

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas

Carrera de Trabajo Social

TEMA:

“Modelo de intervención para empleados con diversidad funcional en una empresa prestadora de servicios eléctricos de Lago Agrio”

AUTORA:

Karol Esthela, Monserrate Solano

Componente práctico del examen complejo previo a la obtención del título de LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

TUTOR

Lic. Beccar Varela, Julio María, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

17 de Septiembre de 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas

Carrera de Trabajo Social

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente **componente práctico del examen complejo “Modelo de intervención para empleados con diversidad funcional en una empresa prestadora de servicios eléctricos de Lago Agrio**, fue realizado en su totalidad por **Monserate Solano, Karol Esthela**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**.

TUTOR

f. _____
Lic. Beccar Varela, Julio María, Mgs.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
Lic. Quevedo Terán, Ana Maritza, Mgs.

Guayaquil, a los 17 días del mes de septiembre del año 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas

Carrera de Trabajo Social

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Monserate Solano, Karol Esthela**

DECLARO QUE:

El componente práctico del examen complejo, “Modelo de intervención para empleados con diversidad funcional en una empresa prestadora de servicios eléctricos de Lago Agrio” previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 17 días del mes de septiembre del año 2018

LA AUTORA

f. _____
Monserate Solano, Karol Esthela



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas

Carrera de Trabajo Social

AUTORIZACIÓN

Yo, **Monserate Solano, Karol Esthela**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen complejo “Modelo de intervención para empleados con diversidad funcional en una empresa prestadora de servicios eléctricos de Lago Agrio”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 17 días del mes de septiembre del año 2018

LA AUTORA:

f. _____
Monserate Solano, Karol Esthela

REPORTE URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document: A Trabajo Final Karol Monserrate ok.doc (D42081118)
Submitted: 10/3/2018 2:55:00 PM
Submitted By: juliomariabv@gmail.com
Significance: 2 %

Sources included in the report:

TT. Dalila Tipan - V. Sustentación.doc..doc (D26405191)
Tesis PEÑA y SANCHEZ.docx (D24561617)
<http://www.top.org.ar/ecgp/FullText/000000/MAKON,%20Marcos%20-%20El%20modelo%20de%20gestin%20por%20resultados.pdf>

Instances where selected sources appear:

AGRADECIMIENTO

Agradezco con todo mi corazón a Dios, por brindarme la vida y estar siempre a mi lado.

A mis queridos padres, Emilio y Mercedes, a mi amado esposo Edison y a mi consentido hijo Josué Emilio por haberme apoyado en toda mi carrera universitaria, son la razón de mi existencia, los amo con todo mi corazón.

Gracias a mis Tutores Mgs. Julio Beccar y Mgs. Paola Mejía, por brindarme su apoyo, sus consejos, su paciencia. Mil gracias por haber aportado a mi vida tanto profesional como personal.

Karol Monserrate Solano

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico principalmente a Dios, por ser mi fuente de inspiración diaria.

A mis padres, por su apoyo incondicional y por ser mis guías para salir adelante.

A mi esposo Edison, a mi querido hijo Josué Emilio, por brindarme todo su amor, cariño, paciencia y, sobre todo, el tiempo para desarrollarme profesionalmente.

Karol Monserrate Solano



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Lic. Julio María, Beccar Varela, Mgs.

TUTOR

f. _____

Lic. Ana Maritza, Quevedo Terán, Mgs

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Lic. Christopher Muñoz Sánchez, Mgs.

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA.
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO
PERIODO UTE A-2018

ACTA DE EXAMEN COMPLEXIVO

ESTUDIANTE: MONSERRATE SOLANO , KAROL ESTHELA

COMPONENTE TEORICO 60%	
PRIMER INTENTO	SEGUNDO INTENTO
NOTA SOBRE 10: 4.57	NOTA SOBRE 10: 7.00
NOTA COMPONENTE TEORICO 7.00	

COMPONENTE PRACTICO 40%			
JULIO MARIA BECCAR VARELA	LOURDES MONSERRATE MENDIETA LUCAS	CARMEN SUSANA CORTE ROMERO	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN
NOTA SOBRE 10: 9.43 TOTAL: 70%	NOTA SOBRE 10: 8.75 TOTAL: 10%	NOTA SOBRE 10: 9.13 TOTAL: 10%	NOTA SOBRE 10: 8.75 TOTAL: 10%
NOTA COMPONENTE PRACTICO 9.25			

NOTA FINAL: 7.90

JULIO MARIA
BECCAR VARELA
Tutor

LOURDES MONSERRATE
MENDIETA LUCAS
Miembro 1 del Tribunal

CARMEN SUSANA
CORTE ROMERO
Miembro 2 del Tribunal

ANA MARITZA
QUEVEDO TERAN
Miembro 3 del Tribunal

ÍNDICE GENERAL

1. INTRODUCCIÓN	2
2. Contextualización.....	3
2.1. Situación del país sobre la problemática que se abordará en la propuesta	3
2.2. Contexto del Campo profesional al que responde	9
2.3. Contexto Institucional	11
3. Diagnóstico	15
3.1. Metodología utilizada en la investigación diagnóstica	15
3.1.1. Tipo de diagnóstico	15
3.1.2. Nivel de Investigación	16
3.1.3. Actores participativos del diagnóstico	16
3.1.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información	16
3.2. Resultados descriptivos y analíticos	17
4. Propuesta metodológica	23
4.1 Objetivos	23
4.2 Mapeo teórico conceptual	24
4.3. Mapeo normativo	29
4.4. Modelo y Métodos de Trabajo Social.....	33
4.4.1. El Modelo de la Gestión por Resultados.....	34
4.4.2. Método Grupal	36
4.5 Proceso metodológico	37
4.6. Coordinación interna o externa.....	46
4.7. Rol del Trabajo Social dentro de la propuesta.....	46
5. Bibliografía	49
6. Anexos	52
Anexo 1: Entrevista aplicada al Jefe de Recursos Humanos de la empresa prestadora de servicios públicos de energía eléctrica del Cantón Lago Agrio.	52
Anexo 2: Cuestionario aplicado a Personas con Diversidad Funcional de la empresa prestadora de servicios públicos de energía eléctrica del Cantón Lago Agrio	54
Anexo 3: Guía de Grupo Focal de Personas con Diversidad Funcional de una empresa prestadora de servicios públicos de energía eléctrica del Cantón Lago Agrio	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tabla de funciones.....	16
Tabla 2 Plan Operativo de Intervención.....	40

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Discapacitados en Ecuador.....	5
Gráfico 2 Discapacitados por Género.....	6
Gráfico 3 Inclusión Social.....	19
Gráfico 4 Suministro de Trabajo	19
Gráfico 5 Capacitación	20
Gráfico 6 Consideración.....	20
Gráfico 7 Atención Profesional.....	21
Gráfico 8 Discriminado en el trabajo	21

RESUMEN

El presente trabajo investigativo está centrado en una propuesta que se desarrolla a través de la Trabajadora Social en labor conjunta con el departamento de Recursos Humanos en una empresa prestadora de servicios eléctricos. El propósito es generar la inclusión de los empleados con diversidad funcional acorde a la Ley de Discapacidades. En este sentido, la propuesta está enfocada a brindar oportunidades de desarrollo personal a cada una de los empleados con diversidad funcional a través de planes de capacitación logrando favorecer, de esta manera, la inclusión social de dichas personas, sensibilizando y visualizando de manera objetiva los derechos de las personas con diversidad funcional acorde a las disposiciones contempladas en la Constitución de la República. En función del diagnóstico realizado se determinó que los empleados con diversidad funcional tienen debilidades que no son atendidas oportunamente, así como fortalezas que, de similar manera, no son optimizadas. En respuesta a estos problemas se propone un plan operativo, con objetivos íntegramente factibles de realizar a través de la Trabajadora Social en labor conjunta con todo el personal de la empresa, cuya tarea es fortalecer el seguimiento de cada empleado junto con la evaluación de su desempeño laboral para garantizar la inclusión social y la mejora en su desarrollo laboral.

Palabras Claves:

Inclusión Social; Desarrollo Personal; Intervención; Trabajo Social, Diversidad Funcional; Desarrollo Laboral.

ABSTRACT

The present investigation is focused on a proposal that is developed through the Social Worker in joint work with the Human Resources department in a company providing electrical services. The purpose is to generate the inclusion of employees with functional diversity according to the Disabilities Law. In this sense, the proposal is focused on providing opportunities for personal development to each of the employees with functional diversity through training plans thus achieving the social inclusion of these people, raising awareness and visualizing in an objective manner the rights of the employees, according to the provisions contemplated in the Constitution of the Republic. Based on the diagnosis made, it was determined that employees with functional diversity have weaknesses that are not addressed in a timely manner, as well as strengths that, in a similar way, are not optimized. In response to these problems an operational plan is proposed, with entirely feasible objectives to be carried out through the Social Worker in joint work with all the company's personnel, whose task is to strengthen the monitoring of each employee along with the evaluation of their performance labor to guarantee social inclusion and improvement in their labor development.

