempla dos variables: por un lado, el apoyo al trabajador en el desempeño eficiente de competencias genéricas, y por otro, el asesoramiento a la empresa que debe prepararse para recibir al nuevo trabajador aclarando dudas y desmitificando prejuicios.

5.5 Seguimiento y evaluación

Cuando se ha incluido una persona con discapacidad en un puesto de trabajo se mantiene un seguimiento “in situ” que paulatinamente se irá retirando. Este permite la valoración del desempeño mientras desarrollan sus tareas, las relaciones interpersonales, nuevos requerimientos de capacitación, y otros aspectos con la finalidad de garantizar la estabilidad y permanencia en el puesto de trabajo (Organización Internacional del Trabajo 2015, 18–19).

La reinserción laboral de las personas en multiple vulnerabilidad, es sin duda uno de los problemas más latentes en el contexto socioeconómico del país; si bien es cierto, se ha intentado implementar un sin número de leyes que intentan salvaguardar los deberes y derechos de la población objetiva, pero lamentable no han sido suficientes los esfuerzos realizados. En un intento por garantizar y adecuar la capacidad de contratación de las personas con discapacidad, la Organización Internacional del Trabajo propone fomentar las *empresas inclusivas*, estos lugares se caracterizarán por contar con especialistas técnicos que dominen la materia y que además formen parte de ella.

6. Inclusión de Personas con Discapacidad

A lo largo de la historia la discapacidad ha desarrollado una coyuntura peyorativa alrededor del individuo como ente bio-psico-socio-cultural; hasta hace no mucho tiempo atrás, el problema de discriminación y exclusión prevalecía en nuestra sociedad.

En la actualidad, la discapacidad ha sido tratada con relativa frecuencia y cada estudio y análisis elaborado personifica signos de inclusión y cuidado, cuando el objetivo de investigar la temática de recurrencia recae en posicionar a la discapacidad en un estado de percepción que se aleje completamente del trillado tono ofensivo e indigno, el trabajo realizado verá rendir sus frutos pues su posicionamiento se encargará de fomentar una mejor calidad de vida. El desenlace de la inclusión de personas con discapacidad en nuestra región ha originado cambios sociales verdaderamente significativos, por ejemplo:

Al hablar de inserción laboral de personas con discapacidad, necesariamente nos referimos al tema de los derechos humanos. Actualmente el Ecuador cuenta con políticas que identifican a las personas con discapacidad como un “grupo de atención prioritaria”. Dentro de la Constitución vigente se enfatiza que la discapacidad requiere atención especial y aprovisionamiento de recursos económicos y humanos, así como de ayudas técnicas, con el fin de hacer efectivos los derechos que estas personas tienen a la educación, salud, rehabilitación y habilitación, inserción social y empleo. La inserción laboral permite a las personas con discapacidad mejorar sus condiciones de vida, mantener a su familia y apoyar al desarrollo del país a través de un trabajo productivo (Ordoñez 2011, 145).

Por otra parte; Zondek (2015, 27), indica que “la inclusión laboral es parte de un proceso más amplio que es la inclusión social. Este proceso se sustenta en la equidad, 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”.

La inclusión laboral de las personas con discapacidad responde a la necesidad de subsistencia y desarrollo en la calidad de vida de los núcleos familiares; no obstante, la promoción y el fomento de una cultura inclusiva, regida y normada por los principales estamentos del estado, busca y anhela garantizar el acceso y la vinculación laboral de esta población objetiva, hacia lugares dignos de trabajo; en un sentido más amplio, aspira alcanzar indicadores significativos de inclusión sociolaboral. Lo que, por otro lado, se concibe como la participación de las personas con discapacidad en la sociedad a través del desempeño de una actividad productiva que se apegue a sus capacidades e intereses.

7. Evolución del concepto de Discapacidad

Hace un par de siglos atrás; hablar de la principal causa de la discapacidad significaba hablar de un origen de tipo religioso; el paradigma que entonces se proliferó señalaba que las personas con discapacidad no eran más que una carga para la sociedad, sin dejar de lado que no se aconsejaba el crecimiento y desarrollo de niños/as en situaciones similares pues se suponía que al final del día no aportarían en nada.

Hernández (2015, 47–48) al respecto manifiesta que “concebir una persona con discapacidad era el resultado de un pecado cometido por los padres por lo tanto era una vida que no merecía ser vivida y eran sometidos a prácticas eugenésicas como los infanticidios”.

El concepto de la discapacidad ha ido progresando a medida del paso del tiempo, el hombre se ha encargado de humanizar su definición y además ha logrado generar un interés mayor por velar y resguardar los derechos de las personas en situación de discapacidad.

A lo largo del desarrollo de la humanidad, y tal vez como consecuencia del mismo, las ideas sobre las personas con discapacidad se han modificado sustancialmente. Las tradiciones y creencias han jugado un papel importante, así como el avance de la ciencia en sus distintas expresiones, al mismo tiempo que se enriquecieron los enfoques de intervención.

Si bien desde 1919, después de la Primera Guerra Mundial, se establecieron los principios de la rehabilitación médica, recién a fines de la segunda Guerra Mundial se empezaron a desarrollar sus actividades tal como los conocedores en la actualidad (Amate 2006, 3).

Llegados a este punto revisaremos conceptualizaciones que marcan un precedente respecto a la comprensión actual que tenemos de la discapacidad, además, conoceremos las implicaciones que se derivan para la vida de las personas que se encuentran en esta situación.

La Organización Mundial de la Salud en el año de 1980 se encarga de publicar el Manual de Clasificación de las consecuencias de la enfermedad y las repercusiones para la vida del ser humano denominado: Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías CIDDM. La CIDDM, es una clasificación preparada en torno al concepto de enfermedad y a la dificultad que ésta representa para el individuo en función del desempeño de las obligaciones que socialmente deberá realizar.

Detallaremos a continuación la relación identificada entre los conceptos ya mencionados; considerando la dependencia implícita o explícita marcada que supone la enfermedad.



Figura 1. La enfermedad y sus consecuencias
 Imagen de Aparicio (2009, 131) Deficiencia, Discapacidad y Minusvalía (OMS, 1980)

8. Definición de Discapacidad

La discapacidad al ser una condición bajo la cual los seres humanos presentan una deficiencia de tipo psicossomática, mantiene diferentes posiciones teóricas que ayudan a entender su significado.

Discapacidad (disability) se define como la “restricción o falta (debido a una deficiencia) de la capacidad para realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se consideran normales para un ser humano. Engloba las limitaciones funcionales o las restricciones para realizar una actividad que resultan de una deficiencia”. Las discapacidades son trastornos definidos en función de cómo afectan la vida de una persona. Algunos ejemplos de discapacidades son las dificultades para ver, oír o hablar normalmente; para moverse o subir las escaleras; para bañarse, comer o ir al servicio (Padilla-Muñoz 2010, 399).

La Convención de la ONU que fuera ratificada por la Unión Europea mediante la Decisión del 26 de noviembre de 2009, mediante el artículo 1, párrafo segundo, dispone que son personas con discapacidad aquellos individuos “que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en equidad de condiciones con las demás” Uceda (2017, 476).

Es cierto que la discapacidad hoy por hoy ha desatado gran interés a nivel local e internacional; todos los estudios referenciales que se han realizado nos permiten apreciar la amplia gama de conceptos que explican debidamente el significado del término discapacidad. A continuación, proponemos la siguiente definición:

Es el término genérico que engloba: deficiencias, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Expresa los aspectos negativos de la interacción entre un individuo con problemas de salud y su entorno físico y social.

Se designa con el término de discapacidad a aquella limitación que presentan algunas personas a la hora de llevar a cabo determinadas actividades y que puede estar provocada por una deficiencia física o psíquica (Galan y Portilla 2011, 19).

Marco Taco en su trabajo de investigación titulado; *Discapacidad Física e Inserción Laboral. Caso: Cantón Quito*, menciona a Rafael de Lorenzo, quien sobre la discapacidad sostiene:

[...] la toma de conciencia de que es necesario aprovechar las capacidades, los conocimientos y la contribución al desarrollo que pueden hacer las personas con discapacidad, un 10 % de la población mundial; negar o ningunear la discapacidad no es solo un delito de lesa humanidad, en tanto que suprimimos, de golpe, a una porción de seres humanos, sin más justificación que la diferencia que presentan, sino también un acto de dilapidación, en un mundo menesteroso, en tanto en cuanto dejamos de lado, no computamos lo que esas personas están llamadas a aportar a la comunidad a la que pertenecen (2013) (Taco 2016, 62–63).

Por otro lado, el ámbito de la discapacidad admite una recopilación variada de conceptos, presentamos a continuación la siguiente definición:

La discapacidad significa restricción de una o varias capacidades para realizar actividades normales. En este sentido cabe preguntar ¿qué es lo normal?, será lo aceptable, lo típico, lo común. El papel y la funcionalidad que toca asumir en las tareas cotidianas (Pérez 2013, 6).

En términos definatorios el fenómeno de la discapacidad incluye en su composición al déficit, la limitación de actividades específicas y finalmente la restricción de participación total.

La discapacidad es un fenómeno relativamente interesante para el campo académico-científico; a pesar de los incalculables trabajos que se han venido desarrollando, las conceptualizaciones de la discapacidad convergen y tienden a relacionarse fuertemente entre sí.

9. ¿Existe una cultura con Discapacidad?

El modelo sociocultural de la humanidad se estructura bajo la premisa de la normalidad, a menudo las personas son categorizadas a partir de atributos y características que se denominan naturales. La generación de preceptos de inclusión, cuidado y salvedad figurarán como una categorización social que minimizará la estigmatización de las personas que no encajen en los parámetros sociales previamente establecidos.

Barton (2008, 141), pregunta y responde acerca de la cultura con discapacidad e indica: “¿existe una cultura de discapacidad o las personas con discapacidad son simplemente individuos, considerados una minoría sociopolítica que se esfuerza por encajar en la cultura? La autora cuestiona la afirmación respondiendo que existe una cultura sorda pero no una cultura de la discapacidad”.

El significado cultural que se asigna al comportamiento humano en torno a categorías sociales establecidas como las referidas a la normalidad-anormalidad, capacidad-discapacidad, depende en gran parte de la estructura socio-económica existente, así como de los grupos de poder que mantienen su hegemonía en el contexto de la globalización. Es el modelo dominante de la sociedad el que incide en las creencias y representaciones culturales relacionadas a la naturaleza humana, lo que se refleja en la diversidad de interrelaciones marcadas por actitudes y comportamientos sociales segregacionistas y discriminatorios hacia aquellos que se consideran "diferentes" y no cumplen con los cánones establecidos por el orden mundial vigente (Granizo 2014, 12).

Rojo (2015, 36), en su libro *Cultura y Discapacidad*, indica que “la voz de las personas con discapacidad debe hacerse oír con toda claridad y firmeza, cuantas veces sea necesario. Pero eso sí, manteniendo coherencia a rajatabla, teniendo la seguridad de que la acción es el único ariete válido para derribar los prejuicios”. De este modo, el trabajo conjunto de los sectores sociales consiente una transformación cultural adaptable, en la que todas las personas con discapacidad pueden demostrar sus capacidades e ímpetu ante una determinada acción u actividad.

En relación con la cultura y la necesidad de defender los derechos culturales se redactó el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (en adelante PIDESC) aprobado en 1966 y que entró en vigor en 1976. Este espacio en el tiempo demuestra que, aunque se trata de un tratado legalmente vinculante (Black, 2010: 120), ha quedado relegado en cuanto a importancia por parte de los Estados, sobre todo en lo que se refiere a derechos culturales (Casanovas 2017, 212).

El fomento de una cultura empática y respetuosa para personas con discapacidad; emerge claramente de una sociedad racional y colaborativa, sin embargo, es cierto también que en la actualidad no se alcanza del todo una cultura de discapacidad efectiva.

10. Marco Jurídico de la Discapacidad en países de la región

Gracias a la presencia de organismos internacionales, la discapacidad mantiene ahora mismo instancias sociopolíticas legales que se encargan de velar y salvaguardar los derechos y deberes de las personas con capacidades diferentes.

Dentro del ordenamiento interno de cada país de la Región, la Constitución vigente en la mayoría alude a la especificidad de no discriminación en razón de discapacidad, situación que refleja como el orden interno responde al orden internacional establecido en términos de derechos humanos.

Según los resultados obtenidos en el Monitoreo Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad (CIR/IDRM, 2004), la protección legal en los diferentes países es ciertamente adecuada. Los investigadores señalan que en cada uno de sus países hay una normativa vigente, en ningún caso se señala ausencia o vacío legal (García 2006, 126).

La Agenda Nacional para la equidad en Discapacidades, en concordancia con el régimen del Buen Vivir, capítulo primero: Inclusión y Equidad, dispone:

Art. 341.- El Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia, o en virtud de su condición etaria, de salud o de discapacidad (CONADIS 2014, 135).

En el trabajo de investigación titulado; “Las personas con discapacidad en América Latina”, María Fernanda Stang menciona a (De Sousa Santos, 2002, pág. 66), para quien:

El tratamiento de los derechos humanos de las personas con discapacidad parte en este documento de una asunción teórica que es necesario explicitar, aunque no sea este el espacio para su abordaje en extenso, a pesar que se trata de un asunto que genere debate. La perspectiva teórica que se procura asumir es la de la concepción multicultural de los derechos humanos. Según esta propuesta, “mientras los derechos humanos sean concebidos como derechos humanos universales, tenderán a funcionar como un localismo globalizado, como una forma de globalización desde arriba” (Stang 2011, 23).

El marco jurídico de la discapacidad en América Latina acapara las diferentes aristas que contemplan el adecuado resguardo de los derechos de las personas en condición de discapacidad, las normativas internacionales están conformadas por atributos globales que anhelan el cumplimiento de los derechos que se dictan a fin de mejorar la calidad de vida de este importante grupo de atención prioritaria.

11. Accesibilidad de Personas con Discapacidad

La escasa accesibilidad es una de las primeras dificultades que las personas con discapacidad enfrentan diariamente; el derecho a la integración social es factible siempre y cuando se considere a la accesibilidad como un compromiso cultural irrevocable. Es preciso entonces señalar que la inaccesibilidad obstaculiza dicha integración de las personas con discapacidad hacia lugares estratégicos que permiten su pleno desarrollo y esparcimiento, entre estos sitios podemos mencionar: escuelas, centros de trabajo, centros de salud, estadios, cines y teatros, parques, centros comerciales, entre otros más.

Si entendemos la accesibilidad como el derecho de uso de la ciudad y sus servicios sin restricción alguna por todos sus habitantes, sin importar su estatura, peso, edad, género, cultura, o discapacidad, podremos darnos cuenta del impacto de aquello que el arquitecto Huerta denomina “la dimensión desconocida”. Y es que en efecto, se trata de un tema del que no solemos percatarnos y que es absolutamente transversal a todas las áreas en que se desenvuelve el ser humano: educación, salud, higiene, trabajo, vivienda, seguridad social, transporte, comunicaciones, sistemas de información, ocio, recreación, deportes, cultura, diseño arquitectónico, diseño urbanístico, diseño de interiores, entre otras (Huerta 2006, 11).

Alcover y Pérez (2011, 26) al respecto explican que las personas con discapacidad “no pueden ocupar cualquier puesto de trabajo (por ejemplo, aquellos con elevada responsabilidad, intensa actividad física o de cara al público)”.

A nivel local la accesibilidad de las personas con discapacidad se regula a través de la Ley Orgánica de Discapacidades; el vigente estatuto se encarga de fomentar la inclusión laboral de las 65 804 personas que se encuentran en situación de discapacidad en el Ecuador, muchas de ellos distribuidos laboralmente en sectores productivos del país. Según diario (EL Comercio 2018) “de las 65 804 personas que laboran, 47 398 lo hacen en empresas privadas. Las entidades públicas y privadas deben incorporar en sus nóminas a personas con discapacidad, por un equivalente al 4% del total de trabajadores. El 2% puede ser sustituto de quienes no pueden trabajar, familia o representantes”.

A pesar de que el Ecuador dispone ya de un marco legal, normativa y una intencionada política pública de los últimos años a favor de mejorar las condiciones de personas con discapacidades, no se cuenta con metodologías, métodos o herramientas que permita una inserción técnica de las personas con discapacidad a sus cargos o puestos de trabajo. Estas herramientas se han desarrollado con carácter privado y por lo tanto son de limitado acceso (Baquero 2014, 22).

El uso limitado de herramientas y métodos vanguardistas obstaculiza el adecuado ritmo de acceso y adaptabilidad de las personas en situación de discapacidad, al mismo tiempo permite reconocer e identificar las distintas necesidades que caracterizan a este importante conjunto de individuos.

12. Tipos de Discapacidad

Es importante para el trabajo investigativo evidenciar que la discapacidad afecta de forma distinta a las personas; en realidad existen ciertas discapacidades que pueden ser identificadas a la brevedad, pero también hay otras que no. La clasificación de los tipos de discapacidad que presentaremos permite comprender la esencia de cada una de ellas:

12.1 Discapacidad física o motora

La discapacidad física es una alteración corporal de las más frecuentes en el ser humano; su padecimiento está ligado directamente con enfermedades que han sido desarrolladas previamente sin dejar de lado a los accidentes que por lo general son los que entregan las tasas porcentuales más elevadas al considerar este tipo de discapacidad.

Según Peralta (2012) la discapacidad motora se define como la restricción o falta de capacidad como consecuencia de una deficiencia física. Es fruto de una alteración transitoria o permanente (por lesión o enfermedad) en el sistema nervioso central o en el aparato locomotor (huesos, articulaciones o músculos), que sitúa a la persona que la padece en una situación de desventaja porque limita o incapacita la realización de muchas de las actividades, que llevan a cabo sus iguales de manera normalizada. Este trastorno puede generar limitaciones en la postura, coordinación, comunicación, manipulación, desplazamiento y funciones bucofonatorias y/o respiratorias (Salinas 2018, 23–24).

Cuando hablamos de la alteración con mayor percepción social al respecto de las discapacidades nos estamos refiriendo a la discapacidad de tipo física. Las personas que se encuentran en situación de discapacidad física son las que frecuentemente resisten el repudio y discriminación por parte de los sectores en los que deciden participar.

Las personas con discapacidad física no llegan a presentar lesiones distintas a las corporales, esta importante característica hace que este tipo de personas sean las que más busquen acoplarse al actual sistema.

12.2 Discapacidad sensorial

La categoría de este tipo de discapacidad hace referencia aquellas personas que padecen deficiencia total o parcial de uno o más de sus sentidos; se incluye dentro del estudio la clasificación de dos de sus subtipos: la discapacidad visual y la discapacidad auditiva:

- **Discapacidad auditiva**

La discapacidad auditiva se caracteriza por la pérdida de la capacidad de escuchar; esta alteración agudiza la situación de las personas pues interfiere con el lenguaje y la comunicación interactiva.

Tubay y Barros (2014, 17) citan a Suria (2008), quien señala que “muchos son las conceptualizaciones sobre la discapacidad auditiva entre las que se puede mencionar que: La discapacidad auditiva es la dificultad de captar transmitir, percibir los sonidos, ruidos, voces de las personas dentro de un ambiente libre o cerrado”.

- **Discapacidad visual**

Llaguno (2014) mencionado por Godoy (2017, 10) dice que “el deterioro visual producido por las anomalías en el sistema ocular que en alguno de sus órganos o funciones, provoca discapacidad total o parcial para realizar actividades utilizando el sentido de la vista, aun con ayuda de auxiliares ópticos”. Este tipo de discapacidad puede en ocasiones ser estable o progresiva; indistintamente a su condición, congénita o adquirida puede evolucionar progresivamente hasta llegar a la ceguera parcial o total.

12.3 Discapacidad intelectual

La Asociación Americana de Discapacidades Intelectuales y del Desarrollo (AAIDD) citada por Burbano (2015, 19) manifiesta que la discapacidad intelectual “se caracteriza por restricciones significativas tanto en lo intelectual, como en la adaptación, como también en las habilidades sociales y prácticas, las cuales inician antes de los 18 años de edad”.

12.4 Discapacidad psíquica

La discapacidad psíquica e intelectual por lo general se prestan para confusiones de orden conceptual; este enredo se debe a que los dos tipos de discapacidades presentan alteraciones neuropsicológicas y trastornos de tipo mental. En la discapacidad psíquica:

Se presentan ciertas características como: Desarrollo evolutivo más lento que el normal. Psicomotor: coordinación, habilidades, actitud postural, etc. Habilidades comunicativas: lenguaje oral, gestual, etc. Posibilidad de otras alteraciones: corporal (articular, muscular, etc.) y fisiológica (cardíacas, respiratorias, digestivas, renales, etc.). Requieren supervisión (variable). Desviaciones de la conducta: Falta de iniciativa y autocontrol en determinadas situaciones. Tendencia a evitar el fracaso más que a buscar el éxito (Acurio 2013, 20).

La clasificación de las discapacidades permite determinar los diferentes tipos de alteraciones que hoy por hoy afectan a buena parte de la población mundial. Ahondar sobre la teoría de la discapacidad posibilita el desarrollo de una analogía que se enfoca en la distinción de puestos de trabajo adecuados para las personas que se encuentran en diferentes condiciones de discapacidad.

Al parecer es un comportamiento generalizado que las personas en situación de discapacidad se cataloguen como seres humanos comprometidos con su trabajo. Lozano (2018, 18) en la entrada de blog Vivva se manifiesta “convencido de que el único modelo posible de colaboración en nuestra sociedad es aquel que busca un equilibrio para que todas las personas cubran sus propias necesidades”.

Para que los procesos de atracción, captación y retención de personal con discapacidad lleguen a buenos términos; gozar de un pleno conocimiento de las características de cada tipo de discapacidad resulta básico e irreversible.

A continuación, la tabla número 1 expone los principales puestos de trabajo que han sido sugerido como adecuados considerando los tipos de discapacidades que ya hemos mencionado con antelación. En total hemos ubicado (13) puestos de trabajo comunes que vienen siendo ejercidos por personas en condiciones de discapacidad.

Entre ellos; la discapacidad física con (3) cargos; teleoperador, administrativo y gestor de cobros. La discapacidad intelectual con (4) cargos; operario de limpieza, jardinero, perchero y archivador. La discapacidad sensorial con (3) cargos; locutor de radio, técnico de sonido y fotógrafo, y finalmente la discapacidad psíquica con (3) cargos; preparador de pedidos, manipulador de alimentos y grabador de datos.

Tabla 1.
Puesto de Trabajo, según tipo de Discapacidad

Tipo de Discapacidad	Puestos de trabajo identificado	Función del Puesto
Discapacidad Física	Teleoperador/a	Realizar la venta de productos y servicios a través de diferentes canales de comercialización. Transmitir y recibir información con clientes y agentes externos a la empresa.
	Administrativo/a	Gestionar la emisión y recepción de facturas, albaranes y pedidos, gestión de nóminas y contabilidad.
	Gestor/a de cobros	Realizar el seguimiento de las facturas y prestamos no pagados o devueltos en la fecha de vencimiento.
Discapacidad Intelectual	Operario/a de limpieza	Proveer de un ambiente limpio y saludable en los lugares de trabajo.
	Jardinero/a	Ejecutar actividades de siembra, corte, poda, riego, trasplante, así como excavar, fertilizar y mantener en general jardines y parques.
	Perchero/a	Mantener llenas las estanterías de los supermercados o sitios estratégicos de exposición del producto en los establecimientos de trabajo.
	Archivador/a	Gestionar la recepción, archivo y custodia de los documentos, mantener información organizada a disposición de la compañía.
Discapacidad Sensorial	Locutor/a de radio (<i>Discapacidad visual</i>)	Presentar programas y anunciar los números que los integran, presentar y efectuar el enlace de continuidad de los informativos de radio.
	Técnico/a de sonido (<i>Discapacidad visual</i>)	Participar en el montaje, instalación y operación del equipo de sonido y grabación para el desarrollo de las sesiones legislativas y eventos institucionales.
	Fotógrafo/a (<i>Discapacidad auditiva</i>)	Captar imágenes de personas, eventos, escenas, materiales, productos, entre otros elementos más.
Discapacidad Psíquica	Mozo/a preparador de pedidos	Agrupar los productos solicitados por los clientes, comprobar que no tienen desperfectos, colocarlos en su zona de expedición, etiquetar la mercancía, actualizar existencias, hacer la validación final, etc.
	Manipulador/a de alimentos	Preelaborar alimentos, preparar y presentar elaboraciones culinarias sencillas y asistir en preparaciones más complejas.
	Grabador/a de datos	Llevar un registro de las actividades realizadas por los empleados y los distintos departamentos de una empresa u organización.

“Fuente y elaboración propias”

Capítulo segundo

Marco Metodológico de la Investigación

A continuación, el capítulo segundo detalla la metodología empleada en el trabajo de investigación, al mismo tiempo, muestra los hallazgos obtenidos una vez que los instrumentos de investigación elegidos son aplicados.

1.1 Metodología

Para el desarrollo del actual trabajo investigativo se empleó una investigación de tipo no experimental, este estudio se desarrolla en el ámbito laboral de trabajadores con discapacidad, revisando la forma de captación y selección de estas personas tal y como se da, de forma natural sin manipulación de alguna de las variables. Por otra parte, el tipo de investigación es descriptiva ya que se estudian situaciones, costumbres y actitudes preponderantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Además, se establece el grado de relación - semejanza que pueda existir entre dos o más variables, es decir, entre características o concepciones.

1.2 Enfoque:

El presente trabajo de investigación utilizó todas las bondades del enfoque mixto; es decir, recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio de trabajo, además, ayudar a responder la pregunta de investigación es su propósito principal.

1.3 Método:

- **Deductivo**

Para el desarrollo de la investigación se utilizó el método deductivo, el mismo se refiere a una forma específica de pensamiento que extrae conclusiones lógicas y válidas a partir de premisas o proposiciones. Dicho de otra manera, se puede concebir una forma de pensamiento que va de lo más general (leyes y principios) a los más específico (hechos concretos).

- **Estadístico**

Proceso de obtención, representación, simplificación, análisis, interpretación y proyección de las características, variables o valores numéricos de un estudio. El método estadístico permitirá obtener información sobre diferentes variables de la presente investigación.

1.4 Instrumentos

- Cuestionario (Inserción Laboral de personas con Discapacidad)
- Cuestionario (Inserción Laboral de personas sin Discapacidad).

1.5 Población y muestra

La población investigada en el actual trabajo de investigación acoge a todo el personal operativo del Área de Contact Center Ventas, considerando a los colaboradores que tienen y no tienen discapacidad, a continuación, se detalla la muestra seleccionada en la Empresas de Servicios Omnicall Omnservice S.A. Personas con discapacidad (6) y personas que no poseen discapacidad (69).

1.6 Análisis de validez y confiabilidad de los instrumentos

- **Cuestionario de Inclusión Laboral:**

El cuestionario presenta un diseño que permite conocer aspectos específicos relacionados a la inclusión laboral de las personas en situación de discapacidad; además, toma como referencia pruebas estandarizadas que fueron adaptadas a las necesidades investigativas de las instituciones, sin dejar de lado el requerimiento y la objetividad de la misma.

Reyes (2011, 41) revela en su trabajo de investigación que, la construcción del cuestionario se hizo bajo supervisión y “apoyo del asesor de la investigación, la investigadora y personal del Instituto de Investigación y Post Grado de la Facultad de Ciencias Psicológicas de la Universidad Central del Ecuador”.

Después de varios días de investigación, adaptación, verificación y aceptación de las preguntas que conforman el cuestionario, se realizó una prueba piloto en un grupo de

colaboradores para obtener la validez del mismo. De este modo, una vez realizada la prueba piloto los directivos de la organización procedieron a dar la aprobación y autorización de la aplicación de dicho instrumento.

Capítulo tercero

Diagnóstico Situacional de la Empresa – Omnservice

En el siguiente capítulo se describe la planificación estratégica de la Empresa Omnservice; la misma pretende reflejar la importancia de la misión, visión y los valores corporativos de su institucionalidad; además, no deja de lado la envergadura de las cualidades personales que son consideradas para conformar sus equipos de trabajo. Finalmente, se presenta el organigrama institucional con el objetivo de representar la estructura organizacional de la compañía.

- **Quiénes somos:**

“Omnservice”(2021) al respecto señala que “somos una compañía que trabaja bajo el concepto de Network, Colaboración, Sinergia y Tecnología, con otras compañías que conforman nuestros aliados estratégicos”.

- **Nuestro equipo:**

Nuestro equipo de trabajo lo conforman personas con una larga trayectoria dentro del sector de las telecomunicaciones, en áreas de Servicio al Cliente, Mercadeo, Cobranzas y Ventas. Personal de alta experiencia en el desarrollo de planes comerciales segmentados, que generan interacción con los clientes, creando preferencia.

- **Misión:**

Desarrollar y mantener el mejor equipo humano y la más avanzada tecnología, para poner a disposición de nuestros clientes con pasión, responsabilidad y profesionalismo.

- **Visión:**

Ser reconocidos por los clientes, como la mejor alternativa de operación tecnológica en el mercado, liderando las compañías del rubro a través de la excelencia, innovación permanente, máxima eficiencia y alta responsabilidad social.

- **Organigrama:**

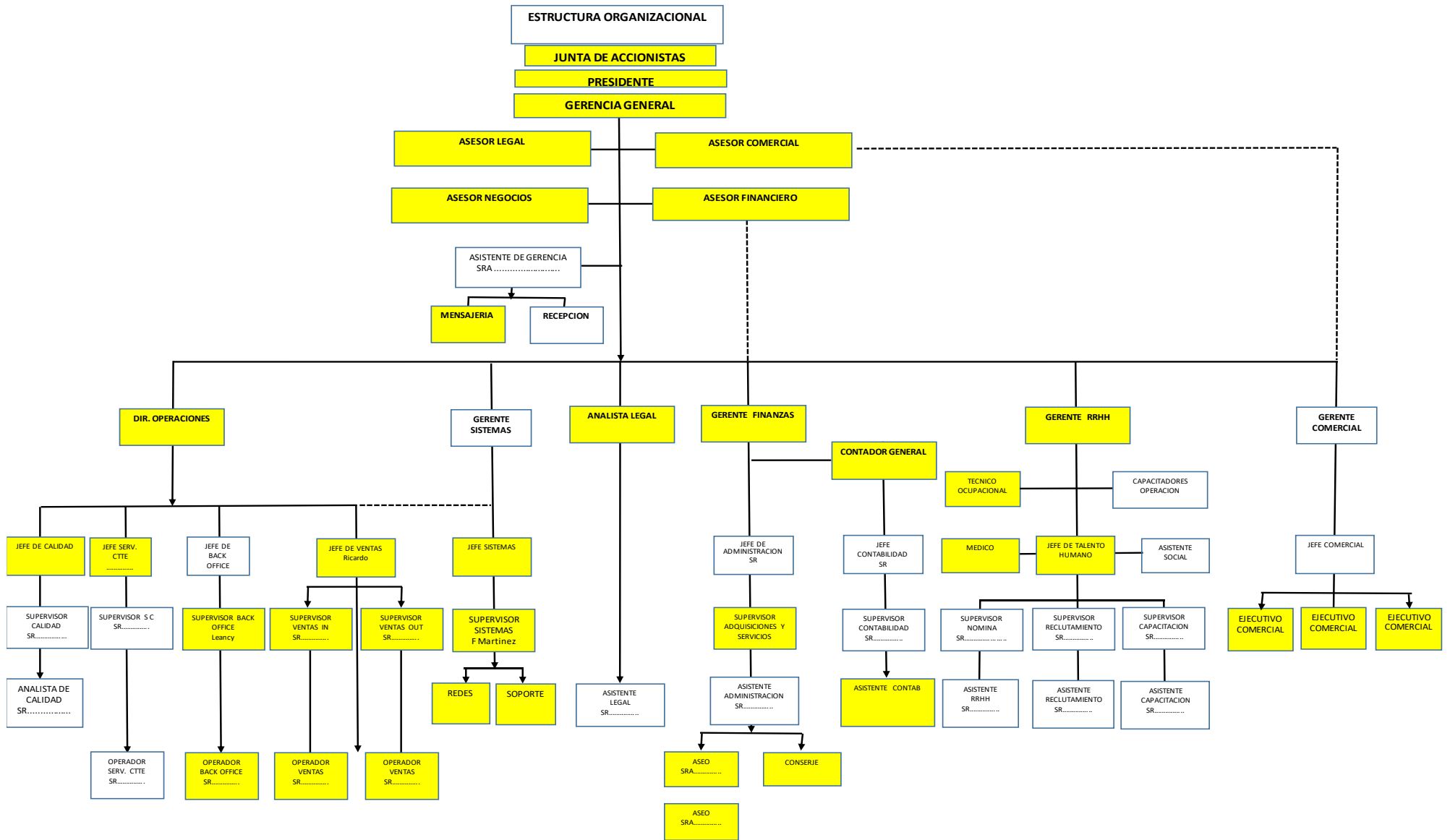


Figura 2. Organigrama Institucional
Imagen de "Omnservice" (2021)

Resultados

En este apartado se exponen los resultados del análisis de datos obtenidos una vez que han sido aplicadas los cuestionarios de investigación; conforme se indicó anteriormente los instrumentos que se construyeron para desarrollar el trabajo de investigación son; el Cuestionario de Inclusión Laboral: (Personas con Discapacidad en el cargo) y el Cuestionario de Inclusión Laboral: (Personas sin Discapacidad en el cargo), que tienen el objetivo de identificar el grado de inclusión laboral en las personas con Discapacidades. En total se trabajó con una muestra de 75 operadores del área de Contac Center Ventas para llevar a cabo el estudio de campo del presente trabajo investigativo.

A continuación, se presentan los resultados conseguidos:

Resultados del Cuestionario de Inclusión Laboral: (Personas con Discapacidad en el cargo)

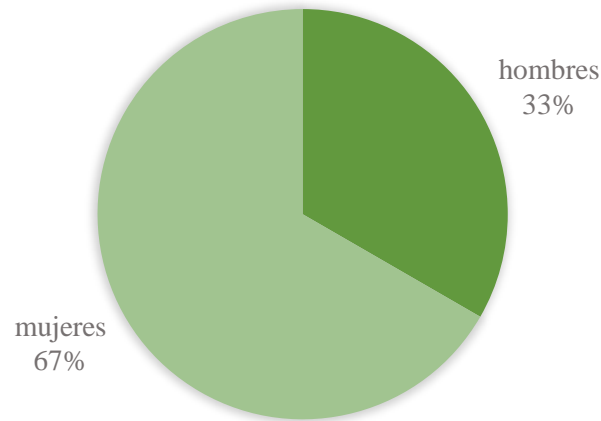


Figura 3. Género
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 1.
Género

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Mujer	4	66.67
Hombre	2	33.33

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

Del 100% de las personas en situación de discapacidad; las mujeres se encuentran representadas por un 67%, mientras que los hombres atienden el 37% restante.

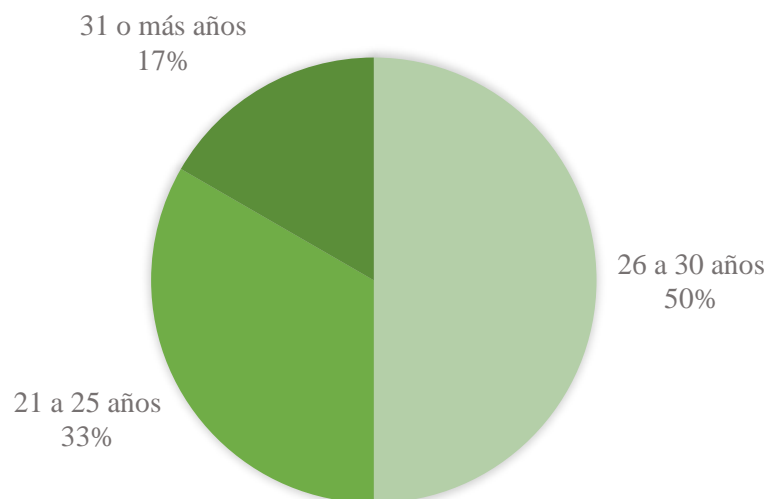


Figura 4. ¿En qué grupo de edad se encuentra? Años cumplidos
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 2.
¿En qué grupo de edad se encuentra? Años cumplidos

Valor	Frecuencia	Porcentaje
26 a 30 años	3	50
21 a 25 años	2	33.33
31 o más años	1	16.67

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 50% de los investigados están en el rango de 26 a 30 años de edad; el 33% se encuentra en el rango de 21 a 25 años de edad y finalmente el 17% de los colaboradores tienen de 31 a más de edad.

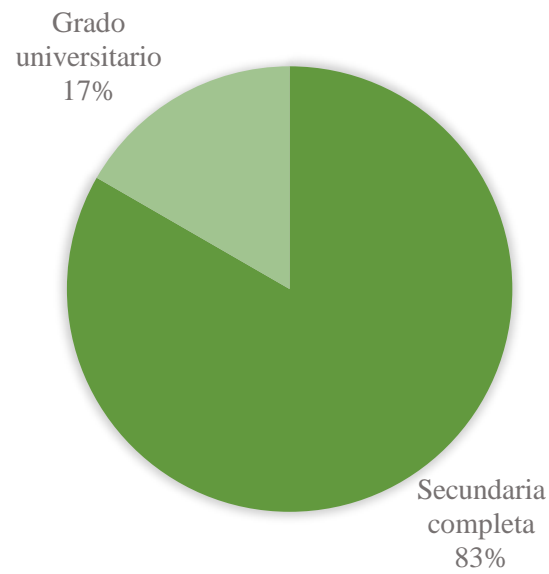


Figura 5. ¿Cuál es su nivel educativo más alto alcanzado?
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 3.
¿Cuál es su nivel educativo más alto alcanzado?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria completa	5	83.33
Grado universitario	1	16.67

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

Una mayoría del 83% de las personas evaluadas sostienen que el nivel de educación más alto que han alcanzado es la secundaria completa; y solo un 17% señala tener grado universitario.

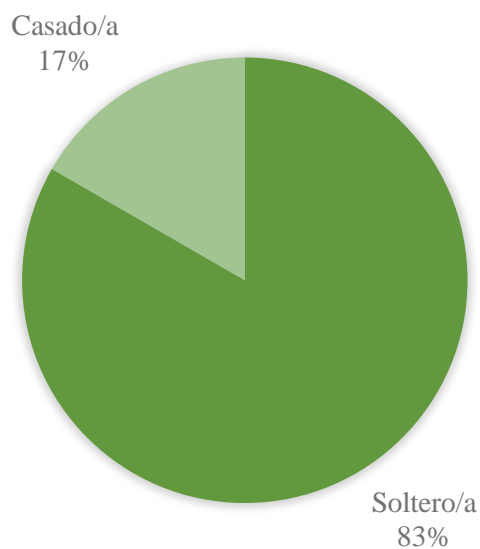


Figura 6. ¿Cuál es su estado civil?
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 4.
¿Cuál es su estado civil?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Soltero/a	5	83.33
Casado/a	1	16.67

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, en la actualidad el 83% de las personas en condición de discapacidad son solteras; por otro lado, el estado civil del 17% restante de los colaboradores es casado.