Keywords:

Social Inclusion; Personal Development; Intervention; Social Work, Functional Diversity; Labor Development.

1. INTRODUCCIÓN

La atención oportuna a los casos de diversidad funcional en las personas ha sido un tema de preocupación a nivel mundial, toda vez que estas deficiencias, tanto físicas o neurológicas, de una u otra manera y dependiendo del grado de complejidad, inciden en forma directa en el comportamiento, tanto de la persona que sufre esta funcionalidad, como en la sociedad que no entiende y acepta de forma íntegra. Esta situación se reproduce en el desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios eléctricos.

En el sector empresarial, muchas veces, pese a las disposiciones y leyes que el Gobierno Nacional dicta en favor de este grupo social a fin de que se integren al sector productivo, éstas no se cumplen a cabalidad, dando como resultado el que una persona se sienta relegada y excluida de sus compañeros de trabajo. Este tema es responsabilidad íntegra del departamento de Recursos Humanos de la empresa: el saber cómo guiar, dirigir, capacitar e incluir a estos trabajadores en el sector empresarial al que correspondan.

El Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) es una entidad que propone acciones en bien del trabajador con diversidad funcional, a fin de evitar que sufran toda clase de discriminación, incluida la de género.

Entre sus objetivos se plantean: reconocer de forma integral todos los derechos que corresponden a las personas con diversidad funcional, proponer y al mismo tiempo establecer un sistema de prevención de discapacidades, proporcionar diversos mecanismos que permitan atender e integrar a este grupo humano a la sociedad brindando la atención necesaria acorde a sus necesidades y dar garantía e igualdad de

oportunidades en el desarrollo de todas las actividades que pueda realizar precautelando la equidad de género.

Es importante mencionar que el Estado ecuatoriano, a través de la Ley Orgánica para las discapacidades del 2016, garantiza y precautela los derechos de todas las personas con diversidad funcional para ejercer sus derechos y, al mismo tiempo, permite la inclusión laboral con el cumplimiento de las disposiciones que el código del trabajo los ampara.

En este sentido, la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil y a través de la investigadora, propone una alternativa de solución para fomentar la inclusión social y la intervención con empleados con diversidad funcional en la empresa, mediante un plan operativo enfocado a brindar oportunidades de desarrollo personal a cada empleado con diversidad funcional a través de talleres de capacitación, diseño de programas sociales acordes a las necesidades especiales de los empleados con diversidad funcional.

2. Contextualización

2.1. Situación del país sobre la problemática que se abordará en la propuesta

En el Ecuador las personas con diversidad funcional, al igual que sus familiares, se encuentran amparadas por las normativas tanto nacionales como de orden internacional, como son: la Constitución de la República, la Ley Orgánica de Discapacidades y la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad.

Para poder determinar la situación en el país acerca del sector con diversas funcionalidades, se recurrió a los datos estadísticos a nivel

nacional de cuántos son los ecuatorianos con diversidad funcional: están registradas 401.538 personas con discapacidad en el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS) hasta el año 2016. Estas personas cuentan con todos los derechos y normas que garantizan su inclusión en el sector laboral del país, con lo cual se pretende mejorar su nivel y calidad de vida.

Según la Secretaría Técnica de Discapacidades, dentro de los proyectos que mantiene actualmente, se ha logrado la inclusión laboral de 60.758 personas con discapacidad, otras 20.172 se benefician del bono Joaquín Gallegos Lara, se han entregado 8.854 soluciones habitacionales, 5.072 casas equipadas, entre otros apoyos.

En este sentido, es necesario sensibilizar sobre la situación que viven estos sectores porque son personas cuyos derechos, aún hoy, no están suficientemente garantizados. Guayas es la provincia con mayor número de personas con discapacidad. En cuanto al tipo de discapacidad, predomina la física, seguida de la discapacidad intelectual.

En el país se estima que las personas con diversidad funcional que son profesionales están en el rango del diez por ciento. Solo en la Sierra se evidencia un pequeño incremento del porcentaje de profesionales. Se observa que hay profesionales con un título de cuarto nivel equivalente al 2 % de la población, quienes han logrado integrarse al sector productivo de forma eficiente.

En tal sentido el Estado motiva a las Instituciones Educativas Superiores a fortalecer la ayuda en el ámbito educativo a este grupo social mediante el otorgamiento de becas, lo cual sin duda contribuye al progreso de la sociedad ecuatoriana.

La Ley Orgánica de Discapacidades, publicada en Registro Oficial el 25 de septiembre de 2012, define el reconocimiento legal de personas con discapacidad en el Ecuador:

Está considerada una persona con una discapacidad a toda aquella que presenta una o varias deficiencias físicas o intelectuales, las mismas que generan problemas en su desarrollo normal en la convivencia en la sociedad, lo cual ocasiona dificultades en su desenvolvimiento resultado de una causa accidental o neurológica. (Hurtado, 2014 pág. 21).

El término diversidad funcional hace referencia al grupo de personas que presentan algún tipo de discapacidad, cualquiera sea ésta. Es importante mencionar que están identificados los diferentes tipos de diversidad funcional así como el grado de afectación de éstas, para lo cual existe un registro que se presenta a continuación:

Con funcionalidades auditivas se han registrado 50.580; físicas, 191.384; intelectuales 90.259; de lenguaje 5.562; psicológicas 7.913 y visuales 47.134; llegando a un total de 401.538

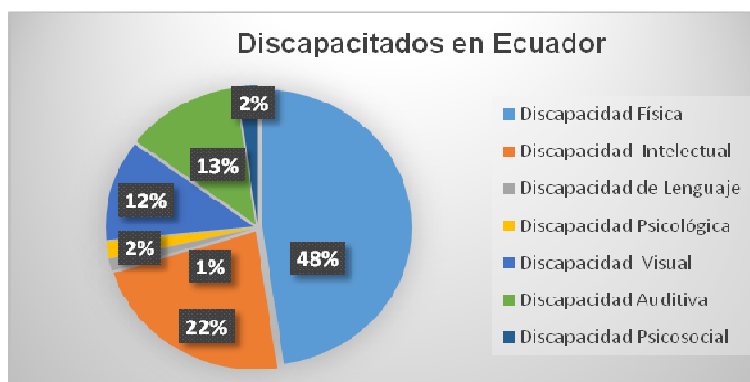


Gráfico 1 Discapacitados en Ecuador
Fuente: CONADIS

Discapacitados por Género

Un dato importante es el relacionado al porcentaje de personas con diversidad funcional existentes en el Ecuador acorde al género. Están registradas: 177.610 mujeres y 223.928 hombres, un total de 401.538

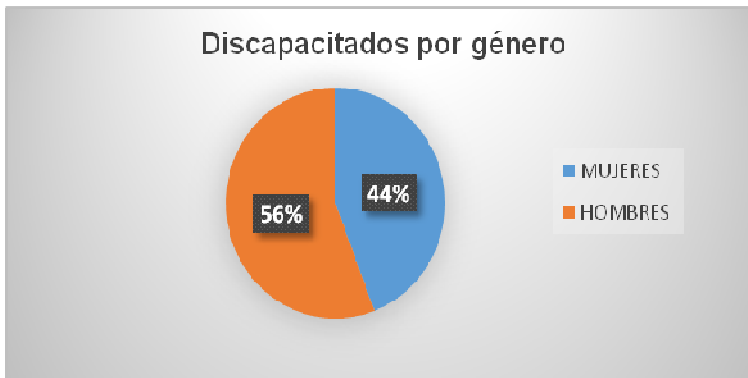


Gráfico 2 Discapacitados por Género
Fuente: CONADIS

Diversidad funcional en Sucumbíos

Si relacionamos el registro del número de personas con diversidad funcional por provincias, encontramos que la provincia con mayor afectación es la de Pichincha con 24.632 personas con diversidad funcional, la de menor número es Galápagos con 112. En la Provincia de Sucumbíos se encuentran registradas 777 personas.

Con la finalidad de mejorar la calidad de vida de las personas con diversas funcionalidades radicadas en la provincia de Sucumbíos, el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) atiende actualmente a 390 personas con discapacidad severa, a través del Bono Joaquín Gallegos Lara, con una transferencia mensual de 240 dólares destinado a este sector de la población.

El MIES brinda a las y los cuidadores de las personas con discapacidad varias capacitaciones y talleres para mejorar la atención que recibe este

sector de la población. El personal técnico de discapacidades del MIES, visita y monitorea periódicamente a varias personas con discapacidad con lo cual se da también un seguimiento promoviendo la inclusión de la familia con la comunidad y la corresponsabilidad.

Plan Toda una vida

Mediante Decreto Ejecutivo No. 11 del 25 de mayo de 2017, se crea la Secretaría Técnica del Plan “Toda un Vida”, adscrita a la Presidencia de la República, encargada de la ejecución de la Misión “Las Manueles” y la coordinación para la implementación de la Misión “Toda una Vida”.

La Misión “Las Manueles” tiene como objeto la identificación y derivación de los requerimientos de atención integral de las personas con discapacidad mediante la coordinación interinstitucional y el acompañamiento en la respuesta oportuna por parte de las instituciones del Estado.