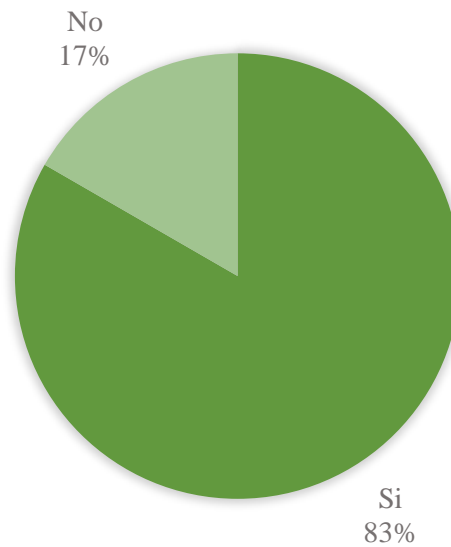


Figura 7. ¿Posee usted cargas familiares?
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 5.
¿Posee usted cargas familiares?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	83.33
No	1	16.67

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 83 % de los colaboradores investigados señalan que tienen cargas familiares en este momento; es el motivo por el cual este grupo de personas trabaja y se esfuerza a diario según sus propios relatos. El 17% final indica que no tienen cargas familiares de ningún tipo.

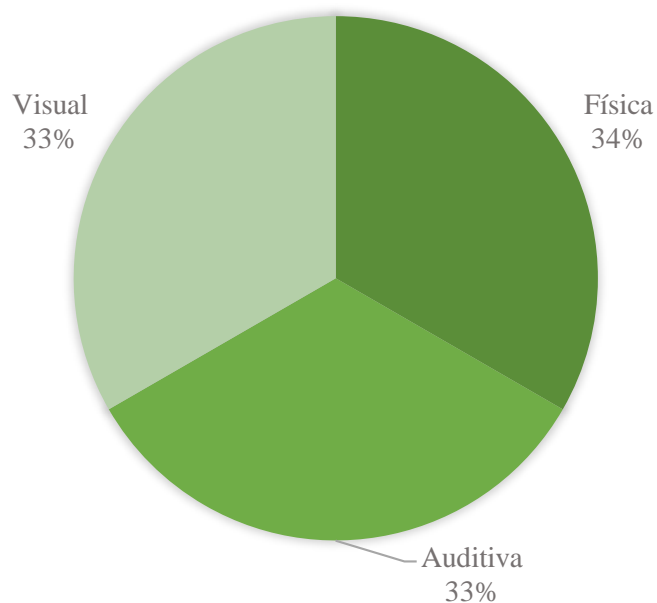


Figura 8. ¿Conoce usted qué tipo de discapacidad presenta?
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 6.
¿Conoce usted qué tipo de discapacidad presenta?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Física	2	33.33
Auditiva	2	33.33
Visual	2	33.33

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 33,3% de los colaboradores del área de contact center padecen discapacidad de tipo física; un similar 33,3% ubica a las personas que tienen discapacidad auditiva; finalmente, el 33,3% restante, sufre de discapacidad visual. Todas las personas que se encuentran en situación de discapacidad tienen pleno conocimiento de causas, características y sintomatología; lo que implica una rápida y fácil adaptación por parte de todo el capital humano hacia una cultura laboral inclusiva.

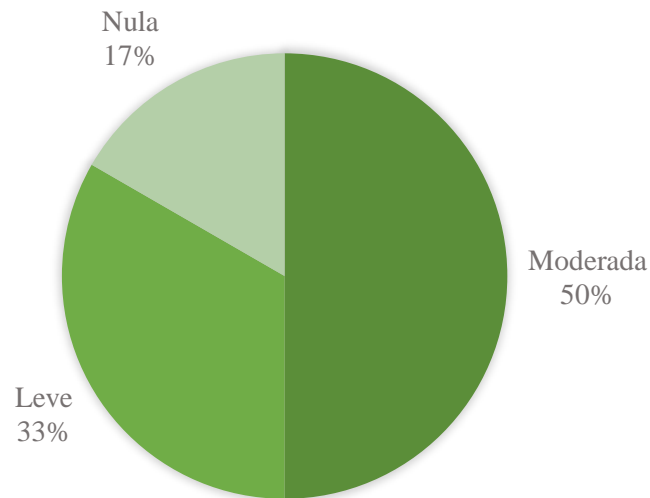


Figura 9. ¿Conoce usted qué grado de discapacidad presenta?
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 7.
¿Conoce usted qué grado de discapacidad presenta?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Moderada	3	50
Leve	2	33.33
Nula	1	16.67

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 50% de las personas investigadas indican tener un grado de discapacidad moderado; es decir, presentan dificultades psicosomáticas que pueden llegar a ser superadas con actividades complejas de su parte o hasta requerir el uso de uno o más objetos. El 33,33% de los individuos señalan que su grado de discapacidad es leve y; nada más el 17% comenta que la complejidad de su discapacidad es nula.

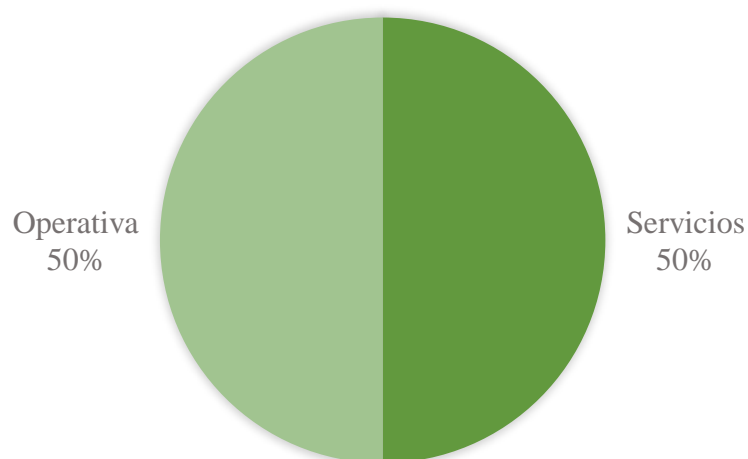


Figura 10. Posición en la empresa
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 8.
Posición en la empresa

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Servicios	3	50
Operativa	3	50

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

Según el levantamiento de los resultados obtenidos; el 50% de las personas evaluadas afirman trabajar en el área de servicios de la compañía; por otro lado, el 50% restante señala que labora en el área operativa de la organización. Como podemos observar no existen personas en situación de discapacidad que presten sus servicios en áreas tácticas o estratégicas de la empresa.

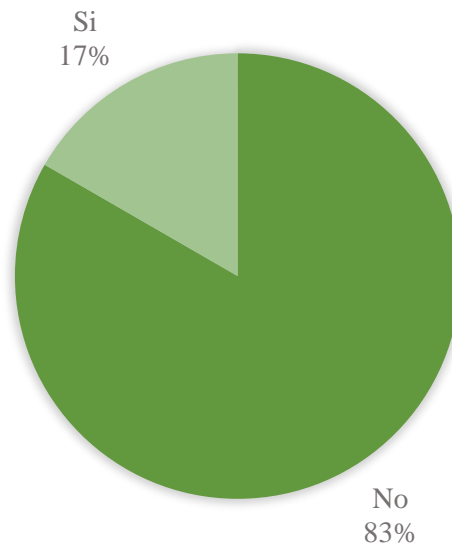


Figura 11. ¿Tiene personas a su cargo?
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 9.
¿Tiene personas a su cargo?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
No	5	83.33
Si	1	16.67

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 83% de los colaboradores en condición de discapacidad indican que no tienen personal bajo su responsabilidad; el 17% complementario, manifiesta que tienen de 1 a 3 personas bajo su cargo.

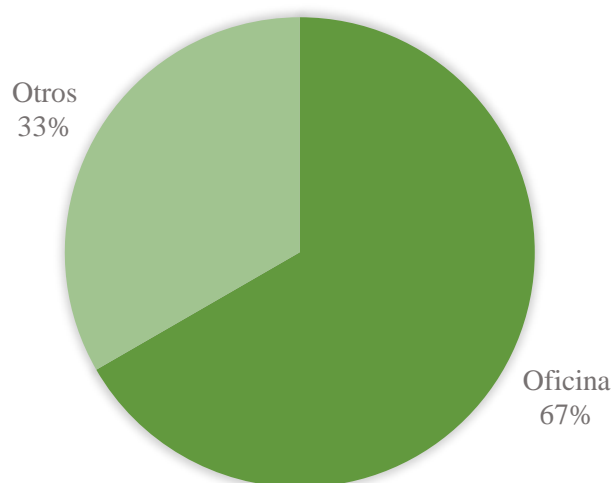


Figura 12. ¿En qué lugar desempeña sus funciones?
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 10.
¿En qué lugar desempeña sus funciones?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Oficina	4	66.67
Otros	2	33.33

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 67% de los colaboradores investigados afirman que desempeñan sus funciones en las oficinas de la organización; el 33% de ellos sostienen que realizan sus actividades en otro tipo de lugares (Teletrabajo).

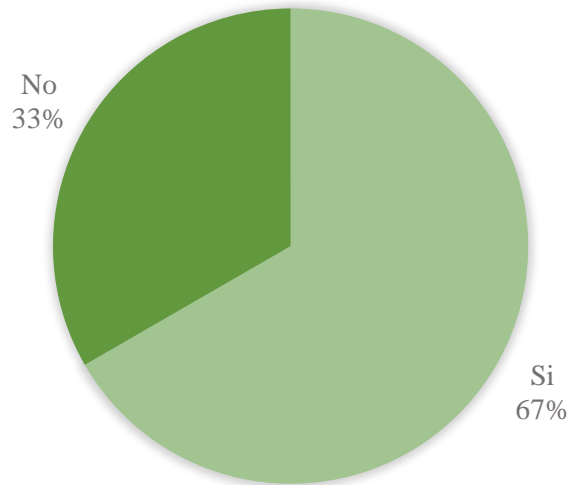


Figura 13. ¿Es discapacitado congénito?
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 11.
¿Es discapacitado congénito?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	66.67
No	2	33.33

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 67% de las personas evaluadas confirman que su discapacidad es congénita y; el 33% de ellos indican haber adquirido su discapacidad durante el transcurso de su vida. Esto significa que más de la mitad de la población evaluada vive desde su nacimiento con un determinado tipo de discapacidad, e implica que conoce más que cualquiera sus fortalezas y debilidades.

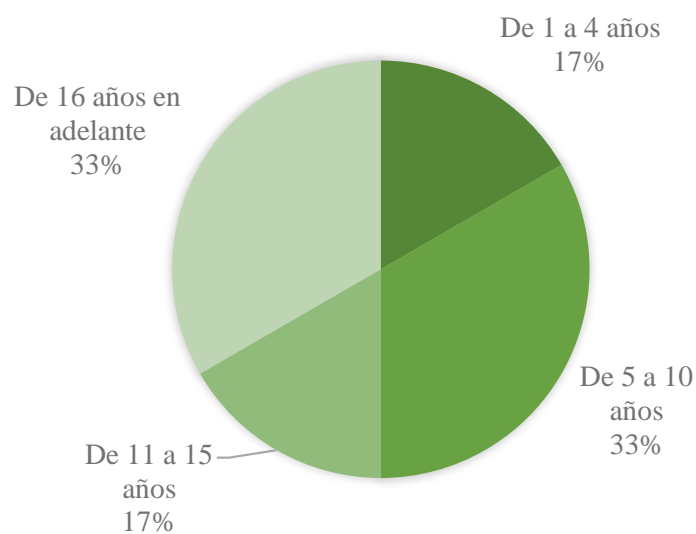


Figura 14. ¿Hace que tiempo es discapacitado?
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 12.
¿Hace que tiempo es discapacitado?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
De 1 a 4 años	1	16,66
De 5 a 10 años	2	33.33
De 11 a 15 años	1	16.66
De 16 años en adelante	2	33.33

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 33% de la población investigada afirma padecer su discapacidad desde hace 5 a 10 años; otro 33% informa que padece su discapacidad desde hace 16 a más años; el 17% lo tendría desde hace 1 a 4 años aproximadamente; y un 17% final lo padecería desde hace 11 a 15 años.

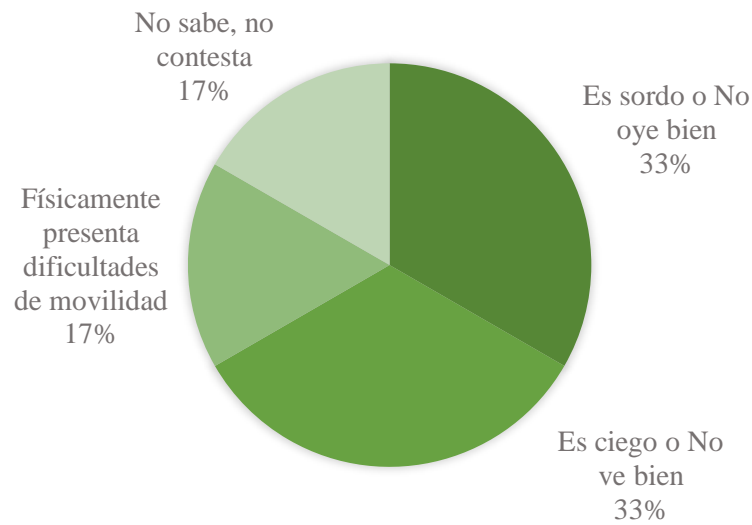


Figura 15. ¿Cuál o cuáles dificultades o limitaciones, Tiene usted?
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 13.
¿Cuál o cuáles dificultades o limitaciones, Tiene usted?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Es sordo o No oye bien	2	33.33
Es ciego o No ve bien	2	33.33
Físicamente presenta dificultades de movilidad	1	16.67
No sabe, no contesta	1	16.67

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 33% de las personas evaluadas son sordas o no oyen muy bien; otro 33% confirma que son ciegos o que no ven bien. Un 17% de la población investigada manifiesta que físicamente presenta dificultad para movilizarse y; el 17% restante prefirió no contestar.

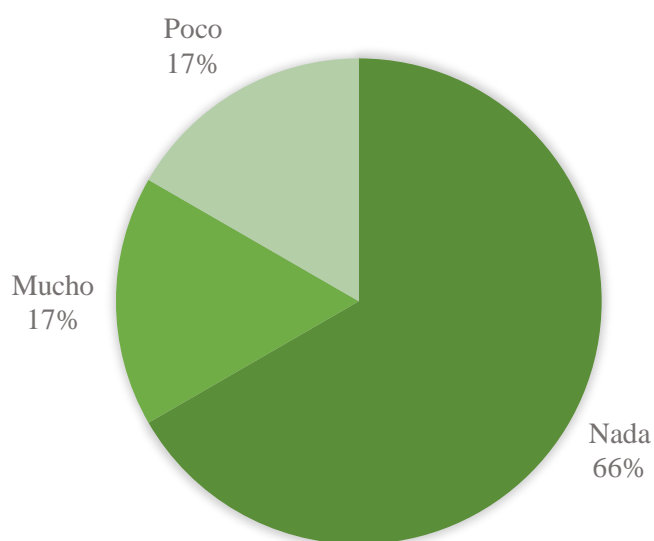


Figura 16. ¿Cuánto le ha afectado su discapacidad en su desempeño laboral?
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 14.
¿Cuánto le ha afectado su discapacidad en su desempeño laboral?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Nada	4	66.67
Mucho	1	16.67
Poco	1	16.67

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 66% de las personas evaluadas manifiestan que su discapacidad no afecta en nada al desempeño de sus labores; el 17% señala que su discapacidad afecta poco en el cumplimiento de sus obligaciones; y un 17% restante responde que su discapacidad afecta mucho su desempeño laboral.

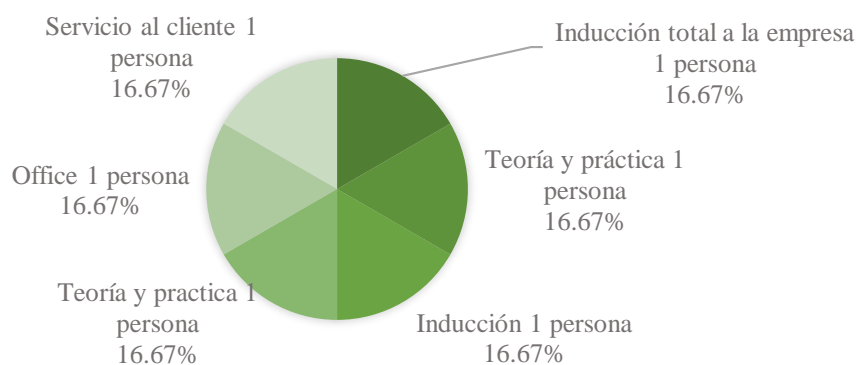


Figura 17. ¿Antes de ingresar a laborar en esta empresa recibió capacitación?
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 15.
¿Antes de ingresar a laborar en esta empresa recibió capacitación?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Inducción total a la empresa	1	16.67
Teoría y práctica	1	16.67
Inducción	1	16.67
Teoría y practica	1	16.67
Office	1	16.67
Servicio al cliente	1	16.67

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 33,34% de los evaluados indican que antes de ingresar a trabajar en la compañía recibieron inducción total a la empresa como forma de capacitación; otro 33,34% comenta haber sido capacitado de forma teórica y práctica; el 16,67% de colaboradores sostienen haber recibido capacitación en materia de office antes de ingresar a laborar; y el 16,67% final confirma haber sido capacitado en temas de servicio al cliente.

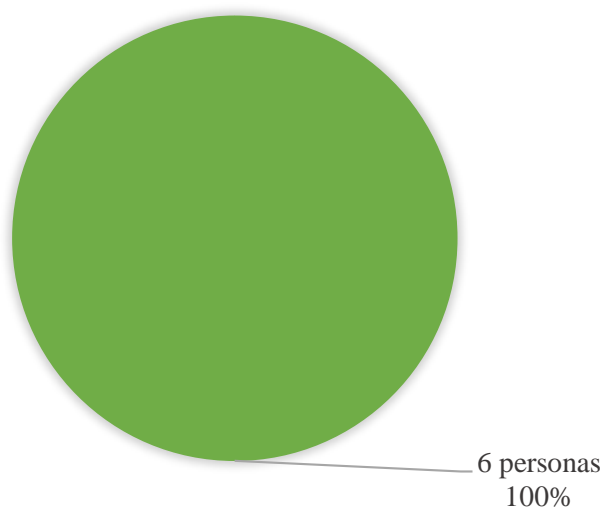


Figura 18. ¿Ha recibido capacitación de parte de la empresa?
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 16.
¿Ha recibido capacitación de parte de la empresa?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 100% de las personas con discapacidad confirman haber recibido capacitación por parte de la empresa durante su estadía laboral actual; los temas de capacitación tratados son; inducción total a la compañía; teoría y práctica (ventas telefónicas); office y servicios al cliente.

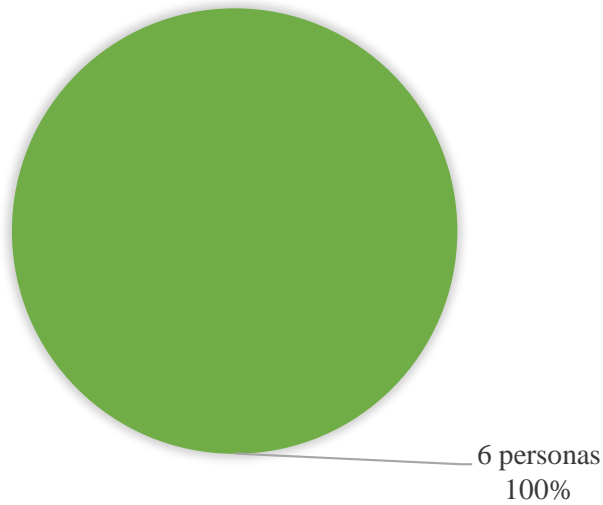


Figura 19. ¿Ha recibido algún curso de capacitación durante el último año?
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 17.

¿Ha recibido algún curso de capacitación durante el último año?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 100% de las personas sujetas al presente estudio confirman haber recibido capacitación por parte de la organización en este último año, los temas de capacitación tratados fueron: servicios al cliente; cuidados de salud; simulacros; call center; salud y riesgos laborales; teoría 1 (personas), etc.

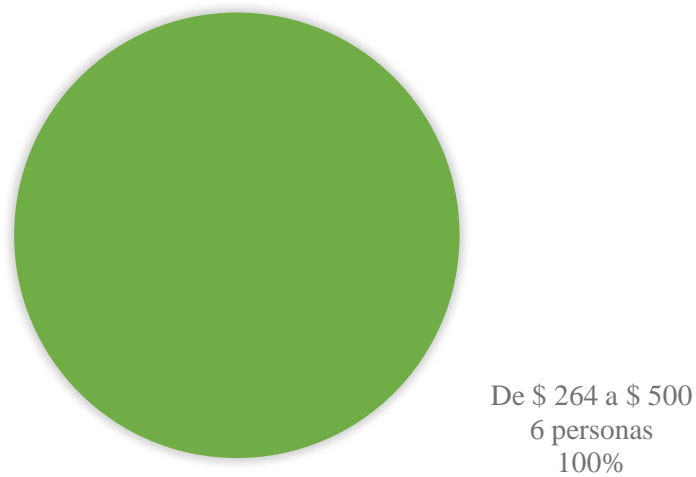


Figura 20. En total, ¿cuánto gana por su trabajo o actividad Mensualmente?
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 18.

En total, ¿cuánto gana por su trabajo o actividad Mensualmente?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
\$264 a \$500	6	100

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 100% de las personas investigadas ganan entre 264 a 500 dólares mensuales; la mensualidad que llegan a percibir los colaboradores en situación de discapacidad depende exclusivamente del número de horas trabajadas, cualquier otra razón se aleja completamente de la realidad institucional.

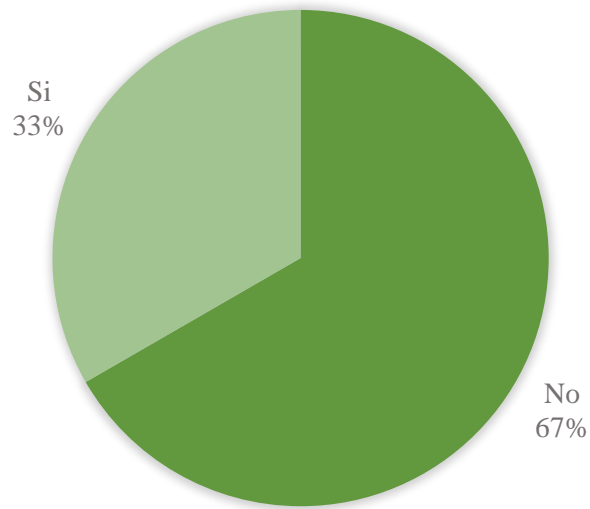


Figura 21. ¿Su discapacidad le ha dificultado conseguir empleo?
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 19.
¿Su discapacidad le ha dificultado conseguir empleo?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
No	4	66.67
Si	2	33.33

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 67% de la población indica que su discapacidad no ha complicado el proceso de búsqueda de un nuevo empleo; por otro lado, el 33% indica haber tenido serias dificultades a la hora de conseguir una nueva oportunidad.

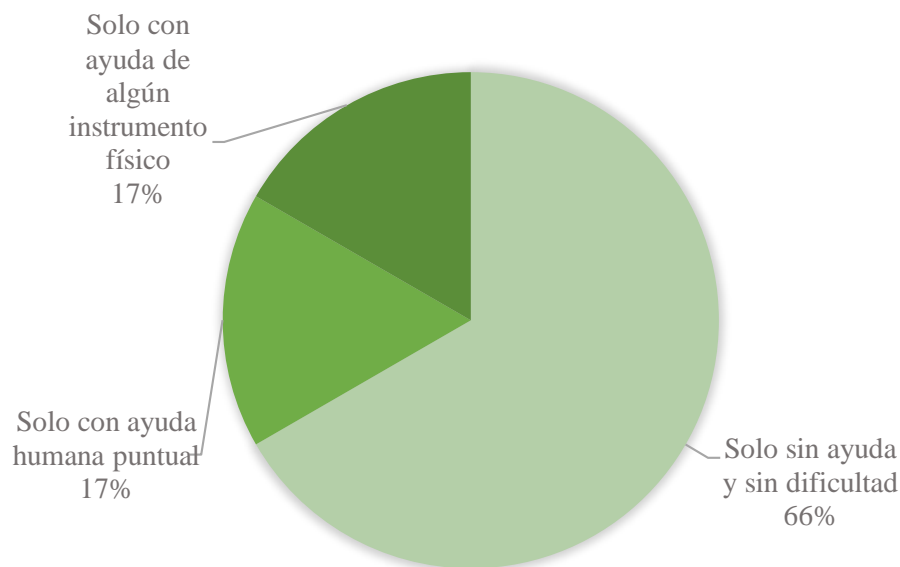


Figura 22. Para usted poder realizar sus actividades diarias en la empresa
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 20.

Para usted poder realizar sus actividades diarias en la empresa

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Solo sin ayuda y sin dificultad	4	66.67
Solo con ayuda humana puntual	1	16.67
Solo con ayuda de algún instrumento físico	1	16.67

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 67% de las personas con discapacidad comenta que realizan sus actividades diarias solos, sin ayuda y sin dificultad alguna; los inconvenientes aparecen a continuación, ya que un 16,67% sostiene que desarrollan sus actividades solos con ayuda puntual; y el 16,67% restante confirma que ejecutan sus funciones solos, pero con ayuda de algún instrumento físico.

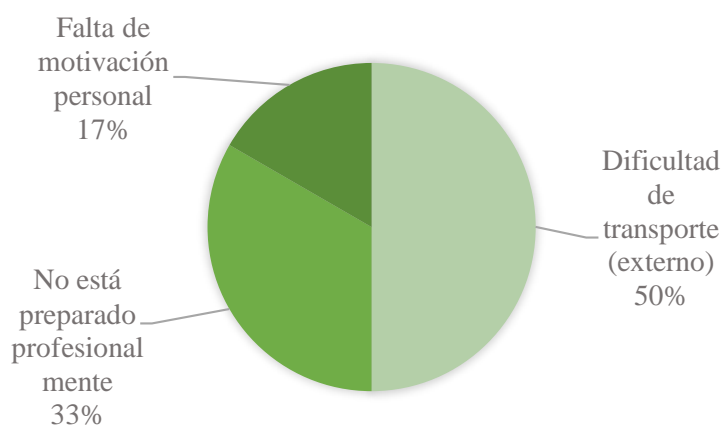


Figura 23. Cuáles son las dificultades que encuentra en su sitio de trabajo
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 21.
Cuáles son las dificultades que encuentra en su sitio de trabajo

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Dificultad de transporte (externo)	3	50
No está preparado profesionalmente	2	33.33
Falta de motivación personal	1	16.67

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

Al respecto de las dificultades que las personas con discapacidad encuentran en su sitio de trabajo tenemos; con el 50% dificultad de transporte externo; con un 33% los colaboradores afirman no estar preparados profesionalmente; y el 17% final indica que existe falta de motivación personal.

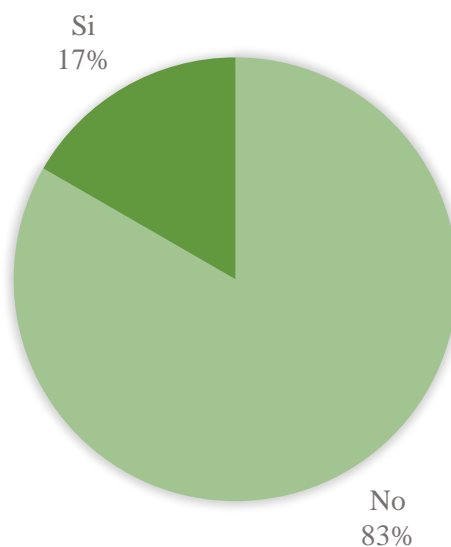


Figura 24. ¿Ha sentido Ud. actitudes o acciones de otras personas que afecten su dignidad?

Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 22.

¿Ha sentido Ud. actitudes o acciones de otras personas que afecten su dignidad?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
No	5	83.33
Si	1	16.67

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 83% de personas con discapacidad indican no haber sentido acciones o actitudes que afecten su dignidad; por otro lado, el 17% restante advierte haber sentido actitudes y acciones que afecten a su dignidad.

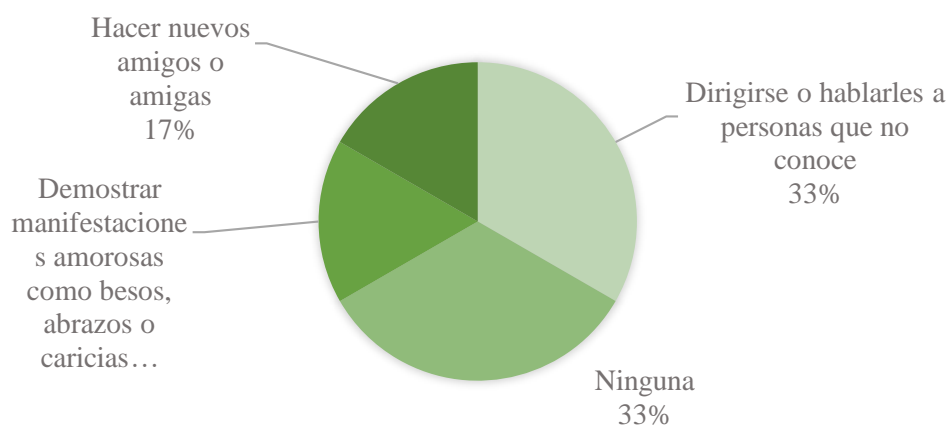


Figura 25. ¿Ha tenido dificultades para...?
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 23.
¿Ha tenido dificultades para...?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Dirigirse o hablarles a personas que no conoce	2	33.33
Ninguna	2	33.33
Demostrar manifestaciones amorosas como besos, abrazos o caricias	1	16.67
Hacer nuevos amigos o amigas	1	16.67

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 33,33% de la población confirma tener problemas para dirigirse o hablar con personas que no conocen; un similar 33,33% indica no presentar ningún tipo de inconvenientes; el 17% de personas con discapacidad tienen problemas de tipo afectivo con otras personas, y un 17% final asevera haber tenido dificultades para hacer nuevos amigos o amigas. Los porcentajes expresados demuestran que la principal brecha identificada en este grupo de colaboradores es su relacionamiento interpersonal, esto se debe a la poca confianza y al bajo nivel comunicativo existente.

Señale las actividades que usted realiza en su puesto de trabajo; y detalle la frecuencia con las que las desarrolla:

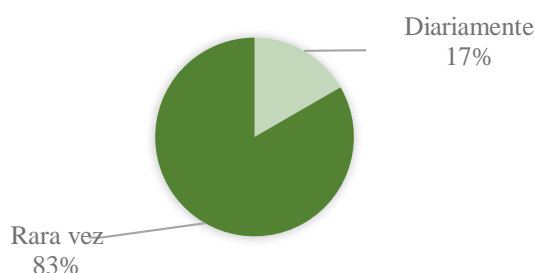


Figura 26. Promocionar las campañas de acuerdo a la base de datos asignada
Imagen elaborada por la investigadora.

Interpretación:

El 83% de las personas con discapacidad sostienen que no venden solamente haciendo uso de bases de datos, sino que además realizan ventas cruzadas y aprovechan de las redes sociales. El 17% restante asegura que diariamente cumple con la tarea asignada.

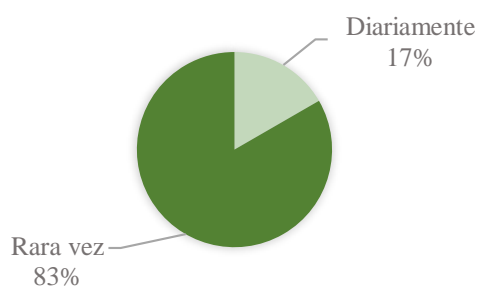


Figura 27. Atender las peticiones de los clientes dando cumplimiento a los protocolos de venta establecidos
Imagen elaborada por la investigadora.

Interpretación:

El 83% de las personas con discapacidad sostienen que rara vez atienden las peticiones de los clientes entregando todos los protocolos establecidos; el 17% restante manifiestan desempeñar con esta función diariamente. Se alcanza a constatar que existe una mayoría a la que se le dificulta cumplir con dicha actividad.

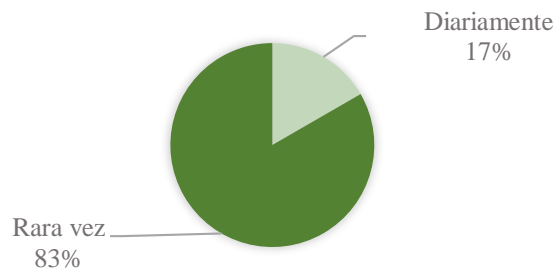


Figura 28. Configurar los parámetros de los productos seleccionados por los clientes
Imagen elaborada por la investigadora.

Interpretación:

El 83% de las personas con discapacidad afirman que rara vez configuran los parámetros de los productos seleccionados por los clientes; entre las causas principales tenemos que los trabajadores no tienen en cuenta las políticas y condiciones necesarias para desarrollar efectivamente “ofertas”. El 17% final dice realizar diariamente esta actividad.

Tabla 24.

Señale las actividades que usted realiza en su puesto de trabajo; y detalle la frecuencia con las que las desarrolla

Valor	Diariamente	Rara vez
Promocionar las campañas de acuerdo a la base de datos asignada.	1	5
Atender las peticiones de los clientes dando cumplimiento a los protocolos de venta establecidos.	1	5
Configurar los parámetros de los productos seleccionados por los clientes.	1	5

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

Las actividades que se exponen a continuación, son realizadas a diario por parte del personal de la institución y, además, en muy pocas ocasiones se dejan de cumplir. Entre las principales funciones que deben desarrollarse tenemos: a) promocionar las campañas de acuerdo a la base de datos asignada; b) atender las peticiones de los clientes dando cumplimiento a los protocolos de venta establecidos y, c) configurar los parámetros de los productos seleccionados por los clientes.

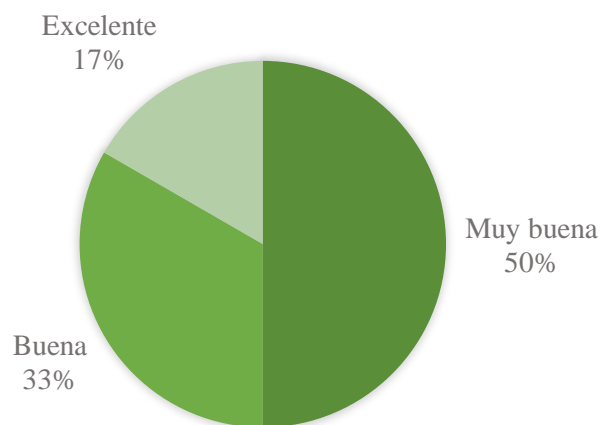


Figura 29. Como considera su relación con jefes y compañeros
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 25.
Como considera su relación con jefes y compañeros

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	3	50
Buena	2	33.33
Excelente	1	16.67

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 50% de la población investigada indica tener una muy buena relación con sus jefes y compañeros; el 33% dice que su relación es buena y nada más un 17% manifiesta tener una excelente relación con sus jefes y compañeros.

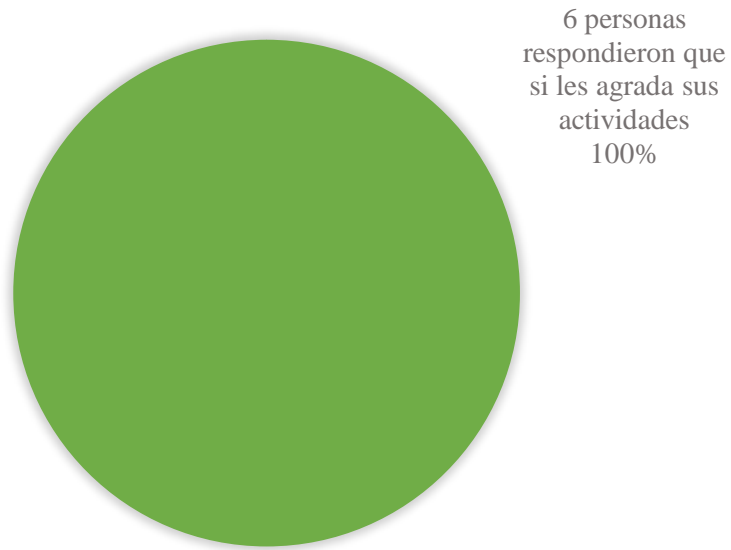


Figura 30. ¿Le agrada la actividad que realiza en la empresa?
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 26.
¿Le agrada la actividad que realiza en la empresa?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 100% de las personas evaluadas afirman tener agrado por las actividades que realizan en la compañía; entre las principales razones que justifican los resultados presentados tenemos: buenos en ventas y gusto por sentirse útiles (33%); gusto por el trabajo (33%); adquisición de conocimiento y socialización interpersonal (17%); finalmente, actividades adaptadas a su carrera profesional (17% restante).

Resultados del Cuestionario de Inclusión Laboral: (Personas sin Discapacidad en el cargo)

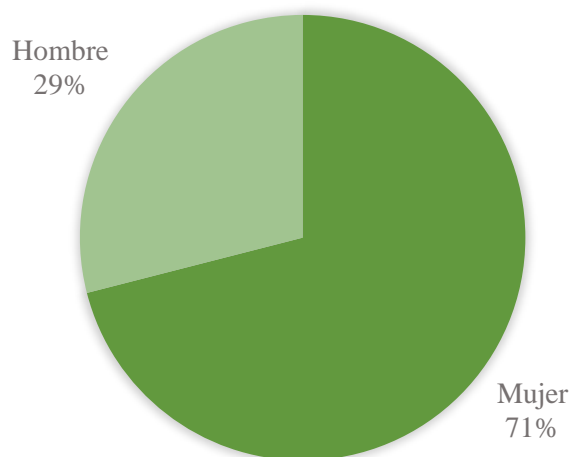


Figura 31. Género
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 27.
Género

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Mujer	49	71.01
Hombre	20	28.99

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

Del 100% de la población investigada, el 71% se encuentra representado por mujeres; solo el 29% pertenece al género masculino.