Las metas de la misión “Las Manueles” son:

- Promover la atención al 100% de las personas con discapacidad en situación de vulnerabilidad al 2021.
- Dotar de ayudas técnicas a las personas con discapacidad, prescritas por el Ministerio de Salud al 2021.
- Aumentar el número de personas con discapacidad y/o sustitutos insertados en el sistema laboral al 2021.

De acuerdo a la Constitución del Ecuador, en su Art. 35, las personas con discapacidad son consideradas un grupo de atención prioritaria, por lo cual el Estado deberá generar mecanismos de respuesta inclusiva e integrales que contribuyan, no solamente a satisfacer las necesidades básicas, sino que promuevan el desarrollo de sus capacidades a través de espacios dedicados a su inclusión.

Misión Manuela Espejo en Sucumbíos

La dirección provincial del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI) en Sucumbíos, realizó la socialización del programa “Manuela Espejo”, con ayuda social a discapacitados. Tiene un avance del 30%: se construyen 36 viviendas para beneficiar a las familias de los cantones de Lago Agrio y Shushufindi que tienen algún integrante con discapacidad. Esta obra se ejecuta con una inversión de USD 340.032,00. (Ecuadorinmediato.com 18 /06/ 2018).

Las construcciones cumplen con los estándares de obras civiles y con las comodidades que necesitan las personas con discapacidad, lo cual ha sido una preocupación del Gobierno Nacional a través del programa “Las Manueles”. El Gobierno trabaja con amplia visión social, promueve el desarrollo sustentable, la redistribución equitativa de los recursos y la inclusión de las personas con discapacidad a todos los servicios.

La Misión Solidaria Manuela Espejo en Sucumbíos resume las labores efectuadas por 100 brigadas en los siete cantones de la provincia amazónica. Señalan que existen 3.371 personas con discapacidad; visitaron 21.727 hogares en las zonas urbano marginales de los cantones Lago Agrio, Cáscales, Putumayo, Shushufindi, Gonzalo Pizarro y Sucumbíos Alto.

Las brigadas prestaron asistencia médica a 13.236 familiares de personas con discapacidad, quienes solicitaron ayuda durante las visitas, identificando 474 casos críticos, es decir, aquellos que evidencian la discapacidad en un entorno socio económico muy pobre.

Los resultados preliminares del estudio científico indican que, por cada 100 habitantes, existen 26 personas que tienen algún tipo de discapacidad en la provincia. La colaboración de los médicos ecuatorianos y cubanos, así como los militares que guían y protegen a los

brigadistas, es otro aspecto del programa. (Ecuadorinmediato.com 18 /06/ 2018)

2.2. Contexto del Campo profesional al que responde

Patricia Pardo (2013), en su libro *Gestión del Talento Humano*, aborda al ser humano como ente principal en las organizaciones identificándoles como talentos humanos en constantes cambios, con potencialidades importantes para generar cambios, para mejorar los procesos de desarrollo individuales y colectivos, dando nuevos resultados a los valores organizacionales y componentes estratégicos.

Se debe hacer énfasis en que los talentos humanos dan infinito aporte a la organización a la que pertenecen, configurando aspectos relevantes en la vida social y laboral ya que tienen la cualidad de tomar decisiones acertadas en bien de la sociedad laboral en la cual están involucrados. Por esta razón, la organización debe dar mejores condiciones de trabajo junto al ambiente laboral que, en su conjunto, generan una mejor calidad organizacional.

A fin de optimizar el desarrollo del talento humano en las organizaciones, existen equipos multidisciplinarios respaldados por profesionales del campo que desarrollan gestión social con dominio íntegro de la cultura organizacional.

La gestión del talento humano tiene una visión estratégica planificada que permite el desarrollo del talento humano enfocando al bienestar, a la formación del individuo y su colectivo, al desarrollo de la organización y a la responsabilidad social.

La autora concluye mencionando que, la gestión social en las organizaciones, centra su objetivo en conseguir un ambiente laboral ideal

para el trabajador en su bienestar y desarrollo humano, en los procesos de capacitación y en la responsabilidad social.

El Trabajador Social, dentro de su quehacer profesional, tiene que intervenir problemas sociales de la empresa a fin de precautelar los derechos del trabajador, de forma que garantice su libre desenvolvimiento, su libertad de trabajo y su eficiencia laboral como también la resolución de los problemas que el trabajador presenta.

En el presente caso, este campo de acción está orientado a los trabajadores con diversidad funcional, quienes, con frecuencia, son vulnerados en sus derechos contemplados en la ley de discapacidades promulgada por el CONADIS. Este proyecto propone acciones que garanticen la inclusión de todos sus derechos en el desarrollo de sus actividades profesionales.

En este sentido, es importante mencionar que, si bien la empresa cumple con las regulaciones del Estado tanto en el ámbito laboral como el trato personal, no siempre dichos aspectos son respetados en el desarrollo profesional por parte de sus compañeros.

Por ejemplo, existe en la empresa una falta de inclusión en varias actividades sociales, falta de consideración en algunas circunstancias, lo cual influye en el estado emocional de este grupo de trabajadores sintiéndose menospreciados y, en ciertas ocasiones, discriminados. Ante esto, el trabajador social identifica los problemas y fomenta alternativas de solución en bien de ellos y, por ende, en el de la empresa.

Por otro lado, el Trabajador Social está pendiente de las actividades profesionales y requerimientos de las personas con diversidad funcional y, para ello, analiza la documentación de cada empleado e identifica las necesidades tanto físicas como psicológicas.

En el presente caso, los trabajadores con diversidad funcional están asignados a varias actividades físicas como ayudantes técnicos, comerciales, así como también tareas administrativas. Toda actividad laboral acarrea riesgos, los mismos que son minimizados si se toman las alternativas del caso. De lo contrario, afectará significativamente tanto al personal que labora en la empresa como al cliente.

2.3. Contexto Institucional

La Empresa prestadora de servicios eléctricos de Lago Agrio es la encargada de brindar el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica, bajo el régimen de exclusividad regulado por el Estado, a efectos de satisfacer la demanda de energía eléctrica en las condiciones establecidas en la normativa aplicable al sector eléctrico y suministrar electricidad a los consumidores de las Provincias de Sucumbíos y Orellana.

Atiende a los usuarios urbanos, rurales y urbano marginal del área de concesión de las Provincias de Sucumbíos y Orellana que requieren el servicio de energía eléctrica, detallados en los siguientes grupos: Residenciales, Comerciales, Industriales, Oficiales, Asistencia Social, Beneficio Público.

La primera responsabilidad social de la empresa es cumplir con el desarrollo eléctrico del país, alcanzando cada vez más poblaciones carentes de energía eléctrica con una alta calidad en el servicio. Cuenta con los servicios de: nuevo servicio eléctrico, cambio de medidores, cambios de tarifa, subsidio para tercera edad, subsidio para discapacidad, solicitud de proyecto en zonas rurales y urbano marginales y varios programas, proyectos y servicios que se ejecutan en las provincia antes mencionadas.

Como política interna y como parte complementaria al modelo social de la discapacidad de la empresa prestadora de servicios eléctricos, se han

identificado los roles del área de Trabajo Social promovidos a favor del desarrollo del personal con diversidad funcional.

Misión

Brindar el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica para generar bienestar a nuestros consumidores y contribuir al desarrollo del país, con talento humano comprometido, tecnología de punta, innovación y respeto al ambiente.

Visión

Ser reconocida a nivel nacional por su calidad en la prestación del servicio público cumpliendo altos estándares internacionales, utilizando tecnología de punta, innovación y logrando un óptimo bienestar entre cada uno de sus consumidores y el de sus familias.

Trabajo Social en la empresa prestadora de servicios eléctricos

El departamento de Trabajo Social ha determinado los lineamientos a seguir en la empresa, la cual contempla:

- a.** Diagnosticar, analizar y valorar las necesidades de los colaboradores a nivel social a fin de programar acciones de solución que mejoren la condición de los trabajadores.
- b.** Ejecutar planes y programas de bienestar social a nivel corporativo propiciando condiciones adecuadas en el ambiente de trabajo e interacción con el ambiente familiar del colaborador.

- c. Fomentar la integración, participación y el desarrollo de las potencialidades de los colaboradores, para la mejora de su calidad de vida.
- d. Gestionar con las áreas internas, responsabilidad social y organismos externos la atención médica, servicios, trámites de subsidios, pagos relacionados con temas sociales.
- e. Realizar visitas domiciliarias a los colaboradores por enfermedad, accidentes o calamidades a fin de verificar condición del servidor, hacer seguimiento de ausentismo a fin de verificar condición del servidor y articular acciones inmediatas.
- f. Elaborar informes, indicadores de gestión social de las acciones realizadas relacionadas a la ayuda social y resolución de casos.
- g. Facilitar los trámites ante las instituciones pertinentes como IESS, Ministerio de Salud, Ministerio de Trabajo, etc.
- h. Ejecutar y hacer seguimiento del control y coordinar los temas relacionados a los accidentes de trabajo ante la Dirección de Riesgos de Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- i. Intervenir en consejería con los trabajadores y sus familias en los casos que corresponda.