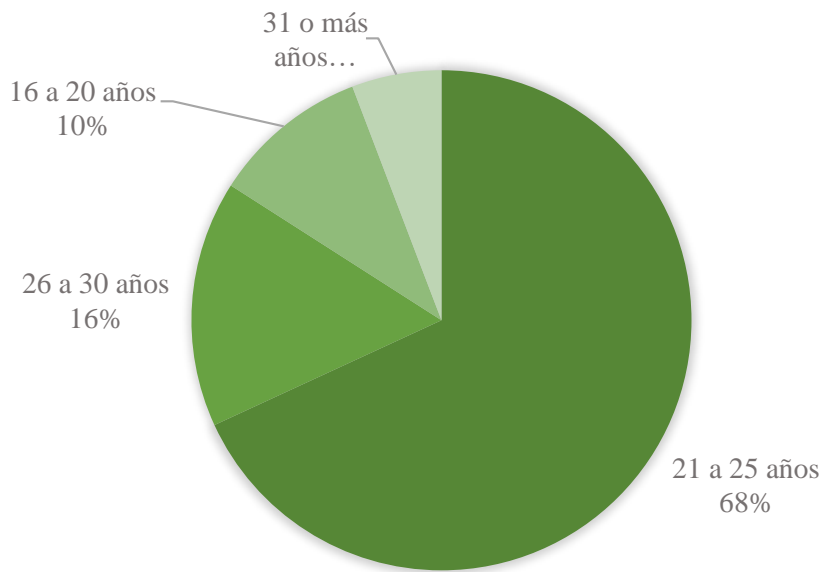


Figura 32. ¿En qué grupo de edad se encuentra? Años cumplidos
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 28.
¿En qué grupo de edad se encuentra? Años cumplidos

Valor	Frecuencia	Porcentaje
21 a 25 años	47	68.12
26 a 30 años	11	15.94
16 a 20 años	7	10.14
31 o más años	4	5.8

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 68% de las personas investigadas están entre 21 a 25 años de edad; el 16% tiene entre 26 a 30 años; un 10% indica que se encuentran entre los 16 y 20 años edad; y el 6% restante comenta tener de 31 a más años.

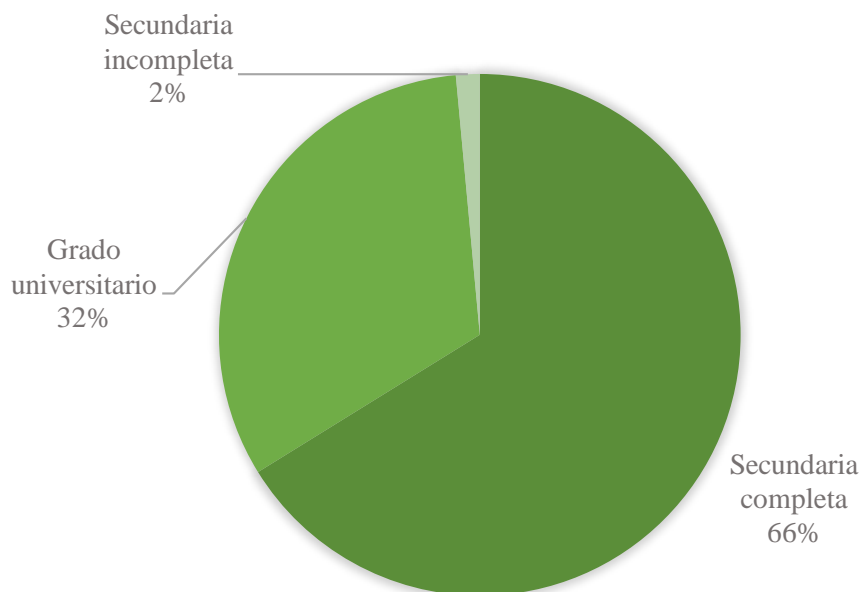


Figura 33. ¿Cuál es su nivel educativo más alto alcanzado?
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 29.
¿Cuál es su nivel educativo más alto alcanzado?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria completa	45	65.22
Grado universitario	22	31.88
Secundaria incompleta	1	1.45
Artesano	1	1.45

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 65% de las personas investigadas manifiestan que tienen estudios completos de secundaria; el 31,88% de la población tiene grado universitario; un 2% tiene estudios de secundaria incompletos y un 2% final dice ser artesano de profesión.

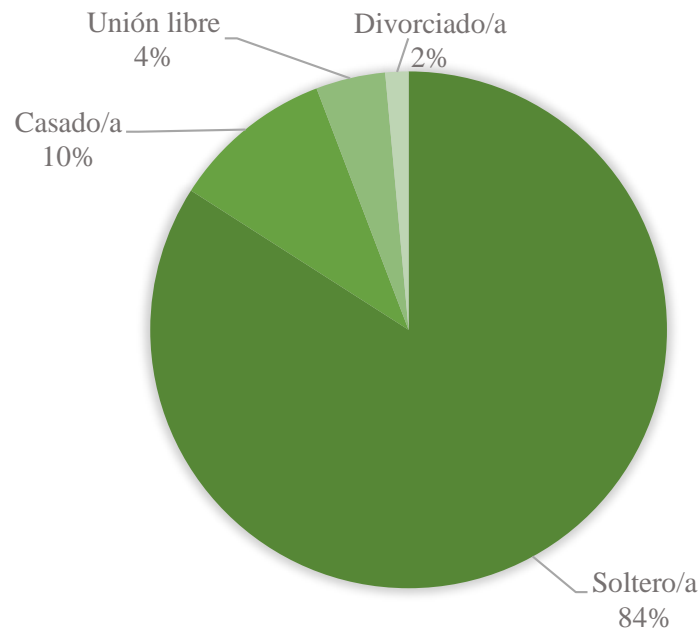


Figura 34. ¿Cuál es su estado civil?
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 30.
¿Cuál es su estado civil?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Soltero/a	58	84.06
Casado/a	7	10.14
Unión libre	3	4.35
Divorciado/a	1	1.45

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 84% de las personas evaluadas son solteras; con un 10% tenemos al grupo de las personas casadas; el 4% representa a las personas que se encuentran en unión libre; y con un 2% restante hallamos a las personas divorciadas.

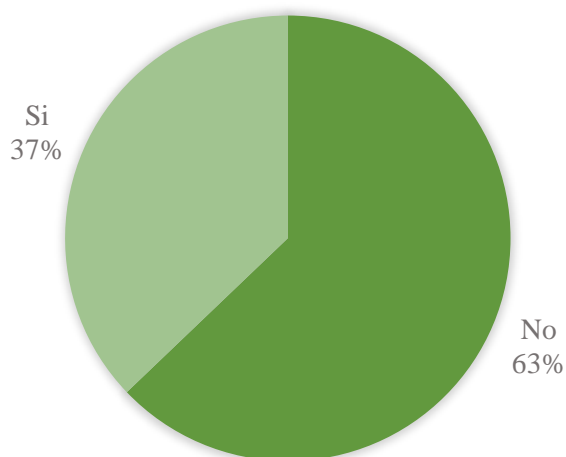


Figura 35. ¿Posee usted cargas familiares?
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 31.
¿Posee usted cargas familiares?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
No	44	63
Si	26	37

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 63% de las personas evaluadas indican que no tienen cargas familiares en la actualidad; las personas que si tienen cargas familiares representan el 37% de la población estudiada. Podemos confirmar que el número de personas que se encuentran bajo la dependencia de los colaboradores de la institución asciende a los 40 individuos.

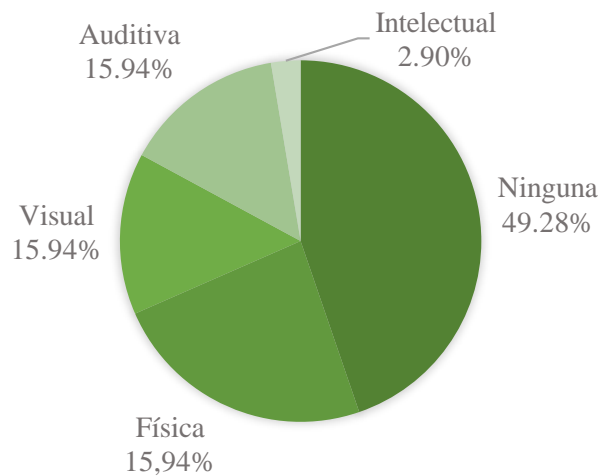


Figura 36. ¿Tiene compañeros de trabajo que presenten alguna de las siguientes discapacidades?
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 32.

¿Tiene compañeros de trabajo que presenten alguna de las siguientes discapacidades?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna	34	49.28
Física	11	15.94
Visual	11	15.94
Auditiva	11	15.94
Intelectual	2	2.9

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 49% de los investigados comentan que desconocen el tipo de discapacidad que padecen sus compañeros; esto se debe a que no existe un proceso de comunicación en el que se comparta este tipo de información a todo el personal. El 16% indica sufrir discapacidad física, el 16% tiene discapacidad de tipo visual; con un similar 16% hallamos a las personas que tienen discapacidad auditiva; y con un 3% final tenemos al grupo de personas que tienen discapacidad de tipo intelectual.

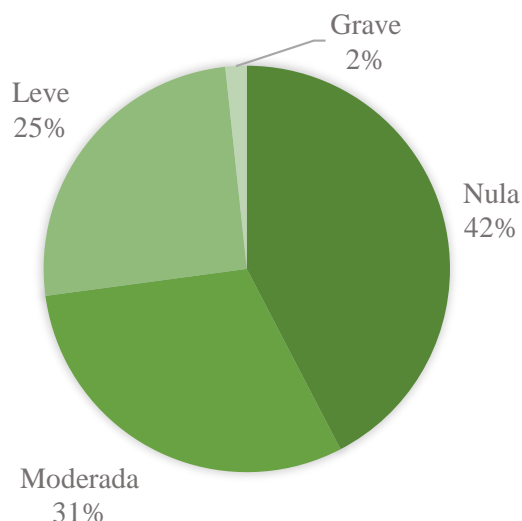


Figura 37. De conocer personas con algún tipo de discapacidad en su trabajo ¿Conoce usted el grado de discapacidad que presenta?
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 33.
De conocer personas con algún tipo de discapacidad en su trabajo ¿Conoce usted el grado de discapacidad que presenta?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Nula	25	36.23
Moderada	23	33,33
Leve	20	28.98
Grave	1	1.45

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 36% de los sujetos de estudio sostienen que el grado de discapacidad de algunos compañeros es nulo; esto se debe principalmente al escaso conocimiento de la causa/efecto de problemática de la discapacidad. El 33% expone como moderado el grado de discapacidad de ciertos colaboradores; el 21% señala que es leve el grado de discapacidad de otro grupo de personas; y el 2% final señala que el grado de discapacidad es grave.

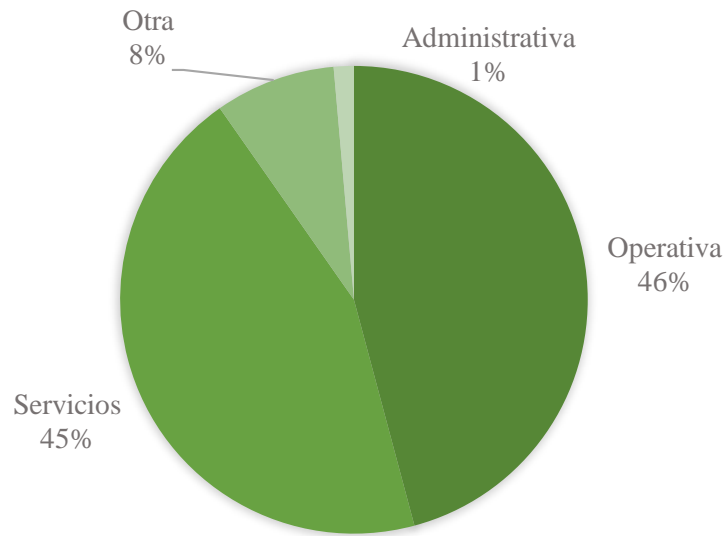


Figura 38. Posición en la empresa
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 34.
Posición en la empresa

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Operativa	30	43,47
Servicios	32	46,53
Otra	6	8,70
Administrativa	1	1,30

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 43% de la población investigada indica que su posición en la empresa está en el área operativa; se conoce que los colaboradores pueden rotar de área siempre y cuando ameriten y desarrollen competencias específicas del cargo. Un 47% señalan pertenecer al área de servicios; el 9% dice pertenecer a otro tipo de áreas; y el 1% final manifiesta que labora en el área administrativa.

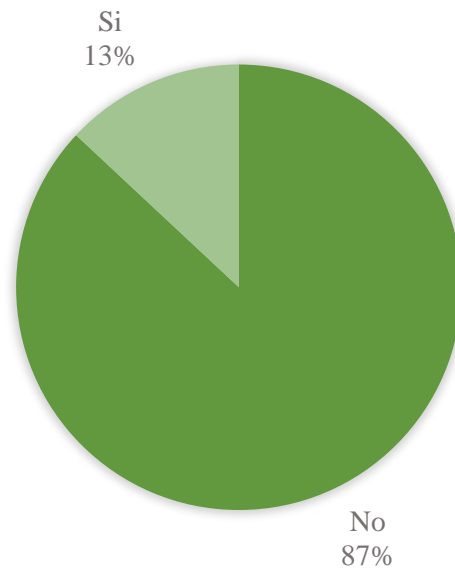


Figura 39. ¿Tiene personas a su cargo?
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 35.
¿Tiene personas a su cargo?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
No	60	86.96
Si	9	13.04

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 87% de las personas sujetas al estudio de investigación indica no tener personas bajo su cargo; esto se debe a que la actividad de call center es única, sin dejar de lado que la estructura del área de trabajo nada más requiere de un solo supervisor. Las causas expuestas generan desmotivación para el personal en situación de discapacidad; al mismo tiempo conlleva a que surja la necesidad de implementar un sistema de desarrollo de carrera para retener a las personas en la empresa. De no hacerlo así; los colaboradores se alejarán de inmediato lo que representaría un resquebrajamiento de la imagen y de la posición económica de la empresa. Todo esto quiere decir que en la empresa existe una mínima probabilidad de que un colaborador pueda llegar a supervisar personas, y nada más el 13% restante dice contar con personas bajo su tutela.

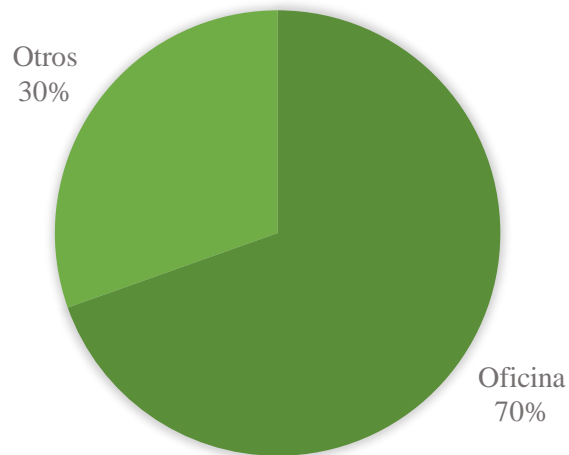


Figura 40. ¿En qué lugar desempeña sus funciones?
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 36.
¿En qué lugar desempeña sus funciones?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Oficina	48	69.57
Otros	21	30.43

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 70% de las personas investigadas confirman que desempeñan sus funciones desde las oficinas de la compañía; el 30% restante señala que labora en otro tipo de lugares (casa) esto debido a que algunos colaboradores tienen problemas relacionados con la predisposición de adquirir signos y síntomas del COVID-19.

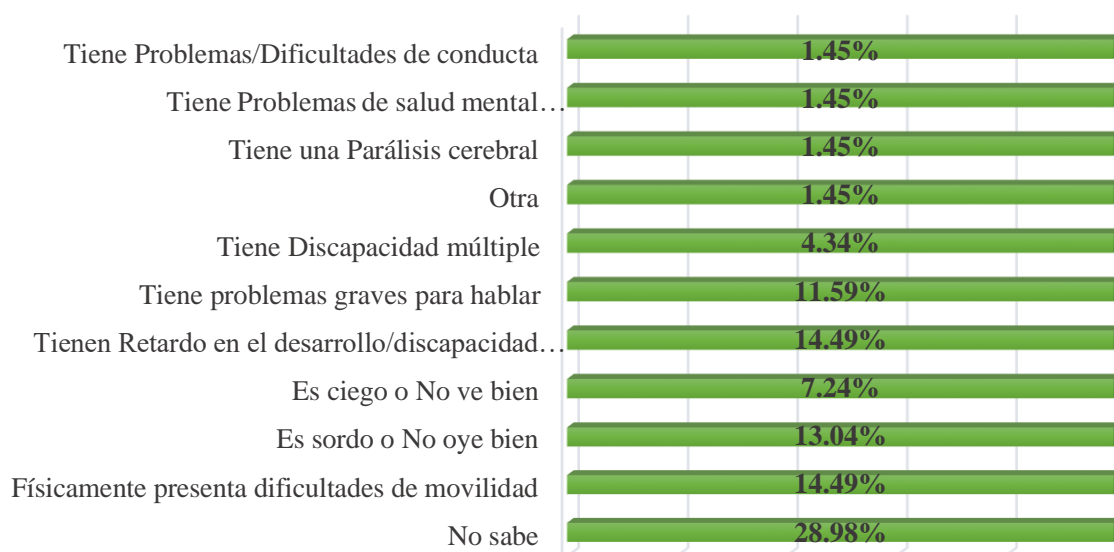


Figura 41. ¿Qué tipo de dificultades o limitaciones tienen las personas con Discapacidad?
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 37.

¿Qué tipo de dificultades o limitaciones tienen las personas con Discapacidad?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
No sabe	20	28,98%
Físicamente presenta dificultades de movilidad	10	14,49%
Es sordo o No oye bien	9	13,04%
Es ciego o No ve bien	5	7,24%
Tienen Retardo en el desarrollo/discapacidad intelectual	10	14,49%
Tiene problemas graves para hablar	8	11,59%
Tiene Discapacidad múltiple	3	4,34%
Otra	1	1,45%
Tiene una Parálisis cerebral	1	1,45%
Tiene Problemas de salud mental (esquizofrenia, paranoia...)	1	1,45%
Tiene Problemas/Dificultades de conducta	1	1,45%

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 29% de las personas evaluadas dicen que no conocen las limitaciones o dificultades de las colaborares que tienen discapacidad; esto se debe a que no existe un plan de comunicación en la empresa que exponga la complejidad de las discapacidades y sobre todo recomiende el tipo de soporte y ayuda que debe recibir este grupo de personas. Además, comentan que un 14,4% de la población tiene problemas de movilidad; otro 14,4% mantiene problemas intelectuales, el 13% de los trabajadores tiene inconvenientes para oír o no oyen del todo bien; el 7,24% es ciego o no ve bien; el 12% tiene problemas graves para hablar; el 4% tiene discapacidad múltiple; y el 6% final presenta diferentes tipos de discapacidades.

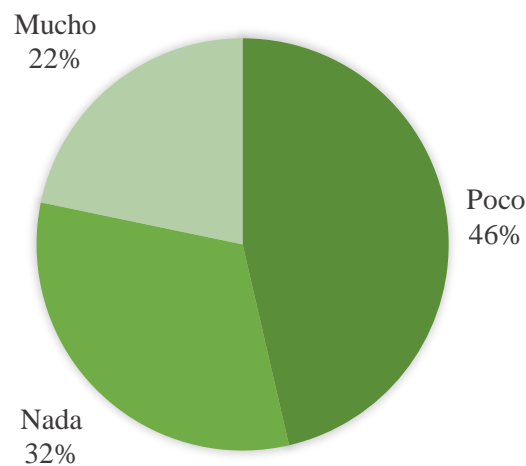


Figura 42. ¿Cuánto afecta la discapacidad en el desempeño laboral de la persona?
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 38.

¿Cuánto afecta la discapacidad en el desempeño laboral de la persona?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Poco	32	46.37
Nada	22	31.88
Mucho	15	21.73

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 46% de la población investigada sostiene que la discapacidad de algunos colaboradores afecta poco al desempeño de sus labores; esta afirmación se origina debido al desconocimiento que existe sobre la materia. El 32% manifiesta que la discapacidad no incide en el desarrollo de las funciones, Esto se debe a que las funciones del puesto de trabajo son específicamente mecánicas; por un lado, y por otro a que cada cargo es particular por la naturaleza de los clientes, no olvidemos que Call Center es una actividad de atención directa al cliente y la concentración es propia del individuo. De este modo ratificamos el poco conocimiento que tienen los colaboradores al respecto de las discapacidades; y finalmente el 22% restante dice que las discapacidades afectan mucho su desempeño laboral.