Es importante mencionar que estos lineamientos son generales para todos los empleados.

Empleados de la empresa con diversidad funcional

Actualmente están registrados en la empresa 320 empleados, de los cuales 14 son personas que tienen diversidad funcional, cumpliendo las

regulaciones de ley del CONADIS relacionadas al número de trabajadores equivalentes del 4 %.

La empresa prestadora de servicios eléctricos, cumpliendo con la ley de discapacidades, da empleo a catorce empleados con estas condiciones, distribuidos en diferentes áreas: auxiliares de servicios: cinco personas; electricistas: cuatro personas; auxiliar de contratación: una persona; ayudantes de almacén: dos personas; asistente técnico: una persona y un operador.

Las edades de las personas con diversidad funcional que laboran en la empresa, oscilan entre los 20 y 70 años, con mayor presencia de personal adulto y adulto mayor. La existencia de una sola mujer en este grupo demuestra la necesidad de implementar políticas de equidad de género.

En cuanto al estado civil, 6 trabajadores son solteros, 4 trabajadores en unión libre, 3 casados y 1 divorciado. En relación al tipo de diversidad funcional que tiene el personal, diez personas tienen diversidad física, dos trabajadores diversidad visual, un colaborador diversidad intelectual y uno diversidad auditiva.

Distribución de funciones

Personal con Diversidad Funcional de la empresa prestadora de servicios eléctricos de Lago Agrio					
Sexo	Tipo de Diversidad Funcional	Porcentaje de Diversidad Funcional	Nivel Educativo	Cargo	Área de Trabajo
Masculino	Visual	75%	Primaria completa	Auxiliar de Servicios	Departamento Recursos Humanos
Masculino	Física	45%	Secundaria completa	Auxiliar de Contratación	Departamento Comercial
Masculino	Física	40%	Primaria completa	Electricista	Departamento Comercial
Masculino	Visual	32%	Secundaria incompleta	Electricista	Departamento Comercial

Masculino	Física	40%	Secundaria completa	Auxiliar de Servicios	Departamento Técnico
Masculino	Física	42%	Secundaria completa	Asistente Técnico	Departamento Técnico
Masculino	Física	50%	Secundaria completa	Ayudante de Guarda Almacén	Departamento Financiero
Masculino	Física	30%	Secundaria completa	Electricista	Departamento Comercial
Masculino	Física	77%	Secundaria completa	Auxiliar de Servicios	Departamento Comercial
Masculino	Física	35%	Secundaria completa	Electricista	Departamento Comercial
Masculino	Física	30%	Secundaria completa	Operador	Departamento Técnico
Masculino	Auditiva	44%	Primaria completa	Auxiliar de Servicios	Departamento Comercial
Masculino	Física	40%	Secundaria completa	Ayudante de Guarda Almacén	Departamento Financiero
Femenino	Intelectual	52%	Primaria completa	Auxiliar de Servicios	Departamento Financiero

Tabla 1 Tabla de funciones
Elaborado por: Karol Monserrate

3. Diagnóstico

3.1. Metodología utilizada en la investigación diagnóstica

3.1.1. Tipo de diagnóstico

Para la presente investigación se utilizó un diagnóstico participativo, que es un proceso que permite identificar los problemas que afectan a una población (en este caso los empleados con diversidad funcional) en la que se pretende intervenir, con la participación activa de esa misma población.

El diagnóstico es participativo cuando una diversidad de actores interdependientes, decididos a resolver situaciones problemáticas y/o conflictivas comunes, generan un proceso de reflexión crítica sobre la realidad que desean transformar y asumen diferentes grados de involucramiento y compromiso en el curso de las acciones de cambio. (Ander Egg, 1995, pág. 45).

3.1.2. Nivel de Investigación

Se utilizó en la presente investigación el nivel descriptivo que dejó evidenciar diferentes percepciones, características y aspectos importantes relacionados a las políticas de inclusión laboral de personas con diversidad funcional en sus diferentes sitios de trabajo.

Para este tipo de investigación fue necesario el uso de varias técnicas como la entrevista dirigida al Jefe del Departamento de Recursos Humanos, encuesta a los empleados con diversidad funcional con cuestionarios previamente estructurados enfocados a las variables del problema y grupo focal con los empleados con diversidad funcional.

3.1.3. Actores participativos del diagnóstico

Los actores participantes (universo) en el diagnóstico fueron conformados por todos los empleados con diversidad funcional de la empresa prestadora de servicios eléctricos, formado por 14 empleados con diversidad funcional, la investigadora y el Jefe del Departamento de Recursos Humanos.

3.1.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Se utilizó como técnica la entrevista a profundidad para el Jefe del departamento de Recursos Humanos, la encuesta y grupo focal para los empleados con diversidad funcional. Los cuestionarios fueron previamente estructurados para conseguir la información necesaria sobre la inclusión y su desempeño laboral. Según Padilla (2012, pág. 52).

La técnica de grupos focales es un espacio de opinión para identificar el sentir, y el vivir de los individuos, generando explicaciones propias de ellos para obtener datos cualitativos. Se define como una forma de entrevista en

grupo a través de la comunicación fluida entre investigador y participantes, para conseguir la información requerida.

La entrevista al Jefe del departamento de Recursos Humanos fue con preguntas abiertas que indagaron el cumplimiento de la inclusión y desarrollo laborales. A nivel de empleados con diversidad funcional se implementaron los siguientes instrumentos: una encuesta estructurada y los grupos focales con el mismo objetivo antes mencionado.

Por los antecedentes mencionados se determina que el diagnóstico presentado es de carácter descriptivo, fundamentado con técnicas de investigación descritas anteriormente y que son de carácter cualitativo y cuantitativo ya que los datos recopilados en los grupos focales, en las encuestas y entrevista fueron procesados, analizados e interpretados para plantear la propuesta de intervención.

3.2. Resultados descriptivos y analíticos

De acuerdo a los resultados de la entrevista que fue aplicada al jefe del departamento de Recursos Humanos se determina la necesidad de fortalecer el cumplimiento de las normativas de inclusión del personal con diversidad funcional en los diferentes sitios de trabajo tales como:

Atender de forma inmediata las inquietudes que tuviesen, tanto en sus actividades profesionales como en sus necesidades de atención médica si fuese el caso, respetar la igualdad de oportunidades en el desempeño de las actividades profesionales de manera que se evidencie la participación inclusiva e integración social de manera que haya motivación.

Se evidencia la necesidad de atender los aspectos relacionados a la integración de ellos en los diversos ámbitos y actividades sociales que se desarrollan en la empresa, así como el adiestramiento en el manejo de la tecnología tantas veces sean necesarias hasta lograr el dominio de las

mismas como el caso de los diferentes softwares y medios de comunicación tanto internos como externos.

En lo relacionado al Departamento de Recursos Humanos, es necesario fortalecer las políticas internas de atención a los empleados con diversas funcionalidades que están contempladas pero generalmente se pasan por alto, como suministro de implementos de trabajo adecuados, inclusión en programas de capacitación, integración en los proyectos de desarrollo planificados, capacitación en los cursos de atención al cliente, capacitación al personal de la empresa en actividades y estrategias de relaciones interpersonales.

La empresa no cuenta con planes y programas específicos para los empleados con diversidad funcional, con problemas auditivos y de la vista que requieren otro tipo de atención personalizada. Se observa una sola mujer en el grupo por lo que es necesario fortalecer el trato en políticas de equidad de género.

Es necesario trabajar en políticas internas que fortalezcan la inclusión de este grupo de personas con diversidad funcional a fin de cumplir a cabalidad lo que manifiesta la ley de discapacidad ya que el empleado, una vez que es parte de la empresa, no tiene la consideración y respeto en algunas ocasiones, lo que afecta su estado emocional que a su vez repercute en la actividad laboral.

Interpretación gráfica

A continuación se muestran las gráficas más representativas de la encuesta y de la entrevista.

El 79 % de los investigados no son incluidos en las actividades sociales que se desarrollan en la empresa tales como juegos deportivos, actividades culturales, actos sociales; y el 21 % a veces. (Gráfico 3). Por

estos resultados no se evidencia la inclusión social, por lo que es importante proponer alternativas de participación integral con el grupo de empleados con diversas funcionalidades.