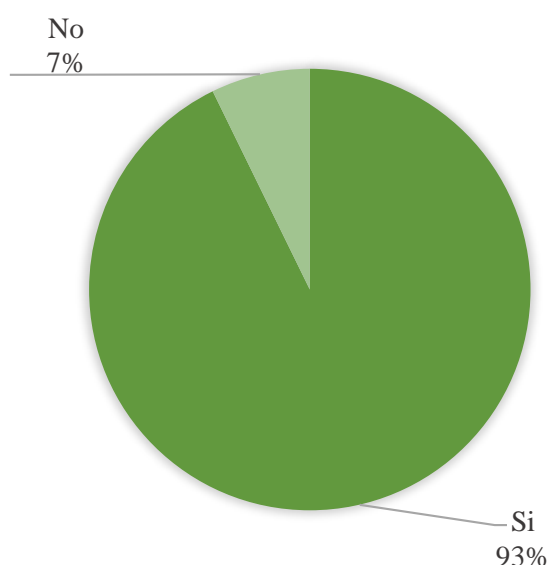


Figura 43. ¿Antes de ingresar a laborar en esta empresa recibió capacitación?
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 39.

¿Antes de ingresar a laborar en esta empresa recibió capacitación?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Si	64	92.75
No	5	7.25

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 93% de la población confirma haber recibido capacitación antes de ingresar a la compañía; por el contrario, el 7% final indica no haber recibido ningún tipo de capacitación. Entre los temas de capacitación tratados tenemos: servicio al cliente, normativa laboral, riesgos laborales, valores corporativos, *discapacidad visual*, *discapacidad auditiva* y comunicación efectiva. De esta manera podemos constatar que en la institución no existe una adecuada capacitación sobre la problemática de las discapacidades.

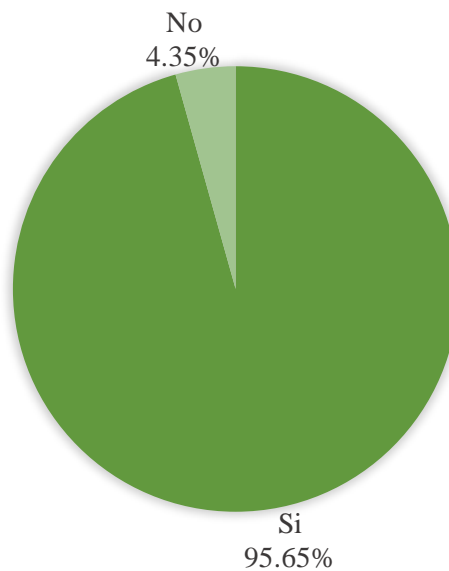


Figura 44. ¿Ha recibido capacitación de parte de la empresa?
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 40.
¿Ha recibido capacitación de parte de la empresa?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Si	66	95.65
No	3	4.35

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 96% de los investigados sostienen haber recibido capacitación por parte de la empresa; y solamente un 4% indica no haberla recibido. Según comentarios de los trabajadores los temas que se dictaron como capacitación fueron: servicio al cliente, normativa laboral, riesgos laborales, valores corporativos, *discapacidad visual*, *discapacidad auditiva* y comunicación efectiva. Lo que implica una mínima formación por parte de la empresa, acerca de la importancia de la discapacidad en los colaboradores.

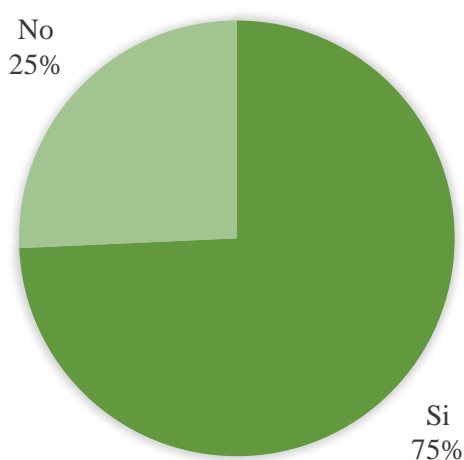


Figura 45. ¿Ha recibido algún curso de capacitación durante el último año?
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 41.

¿Ha recibido algún curso de capacitación durante el último año?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Si	52	75,36
No	17	24.63

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 75% de la población sujeta a estudio señala haber recibido capacitación durante este último año; solamente un 25% indica no haber recibido formación de ningún tipo. Entre los temas de capacitación que fueron tratados tenemos: técnica de ventas, normativa

laboral, recursos humanos, higiene personal, ventas telefónicas, bioseguridad y relaciones humanas. Como se puede observar en los resultados, la compañía no considera como tema de preparación y adiestramiento a las discapacidades.

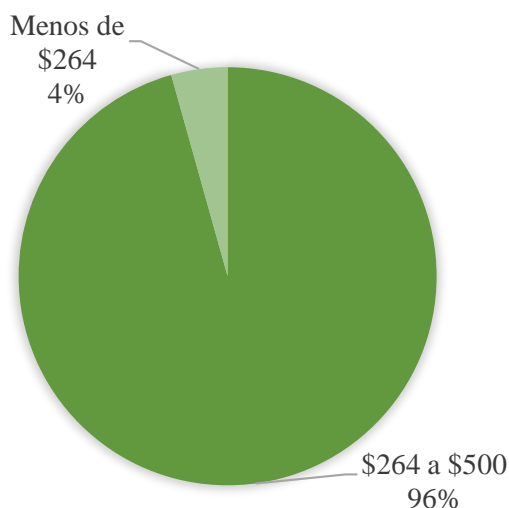


Figura 46. En total, ¿Cuánto gana por su trabajo o actividad Mensualmente?
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 42.
En total, ¿Cuánto gana por su trabajo o actividad Mensualmente?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
\$264 a \$500	66	95.65
Menos de \$264	3	4.35

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 96% de la población gana entre 264 a 500 dólares mensuales por realizar sus actividades; un 4% final sostiene que gana menos de 264 dólares al mes. Esta diferencia de valores percibidos radica debido al número de horas laboradas por los colaboradores mas no por asuntos discriminatorios o afines. Según la OIT la jornada de trabajo para el cargo de operador telefónico es de 4 y máximo 6 horas (salvaguardar la integridad física –

“audición” del personal es el objetivo), además deberá percibir la totalidad del sueldo básico unificado / o cantidad acordada que haya pactado con su empleador.

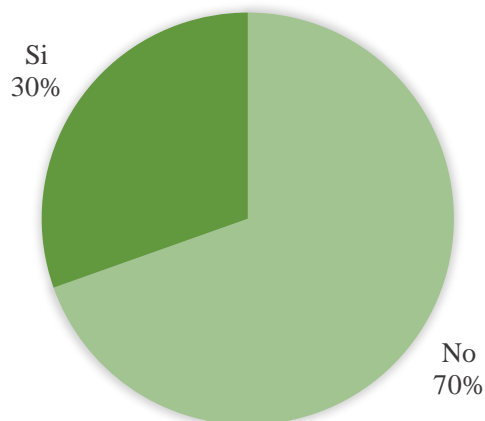


Figura 47. ¿Conoce si la discapacidad de estas personas les ha dificultado conseguir empleo?
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 43.

¿Conoce si la discapacidad de estas personas les ha dificultado conseguir empleo?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
No	48	69.57
Si	21	30.43

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 70% de las personas investigadas desconocen acerca de que la discapacidad de este grupo de colaboradores ha dificultado la obtención de un nuevo empleo para ellos; es decir que en la compañía no existe una comunicación efectiva entre su personal. Ahora, el 30% restante indica conocer que la discapacidad de algunos compañeros ha complicado la consecución de una nueva oportunidad laboral, sin embargo, la misión de la organización a todas luces será el fomento de una cultura organizacional solidaria, participativa y bien comunicada.

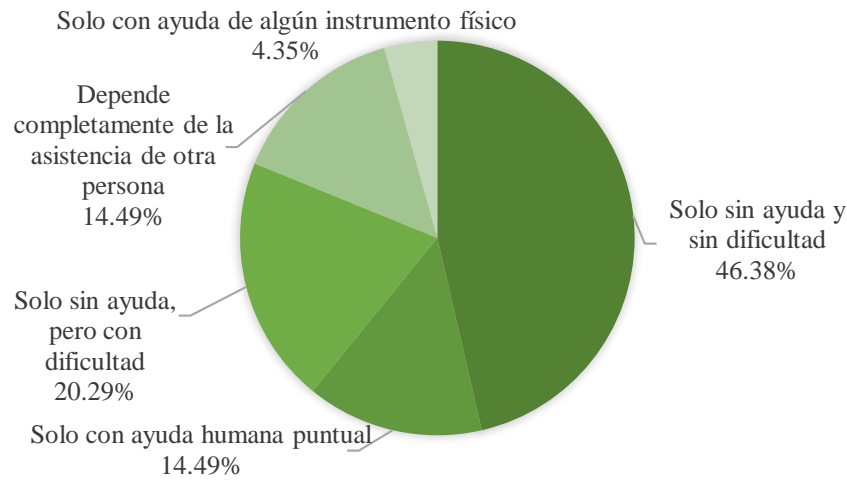


Figura 48. Para que las personas con discapacidad puedan realizar sus actividades diarias en la empresa
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 44.

Para que las personas con discapacidad puedan realizar sus actividades diarias en la empresa

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Solo sin ayuda y sin dificultad	32	46.38
Solo con ayuda humana puntual	10	14.49
Solo sin ayuda, pero con dificultad	14	20.29
Depende completamente de la asistencia de otra persona	10	14.49
Solo con ayuda de algún instrumento físico	3	4.35

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 46% de la población indica que, para realizar sus actividades diarias los colaboradores con discapacidad no requieren de ayuda y tampoco tienen dificultades de ningún tipo. Por otro lado, tenemos los siguientes resultados que muestran la necesidad imperante de implementar sistemas de apoyo para el personal que padece cierto tipo de discapacidad; el 14% realiza sus actividades solos con ayuda humana puntual; otro 20%

sostiene que desarrollan sus actividades solos sin ayuda, pero con dificultad; un 14% comenta depender completamente de la asistencia de otra persona; y un final 4% ratifica que ejecuta sus funciones solo con ayuda de algún instrumento físico.

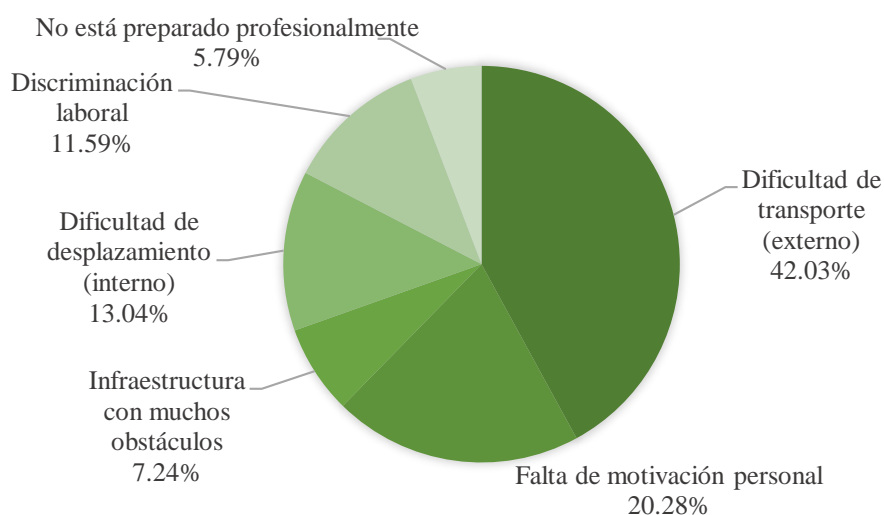


Figura 49. Cuáles son las dificultades que existen en el sitio de trabajo de estas personas
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 45.

Cuáles son las dificultades que existen en el sitio de trabajo de estas personas

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Dificultad de transporte (externo)	29	42,03%
Falta de motivación personal	14	20,28%
Infraestructura con muchos obstáculos	5	7,24%
Dificultad de desplazamiento (interno)	9	13,04%
Discriminación laboral	8	11,59%
No está preparado profesionalmente	4	5,79%

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 42% de la población investigada afirma que la principal dificultad que tienen los trabajadores con discapacidad radica en la movilidad externa para llegar hacia su sitio de trabajo; esta complicación podría solventarse considerando medidas de trabajo digital

(teletrabajo) para aquellas personas que no pueden trasladarse con facilidad hacia las instalaciones de la institución. El 20% sostiene que existe falta de motivación; un 13% dice que existe dificultad para desplazarse internamente, un 12% asevera que hay la presencia de discriminación laboral; otro 7% comenta que existe infraestructura con muchos obstáculos; y un 6% final dice no estar preparadamente profesionalmente.

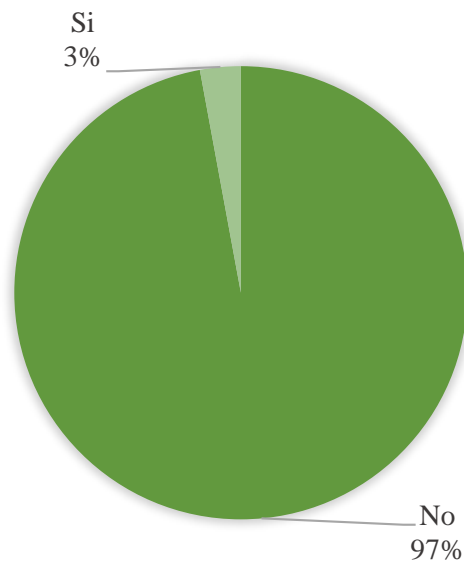


Figura 50. ¿Ha sentido Ud. actitudes o acciones de otras personas que afecten su dignidad?

Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 46.

¿Ha sentido Ud. actitudes o acciones de otras personas que afecten su dignidad?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
No	67	97.1
Si	2	2.9

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

Un 97% de las personas evaluadas corroboran no haber sentido actitudes o acciones que afecten a su dignidad, esto significa que los principios y valores de la mayoría de las

personas que laboran actualmente en la compañía se encuentran bien cimentadas. Por otro lado, un mínimo 3% dice haber sufrido acciones que afectan a su dignidad.

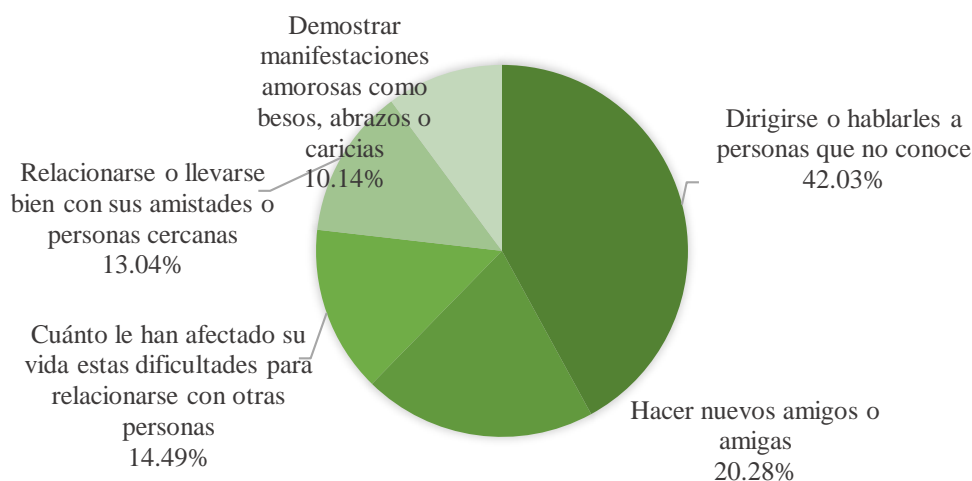


Figura 51. ¿Ha percibido que las personas con discapacidad tengan dificultades para...? Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 47.

¿Ha percibido que las personas con discapacidad tengan dificultades para...?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Dirigirse o hablarles a personas que no conoce	29	42,03%
Hacer nuevos amigos o amigas	14	20,28%
Cuánto le han afectado su vida estas dificultades para relacionarse con otras personas	10	14,49%
Relacionarse o llevarse bien con sus amistades o personas cercanas	9	13,04%
Demostrar manifestaciones amorosas como besos, abrazos o caricias	7	10,14%

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 42% de la población estudiada indica haber percibido que los empleados que padecen algún tipo de discapacidad tienen problemas para comunicarse con personas que no conocen; en otras palabras, podemos decir que las relaciones interpersonales de este grupo de colaboradores se encuentran alteradas al punto de incidir sobre aspectos que a continuación detallaremos; dificultad para hacer nuevos amigos (20%); conflicto para

relacionarse con otras personas (14%); problemas para llevarse bien con amistades o personas cercanas (9%); y un (7%) final afirma tener problemas para demostrar acciones afectivas.

Señale las actividades que usted realiza en su puesto de trabajo; y detalle la frecuencia con las que las desarrolla:

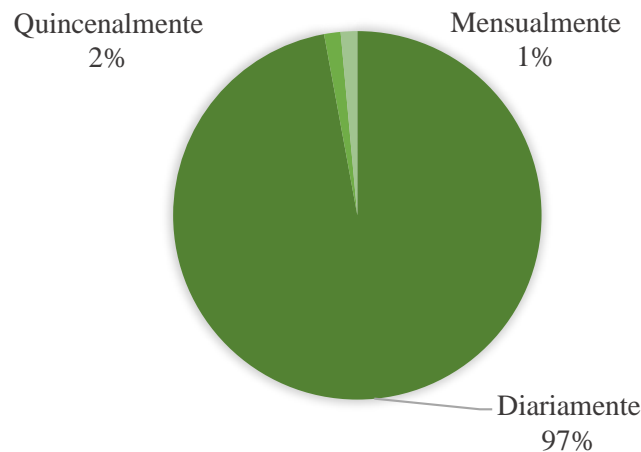


Figura 52. Atender las peticiones de los clientes dando cumplimiento a los protocolos de venta establecidos

Imagen elaborada por la investigadora.

Interpretación:

El 97% de la población investigada indica que diariamente atiende las peticiones de los clientes dando cumplimiento a los protocolos de ventas establecidos; lo que supone que estas personas desempeñan sus tareas de forma responsable y acertada. Un 2% dice hacerlo quincenalmente y solo el 1% lo hace mensualmente.

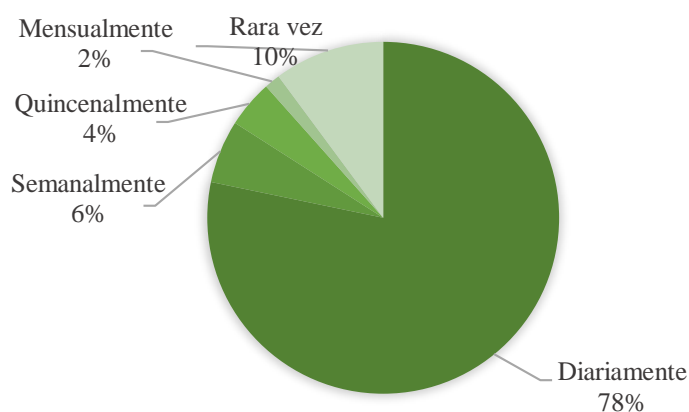


Figura 53. Promocionar las campañas de acuerdo a la base de datos asignada
Imagen elaborada por la investigadora.