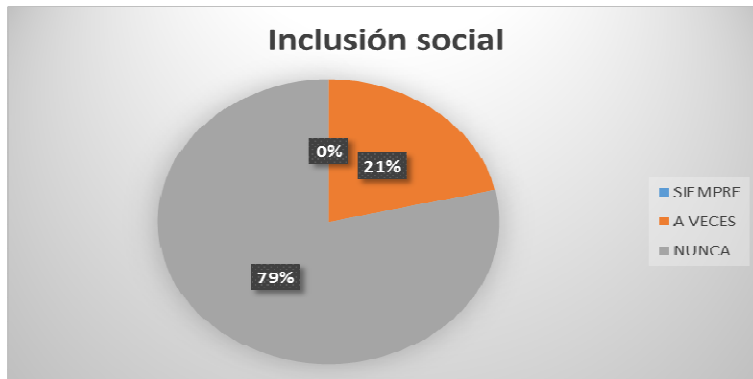


Gráfico 3 Inclusión Social
Fuente: Karol Monserrate

El 64 % de los investigados indican que nunca reciben la atención y facilidades en el sitio de trabajo, como suministros de oficina a tiempo, capacitación laboral oportuna, el 36 % a veces. (Gráfico 4). Consecuentemente, se requiere socializar en la empresa la importancia que tiene la atención a este grupo de empleados en bien de la calidad y desempeño laboral

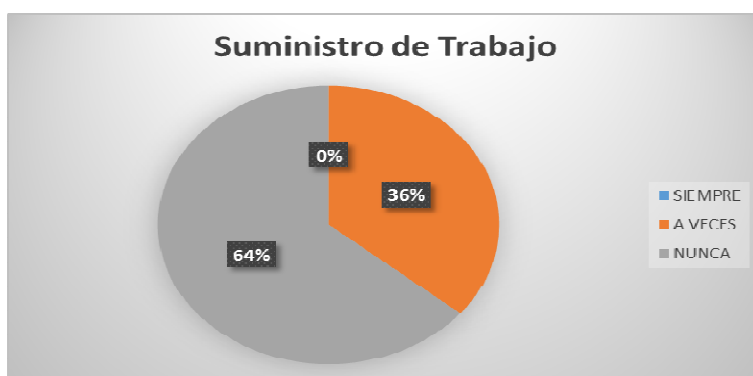


Gráfico 4 Suministro de Trabajo
Fuente: Karol Monserrate

El 67 % de investigados indican que nunca tienen capacitación en sus sitios de trabajo para un mejor desempeño laboral, el 33 % a veces lo tienen. (Gráfico 5). Se debe motivar la capacitación continua así como la evaluación de los sitios de trabajo junto a su desempeño laboral lo cual generará una mejor inclusión social y eficiencia laboral

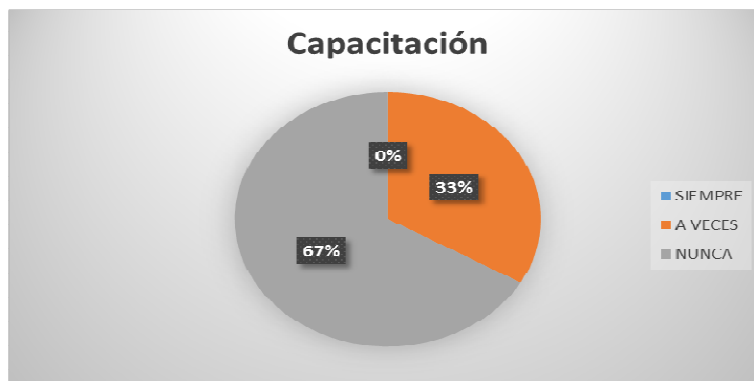


Gráfico 5 Capacitación
Fuente: Karol Monserrate

En la investigación se determinó que el 57% de interrogados indican que nunca tienen la consideración y respeto que ellos se merecen en la empresa, el 29 % a veces y el 14 % si lo tienen. (Gráfico 6). Se debe motivar en la empresa la práctica de valores que contribuyan eficientemente a generar un mejor ambiente laboral, brindando alternativas de inclusión social al personal con diversidad funcional.

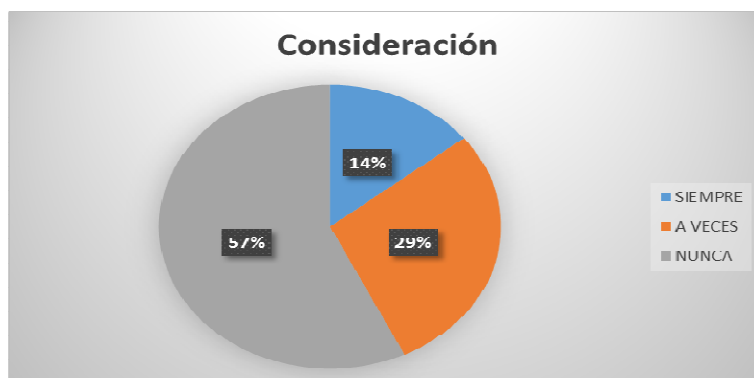


Gráfico 6 Consideración
Fuente: Karol Monserrate

El 86 % de empleados indica que nunca se solventan las necesidades profesionales en la empresa, como atención oportuna al empleado en determinandos casos: permisos cuando el caso lo amerita, atención a inquietudes y necesidades, el 14 % indican que algunas veces si se solventan. (Gráfico 7). Estas necesidades solventadas de forma inmediata permiten mejorar el ambiente de trabajo con sus respectivos beneficios tanto internos como externos, mejorando la imagen Institucional.



Gráfico 7 Atención Profesional
Fuente: Karol Monserrate

El 21 % de los investigados manifiestan que no han sentido discriminación en el sitio laboral, el 43 % se sienten discriminados, el 36 % a veces. (Gráfico 8). Se determina que la mayoría de ellos se sienten de una u otra manera excluidos al no tener un trato igualitario siendo ésta una forma de discriminación y sub estimación al empleado con diversidad funcional.



Gráfico 8 Discriminado en el trabajo
Fuente: Karol Monserrate

A modo de conclusión

En la empresa se da atención a los empleados con diversidad funcional acorde a lo que pide y dice la Ley, sin embargo no hay un seguimiento y continuidad en la labor que desempeñan así como la atención adecuada que este grupo de trabajadores se merece y requiere.

El departamento de Recursos Humanos cumple con las normativas administrativas reglamentarias así como con la inducción inicial en cada sitio de trabajo al cual la persona con diversidad funcional ha sido seleccionada, sin embargo, hay necesidades continuas que no se atienden.

Esta labor que debería complementarse acorde a los resultados de una evaluación y validación de sus conocimientos, habilidades y destrezas a fin de lograr cada vez mayor eficiencia en su labor cotidiana toda vez que el producto de este trabajo está destinado y orientado a la atención de los innumerables usuarios de la empresa quienes, sin duda alguna, no tienen la atención esperada.

Se puede determinar que hay limitaciones en lo que respecta a la inclusión laboral del trabajador con diversidad funcional ya que manifestaron que no se les incluye en el ámbito social humano, lo que sin duda es un incentivo para el desempeño laboral y el mejoramiento de su autoestima y no hay atención inmediata tanto en el ámbito personal como el profesional cuando hay dichas necesidades.

Se observan debilidades en cuanto a la inclusión de los empleados con diversidad funcional ya que no se los tiene en cuenta en las diversas actividades y eventos sociales. Además, no se les suministran los insumos y materiales de trabajo a tiempo, lo cual genera inconvenientes en su trabajo e inclusive en la atención al público. Tampoco existen

incentivos laborales no económicos que potencien su permanencia y desempeño en el trabajo.

Es necesario proponer estrategias que optimicen los procesos de inclusión social, a través de programas y planes de capacitación profesional y de Relaciones Humanas ya que, cuando el personal con discapacidad interactúa socialmente en forma diferente a otros trabajadores, las dificultades y problemas que afrontan no son suscitados por su discapacidad, sino fundamentalmente por las actitudes que la sociedad manifiesta hacia la discapacidad (Quiin, 1995,pág. 62).

4. Propuesta metodológica

De acuerdo a los resultados del diagnóstico y en base al campo profesional del trabajo social y su compromiso de proteger los derechos de los trabajadores excluidos de una u otra manera y hacer cumplir las normas dispuestas en la ley de discapacidad relacionadas a las políticas, derechos e inclusión laboral, se presenta la propuesta, cuya meta es mejorar las condiciones para la inclusión social de las personas con diversidad funcional. El presente modelo de intervención es para mejorar la inclusión según el diagnóstico presentado.

4.1 Objetivos

Objetivo General

Favorecer la inclusión social de las personas con diversidad funcional en la empresa prestadora de servicios eléctricos a través de la creación de un programa de inclusión laboral para esas personas.

Objetivos Específicos

- Brindar oportunidades de desarrollo personal a cada una de las personas con diversidad funcional en la empresa a través de planes de capacitación que desarrollen sus habilidades respetando sus características individuales.
- Diseñar programas sociales acordes a las necesidades especiales de los empleados con diversidad funcional, con el fin de brindar beneficios laborales con el criterio de igualdad de oportunidades para garantizar condiciones laborales de igualdad.
- Fomentar una cultura inclusiva en la empresa a través de la difusión y la implementación de buenas prácticas de inclusión laboral que garanticen que las personas con diversidad funcional tengan las mismas oportunidades de participar que todos los colaboradores de la empresa.

4.2 Mapeo teórico conceptual

La diversidad funcional

“La diversidad funcional es una deficiencia física o mental, lo que hace que la sociedad manifieste alguna forma de discriminación en el ámbito social y laboral”. (Rúales, 2001, pág. 42). Esta condición ocasiona diversas deficiencias en funciones y estructuras, como las limitaciones en el desarrollo de actividades físicas principalmente, así como también intelectuales y que inciden de forma negativa en la participación y desarrollo del aparato productivo. Sin embargo pueden, sin problema alguno, desempeñar otras funciones de manera eficiente.

Si bien la diversidad funcional repercute negativamente en la funcionalidad y autonomía, acompañado de enfermedades crónicas o molestias permanentes, pueden ser un aporte en el sector productivo. En este sentido, el Estado precautela la inserción laboral ya que este grupo humano contribuye al desarrollo social de forma eficiente. Para ello, es necesario potencializar sus habilidades, lo cual en el país no siempre ocurre.

Por esta razón, la investigadora ha considerado importante proponer una alternativa que ayude en el sector público mediante Modelo de intervención con empleados con diversidad funcional en una empresa prestadora de servicios eléctricos de Lago Agrio, amparado en la La Ley Orgánica de Discapacidades.

La Ley Orgánica de Discapacidades, publicada en Registro Oficial el 25 de septiembre de 2016, define el reconocimiento legal de personas con discapacidad en el Ecuador. La discapacidad no mora en un substrato fisiológico deficiente, sino en una estructura social que no considera las necesidades de las personas con diversidad funcional. Este concepto pretende suprimir las nomenclaturas negativas que se han aplicado tradicionalmente a las personas con discapacidad (siendo “discapacidad”).

Dicho concepto pretende una calificación de carácter negativo, personas sin capacidad o capacidades. Con el concepto diversidad funcional, se pretende reclamar el respeto a la dignidad integral de la persona con diversidad funcional. (*Organización Mundial de la Salud / discapacidad 2016*).

Tipos de Diversidad Funcional

Existe diversidad de funcionalidades siendo éstas visibles y también no visibles o escondidas. Hay diversidad motriz, que se caracteriza por

la disminución parcial o total de la movilidad de uno o más miembros del cuerpo, lo que se traduce en una dificultad o impedimento a la hora de realizar diversas tareas motoras como caminar, escribir etc.

Diversidad visual, está relacionada a la pérdida parcial o total de la visión o ceguera, y la menos conocida es la disminución parcial que es, de hecho, la más frecuente. Diversidad auditiva, vinculada a la pérdida en gran medida de la percepción de los diversos sonidos y, para diagnosticarla, se evalúa cuánto es la pérdida de audición por cada oído de forma individual.

La persona es considerada sorda cuando su deficiencia auditiva es total o hipo acústica en el caso de que la pérdida sea parcial y su audición puede mejorar con ayuda de aparatos electrónicos como los audífonos. Este tipo de diversidad funcional se caracteriza por identificarse mediante la llamada lengua de señas que, dicho sea de paso, no es universal, sino que cada región o localidad en el planeta tiene sus propias señas y gestos.

Diversidad intelectual, es propia de cada individuo. Existen otras diversas funcionalidades, la más conocida es el síndrome de Down y, por último, las adquiridas, que se ocasionan por daños ocurridos en el sistema nervioso central o al cerebro.

Inclusión social

Es importante hacer énfasis en el concepto mismo de inclusión como el reconocimiento de la sociedad acerca de las habilidades y potencialidades de cada persona, lo cual le hace distintas al resto y que, utilizadas adecuadamente, contribuyen al progreso y desarrollo de la sociedad.

En este sentido el objetivo de la inclusión es lograr que cada persona sea parte de ella y no se encuentre aislada por diversos factores. Es así como la Constitución de la República garantiza este fin a través de los artículos establecidos que permiten la participación en los medios productivos a las personas con diversidad funcional participando en iguales condiciones. *(Política de Inclusión personas con discapacidad 2017).*

Exclusión social

Se entiende como exclusión social a la separación del ser humano de la sociedad por diversas causas sin importar éstas y que, generalmente, están relacionadas con la discapacidad, la edad avanzada u otro tipo de vulnerabilidad.

Ante esta realidad, los gobiernos a partir de los años ochenta toman iniciativas en el ámbito político y social para precautelar este problema latente y promulgan programas de atención social, con objetivos claros para poder insertar en el ámbito productivo a este sector.

Un grupo de estas iniciativas se identifican como políticas de inserción laboral pero también políticas en la educación, de prevención de la delincuencia mediante centros para jóvenes y desarrollo social de los barrios viviendas, trabajo comunitario, etc. pretenden disminuir la exclusión social. (Ruilova , 2002,pág. 62).

El concepto de exclusión social tiene diversos y diferentes enfoques acorde a la sociedad, a la forma de interpretar el pensamiento intelectual y político y muchas veces se vincula con la pobreza. Los diversos paradigmas sobre la exclusión promueven diferentes políticas de respuesta como es la integración de los ciudadanos al sector productivo y educativo.

Discapacidad

La OMS (1995) define a la discapacidad como la condición humana vinculada a deficiencias tanto físicas o intelectuales, que le limitan al hombre a desarrollar ciertas de actividades en el ámbito personal sin que, necesariamente, esto sea un problema para la sociedad.

La limitación se considera como una anormalidad del cuerpo o de una función fisiológica o psicológica. Complementariamente a esta definición, las limitaciones de una persona se convierten en discapacidad solo como consecuencia de la interacción de la persona con un ambiente que no le proporciona el adecuado apoyo para reducir sus limitaciones funcionales. (Schalock, 2000, pág. 72).

Discapacidad y exclusión social

En la sociedad los discapacitados reclaman su derecho a no ser excluidos de los lugares de trabajo y a ser tratados con un espíritu de integración y en una ambiente de igualdad con las personas que no son discapacitadas, así como su derecho a ser partícipes en la actividad económica del país. (Momm & Ransom, 2008, pág. 53).

Las personas con algún problema de diversidad funcional deben vincularse con el empleo, en lugar de depender de la asistencia social, donde se les permita dedicarse a una actividad remunerada en la máxima medida de sus posibilidades.

Gran parte de este sector vulnerable socialmente se ha visto sujeto al aislamiento socioeconómico y, con frecuencia, al maltrato. Sin embargo, a raíz de la globalización, se ha producido una disminución de esta forma de discriminación y más aún cuando los gobiernos amparan con leyes a

través de los Ministerios del Trabajo, con políticas de inclusión más no de segregación a las personas con diversidad funcional.

Inclusión de la Diversidad Funcional

La inclusión de la discapacidad no es otra cosa que motivar y garantizar la participación del hombre con diversidad funcional en la educación, primordialmente, para luego continuar con la formación y el empleo y en todos los aspectos de la sociedad, así como brindar los apoyos necesarios y ajustes razonables a dichas personas para permitir su plena participación, para lo cual debe estar presente:

- No discriminación.
- Accesibilidad.
- Respeto por la discapacidad.
- Igualdad de oportunidades.
- Igualdad de género.
- Participación de las personas con discapacidad a través gremios.

Se debe mencionar que se ha adoptado un doble enfoque para lograr dichos resultados. Por una parte se incorporan las cuestiones relativas a la discapacidad en las actividades y medios de acción de la Organización Internacional de Trabajo (OIT), incluidas las prácticas internas y, por otra, se observan acciones específicas con tendencias a situaciones nada favorables (Organización Internacional del Trabajo, 2015).

4.3. Mapeo normativo

En el Ecuador, la inclusión laboral está garantizada por Leyes. Es así como la Constitución Ecuatoriana y la Ley de Discapacidades. El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades de manera conjunta con la sociedad y la familia.

Código del Trabajo

El Art. 42 numeral 33 del Código del Trabajo prescribe que, para facilitar la inclusión de las personas con discapacidad al empleo, harán las adaptaciones a los puestos de trabajo de conformidad con las disposiciones de la Ley de Discapacidades, normas INEN sobre accesibilidad al medio físico.

Las personas con diversidad funcional del treinta por ciento, previa acreditación del CONADIS o el Ministerio de Salud Pública, están sujetas a una estabilidad laboral. De conformidad al artículo 51 de la ley de discapacidades, en el caso de incumplimiento de estas disposiciones, las leyes sancionan a los empresarios de forma ejemplarizadora.

Por mencionar un ejemplo: el despido injustificado de estos trabajadores obliga al empleador a indemnizarlos con el valor equivalente a 18 meses de su mejor remuneración, sin excluir la indemnización por despido intempestivo o cualquier otra indemnización pertinente. Este beneficio se extiende a quien tuviere a cargo la manutención de una persona con discapacidad.

El Art. 42 del Código también hace referencia a las obligaciones del empleador: Pagos acordes a la ley, instalaciones acorde a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad. Indemnizaciones a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales.

Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana.

Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos.

Los empresarios que no dieran cumplimiento a esta obligación serán sancionados con multa de 4 a 20 dólares de los Estados Unidos de América diarios, tomando en consideración la capacidad económica de la empresa y el número de trabajadores afectados, sanción que subsistirá hasta que se cumpla la obligación.

Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social.

El empleador público o privado que cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores, está obligado a contratar, al menos, a una persona con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condición física y aptitudes individuales, observándose los principios de equidad de género y diversidad de discapacidad, en el primer año.