Interpretación:

El 78% de las personas evaluadas responden que diariamente promocionan las campañas de acuerdo a la base de datos asignada. El 6% dice hacerlo semanalmente; un 4% lo haría quincenalmente; otro 2% indica que realiza esta actividad mensualmente; y el 10% de la población indica que rara vez realiza esta actividad.

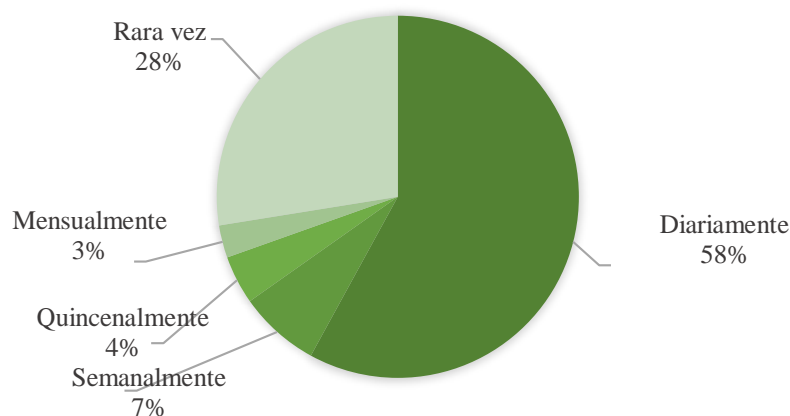


Figura 54. Configurar los parámetros de los productos seleccionados por los clientes
Imagen elaborada por la investigadora.

Interpretación:

El 58% de los investigados señalan que diariamente configurar los parámetros de los productos seleccionados por los clientes; el 7% lo hace de forma semanal; el 4% indica realizarlo quincenalmente; un 3% realiza esta función de manera mensual; y el 28% restante sostiene que cumple rara vez con esta actividad.

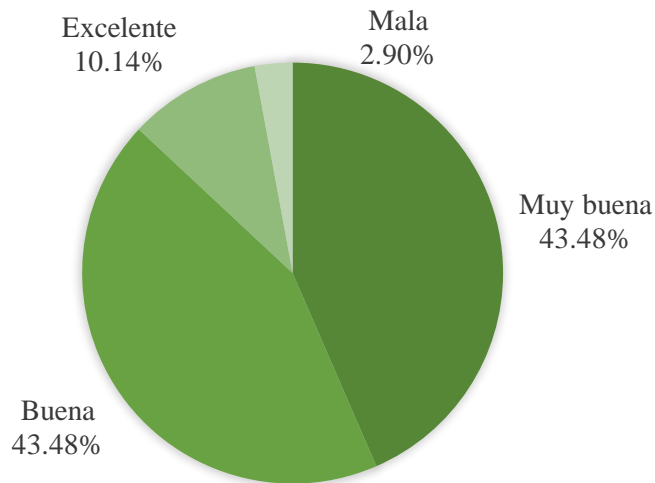


Figura 55. Como considera su relación con jefes y compañeros
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 48.
Como considera su relación con jefes y compañeros

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	30	43.48
Buena	30	43.48
Excelente	7	10.14
Mala	2	2.9

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 43% de las personas evaluadas indican que la relación que mantienen con sus jefes y compañeros es muy buena; un similar 43% cataloga su relación como buena. Un 10% sostiene que su relación es excelente; y el 2% restante comenta que su relación es mala.

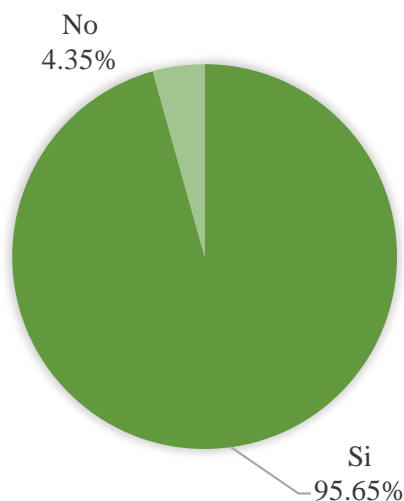


Figura 56. ¿Le agrada la actividad que realiza en la empresa?
Imagen elaborada por la investigadora.

Tabla 49.
¿Le agrada la actividad que realiza en la empresa?

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Si	66	95.65
No	3	4.35

“Fuente y elaboración propia”

Interpretación:

El 96% de los investigados indican que les agrada las actividades que realizan en la compañía; nada más el 4% final revela su desagrado por las funciones que desarrollan actualmente. Entre las principales razones por las que el agrado es mayoritario se contemplan aspectos como; comodidad, desarrollo de aptitudes, gusto, superación y aprendizaje, soporte para personas, no es trabajo hostigante, buen ambiente laboral, entre otros factores más.

Capítulo cuarto

Propuesta de Captación y Selección

La captación y selección de personas con Discapacidad de la Empresa de Servicios Omnicall Omnservice S.A., hoy por hoy presenta índices de cumplimiento por debajo del mínimo establecido por la ley. La problemática del estudio ha dado paso al planteamiento del objetivo de investigación el cual busca determinar el proceso de captación de personas con discapacidad en el cargo de Operadores de Contact Center.

Para entregar una propuesta acorde a las necesidades de la empresa; en primera instancia se analizará las funciones esenciales del cargo de Operadores de Contact Center:

- Promocional las compañías de acuerdo a las bases de datos.
- Atender las peticiones de los clientes dando cumplimiento a los protocolos de venta establecidos.
- Promocionar las campañas de acuerdo a la base de datos asignada.
- Configurar los parámetros de los productos seleccionados por los clientes.

Luego se estudia los diferentes tipos de discapacidad que aquejan a las personas, con la finalidad de llevar a cabo una comparación que permita identificar personas con discapacidad que puedan efectuar adecuadamente las funciones descritas anteriormente. Una vez identificadas las personas con discapacidad que puedan ejercer adecuadamente su labor; se iniciará inmediatamente el proceso de selección de personal con el fin de alcanzar el porcentaje de contratación establecido por la ley (4% de la nómina total).

A continuación, se presentan aquellas discapacidades que se excluyen del proceso de contratación debido a la naturaleza del cargo de Operador de Contact Center.

Tabla 50.
Tipo de discapacidades excluyentes del proceso de contratación

Tipo de Discapacidad	Discapacidad	Características	Característica necesaria para el cargo
Visual	Ceguera	Son aquellos sujetos que tienen sólo percepción de luz, sin proyección, o aquellos que carecen totalmente de visión.	El colaborador necesita tener una visión adecuada ya que manipula con frecuencia equipos tecnológicos. La empresa por el momento no tiene un sistema de braille.

Auditiva	Sordera	Déficit total o parcial en la percepción que se evalúa por el grado de pérdida de la audición en cada oído.	El colaborador no debe tener problemas auditivos ya que su función esencial es utilizar el teléfono (móvil o de cable).
Física	invalidez	Personas sin uno o los dos de sus miembros superiores.	Las personas con amputaciones de brazos no pueden desarrollar el trabajo de call center, es necesaria la movilidad total de los miembros superiores.
Cognitiva	Labio leporino y Paladar hendido	Entre sus consecuencias estén las dificultades para hablar u oír.	El cargo necesita de personas que hablan fuerte y claro, la buena comunicación es imprescindible para un call center.
Intelectual	Problemas intelectuales	El síntoma principal es la dificultad para pensar y comprender. Las destrezas para desenvolverse en la vida que se pueden ver afectadas.	Los colaboradores deben solventar y responder los requerimientos de los clientes. Una persona con este tipo de discapacidad no abordaría efectivamente las dudas del cliente.

“Fuente y elaboración propias”

La inclusión laboral de personas con discapacidad en la Empresa de Servicios Omnicall Omnservice S.A., puede verse plasmada siempre y cuando exista o se haya creado una política explícita sobre la materia. La implementación de políticas de inclusión laboral permite fundar una cultura laboral inclusiva; despertando de ese modo interés por parte de la competencia y brindando a la compañía atributos de excelente Marca Empleadora.

Con la finalidad de acrecentar el espectro de personas con discapacidad contratadas para el cargo de Operador de Contact Center, proponemos a la Dirección la Empresa de Servicios Omnicall Omnservice S.A., implementación de sistemas inclusivos como:

- Sistema de braille (identificador de espacios)
- Sistema Jaws (Lector de pantalla)
- Sistemas de alarmas que puedan ser vistas y escuchadas.
- Procesos de comunicación alternativos (hablar despacio y claro para que la persona puede fácilmente leer los labios)
- Adecuación del medio físico (señalética)
- Servicios sanitarios (Personas con discapacidad)
- Fácil acceso (puertas eléctricas con sensores, ascensores destinados a uso prioritario, rampas y entradas accesibles para todos los usuarios).

Propuesta de Perfil Inclusivo: Personal Discapacitado de Omnicall

Levantamiento de perfil

Es un análisis estratégico en donde se inspeccionan las actividades, tareas, rasgos característicos y competencias que deberá poseer un puesto de trabajo.

Perfil inclusivo

El perfil inclusivo es aquella descripción que contiene elementos que permiten levantar información relacionada al puesto de trabajo y se dirige para candidatos o futuros colaboradores discapacitados o no. Por medio de la siguiente ficha de levantamiento de perfil, proponemos construir e implementar perfiles inclusivos los cuales progresivamente sean utilizados por personas que presenten una determinada situación de discapacidad.

Tabla 51.
Propuesta de Perfil Inclusivo

OMNICALL PERFIL INCLUSIVO DE PUESTO					
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN				CUMPLE	
Cargo:		Reporta a:		Si	No
Área/Departamento		Supervisa a:			
Número de Ocupantes		Remuneración:			
2. FACTORES DE TRABAJO				CUMPLE	
Requisitos formales				Si	No
Instrucción					
Especialidad					
Experiencia					
Tiempo de experiencia					
Experiencia específica					
Capacitación					
Otros requerimientos					
3. FUNCIONES Y TAREAS				CUMPLE	
Función 1: Atención al Cliente y Ventas				Si	No
Tareas:		Principal	Periódica	Ocasional	
1.- Atender las peticiones de los clientes dando cumplimiento a los protocolos de venta establecidos.					
2.- Promocionar las campañas de acuerdo a la base de datos asignada.					
3.- Configurar los parámetros de los productos seleccionados por los clientes.					
4. USO DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS				CUMPLE	
				Si	No
Descripción del equipo que utiliza: Computador de escritorio, teléfono celular					
Descripción de las herramientas: Auriculares, pantallas de lectura					
Material que utiliza: Hojas de papel					
5. ANÁLISIS DE COMPETENCIAS				CUMPLE	
				Si	No

Llevar								
Empujar								
Halar								
Extensión de brazos								
Manipular								
Uso de dedos								
Oído - Olfato - Gusto								
Agudeza del oído								
Agudeza del olfato								
Agudeza del gusto								
Agudeza del tacto								
Control de mandos y fuerza								
	Mano	Brazo	Pie	Pierna				
Derecha								
Izquierda								
Cualquiera								

“Fuente y elaboración propias”

La inclusión laboral se define como el proceso de asequibilidad de personas con discapacidad, hacia un empleo en el que se consideran condiciones similares a las tareas, remuneración y horarios de trabajo de personal que no padecen ningún tipo de discapacidad. Para tomar en cuenta las características propias del puesto de trabajo se propone poner en práctica el perfil inclusivo de personas con discapacidad (ver Tabla 51.), de esta manera lograremos garantizar un mayor grado de inclusión y paralelamente generaríamos una mejor calidad de vida para aquellos individuos que se hallan en situación de discapacidad.

En la propuesta de perfil inclusivo se han identificado aditamentos que definen con exactitud la estructura y el concepto del perfil de cargo; tenemos entre estos componentes la definición de puesto de trabajo, la descripción de cargos, la descripción de cargos en los procesos de selección y finalmente expondremos el perfil del cargo que fue sujeto de estudio en el presente trabajo de investigación.

Puesto de Trabajo

En realidad, los puestos de trabajo constituyen el producto y la utilidad de las compañías, esta inferencia propicia el nacimiento de la necesidad por abordar estudios relacionados. Entender los supuestos conceptuales que los distintos intérpretes académicos socializan será parte trascendente de la presente investigación.

Entonces, es importante formar una demarcación conceptual entre diferentes autores a fin de comprender la relevancia y alcance del puesto de trabajo:

La noción de puesto de trabajo delimita el perfil de la actividad. Esto tiene una primera referencia que alude a las cualificaciones requeridas para una determinada actividad. El puesto de trabajo se imbrica en una compleja estructura que tiene múltiples dimensiones. Unas lo colocan en un contexto coordinado con otros puestos de trabajo. Otros aluden a objetivo final de la producción, en la que se imbrican distintos grados de cualificación, que a su vez se inscriben en un constante proceso de cambio (Bilbao 2000, 75).

Al mismo tiempo, exponemos la definición que José Carrasco presenta en su trabajo denominado “Análisis y Descripción de Puestos de Trabajo en la Administración Local”, que dice:

El puesto de trabajo es hoy por hoy el vínculo más determinante de la relación entre empresa y trabajador, accedemos a un trabajo por medio de la ocupación de un puesto (ingeniero/a, arquitecto/a), que además supone una categoría profesional, unas condiciones laborales y económicas determinadas y que varían en función del puesto ocupado (Carrasco 2009, 4).

Enguñados (2017, 11) con el objetivo de conocer la terminología cargo de trabajo, menciona a Carrasco (2009), quien define al puesto de trabajo como un conjunto de acciones organizadas y propositivas que realiza un empleado o colaborador de una organización, en una determinada posición de su estructura de relaciones internas y externas, con el fin de aportar valor añadido a dicha organización (y, en general, a su cuenta de resultados), mediante la consecución de una serie de áreas de resultados específicos, siguiendo reglas, procedimientos y metodologías - generalmente preestablecidas - dentro de una determinada orientación estratégica fijada por la propia organización.

¿Qué es la Descripción de Puestos?

El objetivo de la descripción de puestos es definir de forma clara y sencilla las funciones a realizarse en un puesto de trabajo determinado, por supuesto que además se consideran factores personales - profesionales indispensables para su correcta estructuración. Se presenta a continuación una serie de conceptos que soportan al trabajo de investigación, y que ayudan a entender el significado de la descripción de puestos:

El análisis y descripción de puestos es un procedimiento que consiste en determinar mediante rigurosos estudios los elementos o características inherentes a cada puesto. De este modo, obtenemos una visión clara y definida de la naturaleza de cada puesto de trabajo y de su diferenciación respecto de todos los otros existentes en la organización (Vinyes 2016, 2).

Fertonani y Grosso (1978) citado por Enguítanos (2017, 11) definen a la descripción de puestos como la “descripción detallada de los cometidos y de los requisitos exigidos para desarrollarlos. Es también el resultado de la investigación de puestos”. Al ser la descripción de puestos una exposición detallada, estructurada, y sistemática, pudiera catalogarse como un inventario escrito que muestra las principales responsabilidades y deberes de un puesto de trabajo. Desde otro punto de vista, podemos definir a la descripción de cargos empleando la siguiente valoración teórica:

La descripción de puestos consiste en texto que explica lo que hace en realidad el individuo que ocupa el puesto, cómo lo hace y en qué condiciones realiza su labor. A la vez, el gerente utiliza dicha información para redactar la especificación del puesto, donde se listan los conocimientos, las habilidades y las capacidades que se requieren para efectuar el trabajo de manera satisfactoria (Dessler y Varela 2011, 83).

Las definiciones aquí expuestas recaen exclusivamente sobre las especificaciones del puesto de trabajo, tomado en cuenta principalmente responsabilidades, obligaciones y tareas.

La Descripción de Puestos en el proceso de selección

Los empleadores utilizan la descripción de puestos con varios objetivos, sin embargo, el uso más común que se le suele entregar es que posibilita la toma de decisiones del tipo de gente que se debe reclutar y luego seleccionar para cubrir los puestos vacantes. El proceso de reclutamiento y selección consiste en los siguientes pasos:

1. Planear y pronosticar la fuerza laboral para determinar los puestos que deberán cubrirse.
2. Integrar una bolsa de trabajo para tales puestos, reclutando candidatos internos o externos.
3. Indicar a los aspirantes que llenen los formularios de solicitud de empleo y que participen en una entrevista inicial de selección.
4. Usar diversas herramientas de selección como exámenes, verificación de antecedentes y estudios médicos para identificar a los candidatos viables.
5. Enviar a uno o varios candidatos viables para el puesto con el supervisor responsable del trabajo.
6. Hacer al candidato o los candidatos una o más entrevistas de selección con el supervisor y otras autoridades relevantes, con la finalidad de determinar a qué aspirante se le hará un ofrecimiento real (Dessler y Varela 2011, 91).

Descripción del Puesto de Operador de Ventas Contact Center

A continuación, en la (Figura 56.) se describe el Puesto de Trabajo denominado Operador de Ventas Contact Center de la Empresa de Servicios Omnicall S.A. En el

formato adjunto encontraremos definidos importantes elementos del puesto de trabajo que son requeridos para su correcta ejecución. Entre los aspectos más relevantes tenemos:


		DESCRIPCIÓN DE PUESTOS					
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN							
Cargo:	Operador de Ventas Contact Center	Salario:					
Grupo Ocupacional:		Turnos:					
Área:	Gerencia de Contact Center	Jornada Normal		Jornada Turnos	X		
2. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA							
Nivel de Instrucción:	Bachiller	Área de Conocimiento:	No específico				
3. MISIÓN DEL CARGO			4. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA				
Vender los productos y servicios que se ofrece a través del Contact Center			Tiempo de Experiencia:	No requerida			
			Especificidad de la experiencia:	En cargos similares			
			5. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO				
				Temática de la Capacitación			
	Técnicas de Ventas						
	Servicio al Cliente						
6. RECURSOS O HERRAMIENTAS REQUERIDAS :							
Recursos o Herramientas	Detalle		Nivel				
Manejar programas informáticos	EXCEL		B				
	WORD		B				
	POWER POINT		B				
	PROJECT		B				
6. ACTIVIDADES			7. COMPETENCIAS TÉCNICAS				
Promocionar las campañas de acuerdo a la base de datos asignada.		Competencias	Nivel	Descripción			
Atender las peticiones de los clientes dando cumplimiento a los protocolos de venta establecidos.		Profundidad en el conocimiento de Productos	C	Es la capacidad de conocer a fondo los productos y servicios de la organización y evaluar la factibilidad de su adaptación a los requerimientos, gustos y necesidades del cliente.			
Promocionar las campañas de acuerdo a la base de datos asignada.		Orientación a la tarea	B	Capacidad y predisposición para apoyar y ejecutar las tareas encomendadas con rapidez y eficiencia.			
Configurar los parámetros de los productos seleccionados por los clientes.		Autocontrol	B	Es la capacidad para controlar las emociones personales y evitar las reacciones negativas ante provocaciones, oposición u hostilidad de los demás, o cuando se trabaja en condiciones de estrés.			

Figura 57. Descripción de Puesto: Operador de Ventas Contact Center
Imagen elaborada por la investigadora.

Conclusiones

El objetivo general del actual trabajo de investigación fue determinar el proceso de captación de personas con discapacidad en el cargo de operadores de Contact Center y otros roles; gracias al levantamiento de información y al exhaustivo análisis realizado hemos llegado a concluir que:

Los procesos de captación y selección que han sido desarrollados por la compañía dejan de lado el trascendental ajuste puesto - persona (APP). La incorporación de los nuevos colaboradores ha tomado un curso tradicional generando de este modo un daño permanente al capital humano que no ha logrado satisfacer sus necesidades laborales. Para el mundo entero, el motor principal de toda organización es su capital humano pues las personas son las encargadas de ejecutar, proponer, mejorar e innovar los diversos procesos corporativos, estructurar un perfil de puesto inclusivo a de marcar una importante diferencia.