En el segundo año, la contratación será del 1% del total de los trabajadores, en el tercer año el 2%, en el cuarto año el 3% hasta llegar al quinto año en donde la contratación será del 4% del total de los trabajadores, siendo ese el porcentaje fijo que se aplicará en los sucesivos años.

Esta obligación se hace extensiva a las empresas legalmente autorizadas para la tercerización de servicios o intermediación laboral. El contrato laboral deberá ser escrito e inscrito en la Inspección del Trabajo correspondiente, que mantendrá un registro específico para el caso. La persona con discapacidad impedida para suscribir un contrato de trabajo, lo realizará por medio de su representante legal o tutor. Tal condición se demostrará con el carnet expedido por el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS).

El empleador que incumpla con lo dispuesto en este numeral, será sancionado con una multa mensual equivalente a diez remuneraciones básicas mínimas unificadas del trabajador en general; en el caso de las empresas y entidades del Estado, la respectiva autoridad nominadora será sancionada administrativa y pecuniariamente con un sueldo básico; multa y sanción que serán impuestas por el Director General del Trabajo, hasta que cumpla la obligación, la misma que ingresará en un cincuenta por ciento a las cuentas del Ministerio de Trabajo y Empleo.

Ley Orgánica de Discapacidades

Artículo 45.- Derecho al trabajo

Las personas con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante tienen derecho a acceder a un trabajo remunerado en condiciones de igualdad y a no ser discriminadas.

Artículo 46.- Políticas laborales

El CONADIS, en coordinación con la autoridad nacional encargada de las relaciones laborales, formulará las políticas sobre formación para el trabajo, empleo, inserción y reinserción laboral, readaptación profesional y reorientación ocupacional para personas con discapacidad.

Artículo 47.- Inclusión laboral

La o el empleador público o privado que cuente con un número mínimo de veinticinco (25) trabajadores está obligado a contratar, un mínimo de cuatro por ciento (4%) de personas con discapacidad.

El trabajo que se asigne a una persona con discapacidad deberá ser acorde a sus capacidades, potencialidades y talentos, garantizando su integridad en el desempeño de sus labores; proporcionando los implementos técnicos y tecnológicos para su realización; y adecuando o readecuando su ambiente o área de trabajo en la forma que posibilite el cumplimiento de sus responsabilidades laborales.

Artículo 48.- Sustitutos

Las y los parientes hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, cónyuge, pareja en unión de hecho, podrán formar parte del porcentaje de cumplimiento de inclusión laboral, de conformidad con el reglamento. Este beneficio no podrá trasladarse a más de una (1) persona por persona con discapacidad. Se considerarán como sustitutos a los padres de las niñas, niños o adolescentes con discapacidad o a sus representantes legales.

4.4. Modelo y Métodos de Trabajo Social

La presente propuesta, debido a que se trata de un plan de intervención social en una empresa pública, se enmarca en el modelo de Gestión por Resultados y se aplicará el método de grupos.

4.4.1. El Modelo de la Gestión por Resultados

El modelo de la gestión por resultados, como refiere Pedro Makon (2002, pág. 26), propone la administración de los recursos orientados por un plan de gobierno, para realizar y difundir las acciones previstas y evaluar los resultados en las organizaciones del Estado en relación a la política que la sociedad demanda.

Siendo un modelo que fomenta la mediación de la gestión pública, tiene relevancia en sus resultados al utilizar bienes y servicios públicos teniendo diferentes connotaciones al interior de las organizaciones. La gestión por resultados implica el cumplimiento de acciones direccionadas por el Gobierno, para lo cual es necesario que se definan responsabilidades y compromisos de mutuo acuerdo.

Este modelo de gestión por resultados motiva la descentralización cuando se toma una decisión por parte de la Administración Pública para lo cual es necesario apoyarse en un Plan Estratégico que garantice el cumplimiento de objetivos planteados.

La fase de implantación del plan se inicia con la instalación del modelo de gestión por resultados, para lo cual se necesita compromiso del jefe máximo de la organización, acordando características generales así como los requerimientos necesarios para la ejecución del plan de acción o del proyecto, si fuese el caso. Inmediatamente se formaliza el convenio marco de cooperación, determinando el compromiso de los directivos de la organización para su ejecución.

En este sentido, mediante una serie de entrevistas con el máximo nivel de la jurisdicción en las cuales se acuerdan las características generales del proceso de cambio organizativo, se generan los insumos necesarios para

realizar la formulación del proyecto, tomando en cuenta las particularidades específicas del organismo.

Una vez acordado el proyecto, se formula el Convenio marco de la cooperación técnica. En este punto resulta fundamental establecer con claridad el grado de compromiso e involucramiento de la Alta Dirección del organismo en el proceso de implantación. Luego se define la contraparte, conjuntamente se determina el grupo de planificación que ejecutará el proceso, culminando con la firma del convenio marco.

Una siguiente fase es la versión del Plan Estratégico para lo cual es necesario el uso técnicas cualitativas y cuantitativas, que incluyen: análisis de diagnósticos previos, normativa básica, el modelo organizacional, proyectos en marcha, recursos humanos y materiales, entrevistas a informantes.

La siguiente fase es la preparación de planes operativos que se evaluarán en cada uno de los procesos, se analiza la eficiencia y eficacia. Luego se analizarán los indicadores de resultado existentes, se asignarán los recursos humanos, materiales y financieros existentes.

La siguiente fase concierne a la puesta en marcha del Plan Táctico Operativo y supone la realización de actividades concordantes con la fase anterior. Esta fase incluye tareas tales como: identificación de las operaciones de reingeniería, identificación de un responsable del proceso, la propuesta definitiva de los indicadores de resultados. Una siguiente fase es la del Desarrollo de Operaciones que quedará formuladas en términos de responsables, resultados, indicadores, recursos necesarios y tiempos de ejecución.

4.4.2. Método Grupal

Un método frecuente en el área de Trabajo Social es el denominado Método de Grupo. Padilla (2012, p.56) hace referencia a que este método atiende eficientemente la situación de un conglomerado humano, a través del cual se logra conseguir la información necesaria para atender adecuadamente las necesidades que están afectando a los intervenidos. Permite este método atender satisfactoriamente las necesidades psicosociales, resultado de lo cual se evidencia una mejora en el desarrollo de la sociedad.

Este método ayuda a las personas con diversidad funcional a optimizar su desarrollo profesional apoyados en la experiencia de otras y, de esta forma, ser más eficientes en sus sitios de trabajo al solventar los problemas profesionales y personales de la colectividad.

El método del trabajo grupal es ideal para identificar problemas que están afectando a un determinado conglomerado humano, a través de técnicas de investigación. Se puede identificar como una estrategia de acción social, un método de trabajo con diversos objetivos a lograr.

Su sentido, eficiencia y valor está determinado por los objetivos planteados a fin de conseguir la información requerida siempre pensando en que la meta es conseguir información para optimizar el crecimiento de los individuos así como el desarrollo de todos los integrantes en varios aspectos como personal, profesional, grupal para poder actuar eficientemente sobre ámbitos sociales más amplios.

La intervención de Trabajo Social en este plan de trabajo tiene la meta de proponer transparentar y viabilizar la información, mediante un sistema de registro y seguimiento de casos, en el departamento de Recursos Humanos para proponer programas y planes de capacitación y acción

social. De esta manera se espera lograr establecer soluciones conjuntas en bien de este grupo de empleados de forma que su actividad laboral sea mejor cada vez en bien de ellos, de la empresa y de la colectividad quienes atienden.

A continuación se presenta el perfil del plan estratégico para mejorar la intervención e inclusión social de las personas con diversidad funcional en la empresa prestadora de servicios eléctricos, rescatando el método de Trabajo Social, respetando el trabajo y accionar de un Departamento de Recursos Humanos, que se encarga de regular y coordinar los procesos y beneficios que tiene este grupo de empleados con diversidad funcional para un mejor desarrollo de su actividad profesional

4.5 Proceso metodológico

La propuesta que se presenta relacionada a la intervención social, está centrada en la planificación de actividades que fortalezcan un grupo de empleados con diversidad funcional a fin de lograr una mejor inclusión social, fortaleciendo la integración de todos los empleados mediante la socialización e incorporación de valores humanos, capacitación en las diferentes necesidades que los empleados con diversidad funcional necesitan, tanto en el ámbito personal como en el profesional, brindando la oportunidades necesarias para su integración.

Para esto se propone el seguimiento del desempeño laboral de cada persona así como la validación de sus actividades profesionales. Estas actividades están orientadas por la trabajadora social en comunicación continúa con el departamento de Recursos Humanos.