Siendo la evaluación del desempeño uno de los subsistemas más importantes para el éxito empresarial en función de las personas; es importante dar atención especial a este grupo objetivo de colaboradores toda vez que por sus limitadas capacidades pueden llegar a incidir en la productividad del puesto de trabajo, concluimos entonces que es importante hacer una nueva evaluación de capacidades a fin de observar que si de pronto al acrecentar el número de sus actividades laborales el grado de discapacidad también ha incrementado, generalmente este grupo de personas no se atreve a comunicar sus problemas por miedo y vergüenza a perder su trabajo.

La discapacidad conlleva consigo una serie de conflictos psicosomáticos para el hombre; las brechas más importantes se orientan a la familia y a su situación laboral. Una vez aplicados los instrumentos de investigación y con base en los resultados alcanzados podemos concluir que la organización no considera como tema de preparación e instrucción a la discapacidad.

Uno de los mayores problemas identificados en el actual estudio investigativo es la adaptación de este colectivo con el entorno; la integración social de este particular grupo de personas se ve afectado debido a paupérrima comunicación en valores, principios, hábitos y buenas costumbres que se deben trabajar al interior de toda organización, más aún si tienen la misión de transformarse en empresas inclusivas.

Recomendaciones

Considerando los resultados alcanzados en el presente trabajo de investigación; se presenta a continuación algunas recomendaciones que tendrán el objetivo de garantizar una cultura organizacional inclusiva:

En primer plano recomendamos crear y estructurar un perfil inclusivo de cargo que permita tener entre manos el tan necesario (APP) ajuste puesto persona; la calidad y credibilidad de la captación y selección de personal mejorará rotundamente si este instrumento es utilizado para contratar personas con o sin discapacidad, es importante no olvidar que el ajuste puesto – persona debe verse plasmado en cada uno de los puestos de trabajo que conforman la estructura empresarial.

Es importante realizar evaluaciones semestrales de las distintas discapacidades con la finalidad de garantizar el desenvolvimiento efectivo de las personas y de asegurar la productividad de la empresa, por lo general, este grupo de personas no suele comunicar sus inconvenientes y/o problemas debido al miedo y la vergüenza de perder sus lugares de trabajo.

Asimismo, sugerimos implementar un sistema de inducción en el que los nuevos colaboradores puedan ser instruidos y capacitados en relación al significado, clasificación, normativa, prejuicios, entre otros elementos concernientes a la discapacidad. La mejor manera de dar la bienvenida al nuevo personal es haciéndoles percibir que forman parte del equipo de trabajo.

Proponemos programar una serie de sesiones destinadas a impulsar la integración de las personas con discapacidad, entre ellas recomendamos las temáticas que tienen mayor incidencia en los resultados que han sido logrados en la presente investigación; *autosuperación*; *relaciones interpersonales* y *comunicación asertiva*. Fortalecer la personalidad de este importante grupo de personas es prioritario, optimizar la calidad de vida laboral ha de transformarse en un hábito de vida.

Además, se invita a poner en marcha la implementación de políticas laborales inclusivas; estamos convencidos que una cultura laboral inclusiva protege y salvaguarda la integridad de este importante colectivo de personas permitiendo a la vez mejorar su autoestima, comunicación y por ende calidad de vida.

Recomendamos la implementación inmediata de sistemas de vanguardia que mitiguen las dificultades auditivas (dispositivos de asistencia auditiva); visuales (lectores de pantalla o braille); física – movilidad (ascensores, caminos deslizables e infraestructuras de fácil acceso), entre otros elementos más que al momento no son utilizados por la compañía.

Proponemos implementar la modalidad de teletrabajo para de esa manera minimizar los inconvenientes de movilidad de cierto grupo de colaboradores, y bajo esta misma línea recomendamos poner en marcha un nuevo sistema de remuneración variable para el caso de agentes comisionistas que trabajan diariamente, de este modo, garantizaremos que estas personas permanezcan por su propia voluntad en la organización.

Otra importante recomendación se fundamenta en la necesidad de crear escuelas de ventas que fortalezcan el profesionalismo técnico de este grupo de personas, como una fase complementaria proponemos elaborar un sistema de conservación y fortalecimiento direccionado a conocer el grado de satisfacción de los colaboradores en situación de discapacidad por el tipo de actividades que realizan a diario.

Finalmente, motivamos a instaurar un programa de liderazgo y relaciones humanas que permitan mantener y preservar el tipo de relación personal y laboral asertivo que debe existir al interior de una compañía.

Lista de referencias

- Acurio, Mónica. 2013. “Análisis de la atención a las personas con discapacidad a través de los programas y servicios de accesibilidad y recreación, para grupos de atención prioritaria en la provincia de Cotopaxi en el año 2012.” Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja. http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/8020/1/Acurio_Recalde_Monica_Anabelly.pdf.
- Alcover, Carlos, y Vanesa Pérez. 2011. “Trabajadores con discapacidad: problemas, retos y principios de actuación en salud ocupacional”. *Medicina y Seguridad del Trabajo* 57. Escuela Nacional de Medicina del Trabajo. Instituto de Salud Carlos III: 206–23. doi:10.4321/S0465-546X2011000500013.
- Alonso, Pamela, Silvia Moscoso, y Dámaris Cuadrado. 2015. “Procedimientos de selección de personal en pequeñas y medianas empresas españolas”. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* 31 (2): 79–89. doi:10.1016/j.rpto.2015.04.002.
- Amate, E. Alicia. 2006. *Discapacidad: lo que todos debemos saber*. Pan American Health Org.
- Aparicio, Lourdes. 2009. “Evolución de la conceptualización de la discapacidad y de las condiciones de vida proyectadas para las personas en esta situación”. Universidad Pública de Navarra. <file:///C:/Users/hp/Downloads/Dialnet-EvolucionDeLaConceptualizacionDeLaDiscapacidadYDeL-2962512.pdf>.
- Baquero, Narcisa de Jesús. 2014. “Metodología para la Adaptación de Puestos de Trabajo para Personas con Discapacidad para Cargos Administrativos de la empresa Aseguradora del Sur”. Ecuador: Universidad San Francisco de Quito. 28/08/2020. <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/3547/3/112145.pdf>.
- Barton, Len. 2008. *Superar las barreras de la discapacidad*. Ediciones Morata.
- Bilbao, Andrés. 2000. “Trabajo, empleo y puesto de trabajo”. Política y Sociedad. España: Universidad Complutense de Madrid. <file:///C:/Users/hp/Downloads/25685-Texto%20del%20art%C3%ADculo-25704-1-10-20110607.PDF>.
- Burbano, Andrea. 2015. “El autoconcepto en adolescentes con discapacidad intelectual”. Ecuador: Universidad de Cuenca. <file:///C:/Users/hp/Downloads/tesis.pdf>.

- Carrasco, José Carrasco. 2009. “Análisis y Descripción de Puestos de Trabajo en la Administración Local” Número 2: 50. <https://revista.cemci.org/numero-2/documentos/doc2.pdf>.
- Casanovas, Raquel. 2017. “¿Cómo ejercen los derechos culturales las personas con discapacidad? Breve reflexión sobre la aplicación de los derechos culturales y las personas con discapacidad”. <file:///C:/Users/hp/Downloads/Dialnet-ComoEjercenLosDerechosCulturalesLasPersonasConDisc-6231802.pdf>.
- Chiavenato, Idalberto. 2001. *Administración de Recursos Humanos*, McGraw-Hill Interamericana, S.A., Colombia,. Quinta edición. McGraw-Hill. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cb6.pdf>.
- Colectivo de autores. 2011. *Manual selección de personal*. Madrid, SPAIN: Editorial CEP, S.L. <http://ebookcentral.proquest.com/lib/uasbsp/detail.action?docID=3217066>.
- CONADIS. 2014. *Normas Jurídicas en Discapacidad Ecuador*. Ecuador: Imprenta Don Bosque. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/08/Libro-Normas-Jur%C3%ADdicas-en-Discapacidad-Ecuador.pdf>.
- Dessler, Gary, y Ricardo Varela. 2011. *Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano*. 5. ed. México: Pearson. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/0ee49930c54202fa9d631ebce4af2438.pdf>.
- Duque, Estefanía, y Luisa Sosa. 2016. “Employer Branding como una estrategia de atracción del talento humano.” Colombia: Universidad Pontificia Bolivariana. <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/4504/Employer%20branding%20como%20una%20estrategia%20de%20atracci%C3%B3n%20del%20talento%20humano..pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- EL Comercio. 2018. “65 804 personas con discapacidad laboran”. *El Comercio*. octubre 24. <http://www.elcomercio.com/actualidad/personas-discapacidad-sector-laboran-mies.html>.
- Enguíanos, María Iranzo. 2017. “Análisis, Descripción y Valoración de Puestos de Trabajo en las Organizaciones”. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas

ICADE-ICAI.

<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/24010/TFM000746.pdf?sequence=1>.

Equipo Vértice. 2007. *Selección de personal*. España: Editorial Vértice.

Figueroa, Héctor. 2014. “Estrategias de atracción y retención del talento humano en la industria minera Colombiana”. *Económicas CUC*.
file:///C:/Users/hp/Downloads/219-Texto%20del%20art%C3%ADculo-753-1-10-20141023.pdf.

Galan, Jimmy, y Evelyn Portilla. 2011. “La vinculación laboral de las personas con Discapacidad Motriz Leve - Parapléjicas - en el Municipio de San José de Cúcuta”. Colombia: Universidad Libre de Colombia Seccional Cúcuta.
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10058/trabajodegradodis-capacidad.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.

García, Pilar Samaniego de. 2006. *Aproximación a la realidad de las personas con discapacidad en Latinoamérica*. CERMI.

Godoy, Fanny. 2017. “Derecho a la inclusión laboral y trabajo digno para las personas con discapacidades sensoriales en el Distrito Metropolitano de Quito año 2016.” Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/8941/1/T-UCE-0013-Ab-23.pdf>.

Granizo, Sonia. 2014. “(PDF) Representación Cultural de La Discapacidad”. *ResearchGate*. doi:10.31095/podium.2014.26.1.

Hernández, Blanca. 2012. “La selección de personal, algunas consideraciones frente a sus prácticas”. *Semestre económico* 15 (31): 173–86. doi:10.22395/seec.v15n31a7.

Hernández, Mónica. 2015. “El Concepto de Discapacidad: De la Enfermedad al Enfoque de Derechos”, 14. <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v6n2/v6n2a04.pdf>.

Huerta, Jaime. 2006. “Discapacidad y Accesibilidad”. Fondo Editorial del Congreso del Perú. http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/920_gob422.pdf.

Lozano, Juan. 2018. “Empleos interesantes para personas con discapacidad”. *Vivva*. abril 16. <http://vivva.es/empleos-interesantes-personas-discapacidad/>.

“Omnservice”. 2021. <https://www.omnservice.com/about-us/>.

Ordoñez, Carmen. 2011. “Breve análisis de la inserción laboral de personas con discapacidad en el Ecuador”. *Alteridad, Revista de Educación*, n° Universidad

- Politécnica Salesiana, Ecuador: 145–47. file:///C:/Users/hp/Downloads/743-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1972-1-10-20160126.pdf.
- Organización Internacional del Trabajo. 2015. *Empresa inclusiva: guía para la contratación de personas con discapacidad*. Buenos Aires: OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/publication/wcms_591068.pdf.
- Padilla-Muñoz, Andrea. 2010. “Discapacidad: contexto, concepto y modelos”, 35. <https://www.redalyc.org/pdf/824/82420041012.pdf>.
- Pérez, Nilka. 2013. ““La discapacidad significa restricción de una o varias capacidades para realizar actividades ‘normales’. En este sentido cabe preguntar ¿qué es lo ‘normal’?, será lo aceptable, lo típico, lo común. El papel y la funcionalidad que toca asumir en las tareas cotidianas.” Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja. http://www.repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/418/Tes_Perez_LarreaNM_PoliticaPublicaEcuador_2013.pdf?sequence=1.
- Reinoso, Olga Lidia Martínez, y Tania Vargas Fernández. 2019. “Procedimiento para la gestión del proceso de reclutamiento y selección del personal en función del desarrollo local”. *Coodes* 7 (2): 18. <http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/241>.
- Reyes, Sheyva. 2011. “Identificación de los niveles de inclusión laboral del personal con discapacidad en la Escuela Politécnica del Ejército ESPE, Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., y el Ballet Ecuatoriano de cámara ubicadas en la ciudad de Quito”. Ecuador: Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3467/1/T-UCE-0007-105.pdf#page49>.
- Rojo, Alejandro. 2015. *Cultura y Discapacidad (Valores y conductas)*. Tercera edición. Buenos Aires: Editorial Dunker.
- Salgado, Jesús, y Silvia Moscoso. 2008. “Selección de personal en la empresa y las AAPP: de la visión tradicional a la visión estratégica”. *Papeles del Psicólogo* 29 (1): 16–24. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77829103.pdf>.

- Salinas, Claudia. 2018. "Discapacidad física y su influencia en la Inserción Laboral de las personas con discapacidad de la asociación de limitados". Perú: Universidad Nacional del Altiplano. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7704/Salinas_Machicao_Claudia_Alejandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Stang, María Fernanda. 2011. "Las personas con discapacidad en América Latina: del reconocimiento jurídico a la desigualdad real". *Naciones Unidas - CEPAL*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7135/1/S1100074_es.pdf.
- Taco, Marco. 2016. "Discapacidad Física e Inserción Laboral. Caso: Cantón Quito". Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/123456789/13043/Tesis%20-%20Marco%20Taco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Tubay, Cecibel, y Imelda Barros. 2014. "Aplicación de estrategias comunicativas para mejorar el aprendizaje de los niños con discapacidad auditiva en el primer año de educación básica". Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/771/1/T-ULVR-0742.pdf>.
- Uceda, Luis Alejandro Cendrero. 2017. "La discapacidad como factor de discriminación en el ámbito laboral". Tesis, Madrid: Universidad Complutense de Madrid. <https://eprints.ucm.es/40893/1/T38289.pdf>.
- Vinyes, Ricardo. 2016. "Análisis y descripción de puestos de trabajo." *Ricardo Viñes lab*. octubre 11. <https://ricardovinyes.org/2016/10/11/i-analisis-y-descripcion-de-puestos-de-trabajo/>.
- Zayas, Pedro Manuel Zayas. 2010. "Breve esbozo histórico del proceso de selección de personal", 17. <http://www.eumed.net/rev/cccss/10/pmza.pdf>.
- Zondek, Andrea. 2015. "Manual para una Inclusión Laboral Efectiva de Personas con Discapacidad". *Servicio Nacional de Capacitación y Empleo*, 124. http://www.sence.cl/601/articles-8075_archivo_01.pdf?fbclid=IwAR1mWzkbnnGR_G1jejS8XD9sjC9VWbgeV39mD0jz7zxaFErJhh5d08KwrCs.

Anexos

Anexo 1: Cuestionario

CUESTIONARIO APLICADO A PERSONA EN EL CARGO:

CONFIDENCIAL

Toda información recibida se mantendrá con carácter estrictamente confidencial

Señale con la opción que mejor describe su situación ACTUAL con una "X"

DATOS DE LA PERSONA QUE RESPONDE EL CUESTIONARIO

Género

1	Hombre	
2	Mujer	

¿En qué grupo de edad se encuentra? Años cumplidos

1	16 a 20 años	
2	21 a 25 años	
3	26 a 30 años	
4	31 o más años	

¿Cuál es su nivel educativo más alto alcanzado?

1	Pre escolar		1	Si, cuantas	
2	Primaria incompleta		2	No	
3	Primaria completa				
4	Secundaria incompleta				
5	Secundaria completa				
6	Grado universitario				
7	Post grado				
8	Artesano				

¿Cuál es su estado civil?

1	Soltero/a	
2	Casado/a	
3	Divorciado/a	
4	Viudo/a	
5	Unión libre	

¿Posee usted cargas familiares?

1	Física	
---	--------	--

2	Intelectual	
3	Auditiva	
4	Visual	

¿Conoce usted que grado de discapacidad presenta?

1	Nula	
2	Leve	
3	Moderada	
4	Grave	
5	Muy grave	

Posición en la empresa:

1	Directiva	
2	Administrativa	
3	Operativa	
4	Servicios	
5	Otra (por favor especifique)	

¿Tiene personas a su cargo?

1	No	
2	Si, cuantas	

¿En qué lugar desempeña sus funciones?

1	Oficina	
2	Taller	
3	La calle	
4	Otros (Especifique)	

¿Es discapacitado congénito?

1	Si	
2	No	

¿Hace que tiempo es discapacitado? _____

¿Cuál o cuáles dificultades o limitaciones, Tiene usted?

1	Tiene problemas graves para hablar	
2	Es sordo o No oye bien	
3	Es ciego o No ve bien	

4	Físicamente presenta dificultades de movilidad	
5	Tiene una Parálisis cerebral	
6	Tienen Retardo en el desarrollo/discapacidad intelectual	
7	Tiene Discapacidad múltiple	
8	Tiene Problemas/Dificultades de conducta	
9	Tiene Problemas de salud mental (esquizofrenia, paranoia...)	
10	Otra (Especifique):	
11	No sabe, no contesta	

¿Cuánto le ha afectado su discapacidad en su desempeño laboral?

1	Nada	
2	Poco	
3	mucho	

¿Antes de ingresar a laborar en esta empresa recibió capacitación?

1	No	
2	Si	

¿De qué tipo? _____

¿Ha recibido capacitación de parte de la empresa?

1	No	
2	Si	

¿De qué tipo? _____

¿Ha recibido algún curso de capacitación durante el último año?

1	No	
2	Si	

¿De qué tipo? _____

En total, ¿cuánto gana por su trabajo o actividad Mensualmente?

1	Nada	
2	Menos de \$264	
3	\$264 a \$500	
4	Más de \$500	

¿Su discapacidad le ha dificultado conseguir empleo?

1	No	
2	Si	

GRADO DE DEPENDENCIA

Para usted poder realizar sus actividades diarias en la empresa:

1	Depende completamente de la asistencia de otra persona	
2	Solo con ayuda humana puntual	
3	Solo con ayuda de algún instrumento físico	
4	Solo sin ayuda, pero con dificultad	
5	Solo sin ayuda y sin dificultad	

Cuáles son las dificultades que encuentra en su sitio de trabajo:

1	Falta de motivación personal	
2	Discriminación laboral	
3	Dificultad de desplazamiento (interno)	
4	Dificultad de transporte (externo)	
5	Infraestructura con muchos obstáculos	
6	No está preparado profesionalmente	

¿Ha sentido Ud. actitudes o acciones de otras personas que afecten su dignidad?

1	No	
2	Si	

CAPACIDAD PARA RELACIONARSE CON OTRAS PERSONAS

¿Ha tenido dificultades para...?		Ninguna	Poca	Mucha	No puede hacerlo
1	Dirigirse o hablarles a personas que no conoce				
2	Relacionarse o llevarse bien con sus amistades o personas cercanas				
3	Hacer nuevos amigos o amigas				
4	Demostrar manifestaciones amorosas como besos, abrazos o caricias				
5	Cuánto le han afectado su vida estas dificultades para relacionarse con otras personas				

Señale las actividades que usted realiza en su puesto de trabajo:

Siendo:

1 Diariamente

3 Quincenalmente

5 Rara vez

2 Semanalmente

4 Mensualmente

CUADRO DE ACTIVIDADES BÁSICAS		
N°	ACTIVIDAD	FRECUENCIA
1		
2		
3		
4		
5		
CUADRO DE ACTIVIDADES ESENCIALES		
1		
2		
3		
4		
5		

Como considera su relación con jefes y compañeros

1	Mala	
2	Buena	
3	Muy buena	
4	Excelente	