Tabla N.-2 Plan Operativo de Intervención e Inclusión Social

Objetivos	Descripción	Beneficiarios	Actividades	Logros esperados	Responsable
<p>Brindar oportunidades de desarrollo personal a cada una de las personas con diversidad funcional en la empresa a través de planes de capacitación que desarrollen sus habilidades respetando sus características individuales</p>	<p>Atender las debilidades identificadas como son: falta de atención en los requerimientos de trabajo, ausencia de atención a inquietudes laborales, falta de inclusión en actividades culturales, deportivas y sociales, carencia de atención y consideración al empleado con diversidad funcional</p> <p>Las fortalezas que se han identificado son: desempeño laboral incondicional, Interés en su trabajo, espíritu</p>	<p>Empleados con diversidad funcional y de toda la empresa</p> <p>La empresa en general</p>	<p>Convocar a los empleados a fin de orientarlos sobre el buen trato y consideración al empleado con diversidad funcional.</p> <p>Diseñar un taller de trabajo para socializar la labor que cada empleado con diversidad funcional desempeña en la empresa, atendiendo al mismo tiempo las debilidades identificadas en el ámbito personal y productivo.</p> <p>Sistematizar información a través del departamento de RRHH para atender las inquietudes y necesidades del empleado con diversidad funcional de forma oportuna,</p>	<p>Optimizar las actividades laborales personal mencionado</p> <p>Identificar las necesidades de cada empleado a fin de capacitarles</p> <p>Interacción e integración de todos los trabajadores con el resto de empleados de la empresa.</p>	<p>La Trabajadora Social, y la investigadora Karol Monserrate</p>

	<p>colaborativo, recepción idónea del conocimiento</p> <p>Difusión de mesas de análisis para cualificación del desempeño laboral, dar atención a las necesidades e inconformidades de cada empleado y evaluar necesidades de los cargos.</p> <p>Plan de Actividades</p> <p>Reunión de trabajo semanal duración 1 hora para:</p> <p>Verificación del desempeño laboral. Verificación de sus necesidades</p> <p>Determinación y atención a las necesidades diversas</p>		<p>generando un cambio comportamental y actitudinal en la empresa.</p> <p>Hacer un seguimiento de cada sitio de trabajo acorde a las habilidades de cada trabajador así como definir los perfiles de cada empleado con diversidad funcional.</p> <p>Identificar las limitaciones existentes en la empresa para cubrir las necesidades de dichos empleados de manera que tengan las oportunidades necesarias para el desempeño de sus actividades.</p> <p>Implementar un servicio de atención a las necesidades de los empleados laborales y personales de forma inmediata.</p>	<p>Cumplir con cronogramas</p> <p>Lograr en un 100% la inclusión social del empleado con diversidad funcional así como la satisfacción y realización personal de dichos empleados</p>	
--	---	--	--	---	--

	<p>Validación del plan con Director de talento humano, con los empleados</p> <p>Ejecución de actividades planteadas</p> <p>Seguimiento. Evaluación.</p>		<p>Presentar al Gerente General de la empresa un informe de las actividades de los empleados con diversidad funcional y de la propuesta en beneficio de los mismos y de la calidad de trabajo en el desempeño de sus funciones.</p>		
<p>Diseñar programas sociales acordes a las necesidades especiales de los empleados con diversidad funcional, con el fin de brindar beneficios laborales con el criterio de igualdad de oportunidades para garantizar</p>	<p>Debilidades</p> <p>Desintegración laboral.</p> <p>Ausencia de trabajo en equipo.</p> <p>Dificultades de integración.</p> <p>Fortalezas</p> <p>Mentalidad cooperativa.</p> <p>Buena predisposición</p>	<p>Todos los empleados de la empresa generando mejor calidad en el desempeño de sus labores profesionales y atención al cliente, siendo respetados sus derechos y condiciones laborales.</p>	<p>Proponer un plan de atención personalizada en cada sitio de trabajo, para atender sus constantes necesidades sean personales, de salud, laborales etc. para optimizar la inclusión del empleado con diversidad funcional.</p> <p>Organizar un cronograma de actividades anuales donde se ponga de manifiesto la integración de todo el personal de forma conjunta e inclusiva sin excepción.</p> <p>Difundir deberes y derechos</p>	<p>Sociabilización de las políticas de inclusión a las personas con diversidad funcional</p> <p>Motivación e intervención en la inclusión laboral ideal.</p> <p>Optimizar el resultado del desempeño laboral a través de la inclusión laboral.</p>	<p>La Trabajadora Social, y la investigadora Karol Monserrate</p>

<p>condiciones laborales de igualdad.</p>	<p>laboral.</p> <p>Buena integración laboral</p> <p>Difusión de mesas de análisis para capacitar a todos los empleados de la empresa sobre la importancia que tiene la labor y desempeño laboral del personal con diversidad funcional en el desarrollo del sector productivo.</p> <p>Socializar la necesidad de incluir al empleado con diversidad funcional en la actividad laboral, así como difundir la ley de discapacidad establecida en la constitución.</p> <p>Orientar a toda la empresa en la buena práctica de valores</p>		<p>del grupo de personas con diversidad funcional mejorando cada vez la inclusión laboral.</p> <p>Fomentar la práctica de valores para vivencia la inclusión laboral en cada uno de los empleados con diversidad funcional para optimizar el desempeño del trabajo generando y mejorando la calidad en el mismo.</p>		
---	---	--	--	--	--

	<p>que facilite la inclusión social de este grupo de trabajadores.</p> <p>Plan de Actividades: Socializar Ley de discapacidades. Observar los cambios actitudinales. Motivar el desarrollo. Motivar la integración laboral.</p> <p>Validación del plan con Director de Recursos Humanos, con los empleados.</p> <p>Ejecución de actividades propuestas.</p> <p>Seguimiento de cada actividad propuesta. Evaluación.</p>				
Fomentar una cultura	Debilidades Falta de liderazgo.	Empleados con diversidad	Taller de capacitación sobre liderazgo institucional y	Generar una	La Trabajadora

<p>inclusiva en la empresa a través de la difusión y la implementación de buenas prácticas de inclusión laboral que garanticen que las personas con diversidad funcional tengan las mismas oportunidades de participar que todos los colaboradores de la empresa</p>	<p>Ausencia de programas de inclusión social.</p> <p>Fortalezas</p> <p>Condiciones para motivar cambios sociales.</p> <p>Apoyo de la empresa a programas de capacitación.</p> <p>Mesas de análisis promovidas por el Dpto. de RRHH que atienden ideas innovadoras.</p> <p>Plan de Actividades</p> <p>Talleres de capacitación sobre inclusión.</p> <p>Taller sobre práctica de valores y trabajo en equipo.</p>	<p>funcional de toda la empresa.</p> <p>Comunidad de trabajadores de la empresa.</p> <p>La imagen institucional empresarial.</p>	<p>liderazgo personal.</p> <p>Taller sobre inclusión social y beneficios al sector productivo.</p> <p>Taller motivacional sobre la integración del personal de la empresa con empleados con diversidad funcional, a través de actividades sociales y deportivas para vivenciar un trato igualitario.</p> <p>Normar en el departamento de RRHH la atención inmediata a las solicitudes de atención médica que tuviesen los empleados con diversidad funcional facilitando los respectivos permisos médicos. Esta es una debilidad actual y hay que solventarla inmediatamente.</p> <p>Instituir reuniones de trabajo con jefes de Área del grupo de empleados con diversidad funcional de forma permanente para</p>	<p>política inclusiva en la empresa</p> <p>Motivar a la comunidad trabajadora a dar atención y cordialidad al empleado con diversidad funcional</p>	<p>Social, y la investigadora Karol Monserrate</p>
--	--	--	--	---	--

	<p>Taller de ayuda solidaria al personal con diversidad funcional.</p> <p>Validación Se validará cada taller mediante cuestionarios anónimos y se fomentará retroalimentación del conocimiento.</p> <p>Ejecución Se planificará un taller mensualmente con la dirección del Área de Trabajo Social.</p> <p>Seguimiento de los talleres mediante informes de desarrollo y evaluación del mismo.</p>		<p>conocer e identificar las necesidades del grupo a fin de garantizar un trato igualitario.</p> <p>Evaluar el cambio social experimentado, revisando su desempeño laboral, integración social en el trabajo, participación integral.</p> <p>El desempeño laboral y personal de cada empleado se validará y se tomarán alternativas de solución y atención de ser necesarios.</p>		
--	---	--	---	--	--

Tabla 2 Plan Operativo de Intervención
Elaborado por: Karol Monserrate

4.6. Coordinación interna o externa

La implementación de las actividades propuestas en el Plan Operativo se llevará a cabo a través del departamento de Recursos Humanos, en conjunta participación con la Trabajadora Social quien dirige las capacitaciones y las ejecuciones de los talleres de trabajo programados.

De igual manera sucede con las evaluaciones planificadas a fin de garantizar el aprendizaje y práctica de los conocimientos difundidos en dichas capacitaciones. Se evalúa la participación de los empleados con diversas funcionalidades en las actividades planificadas relacionadas a actos culturales, sociales y deportivos, así como la integración en el resto de la colectividad de trabajadores.

Se motivará las veces que sean necesarias al empleado con diversidad funcional para lograr una mejor inclusión social y desempeño laboral si fuese necesario, así como fomentar el seguimiento en sus actividades cotidianas para garantizar el desarrollo personal de cada uno.

En lo relacionado a las actividades externas, se planifica la participación del Ministerio del Trabajo con capacitaciones de índole laboral así como los Convenios de Cooperación que el Ministerio de Inclusión Económica y Social junto con el Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades.

4.7. Rol del Trabajo Social dentro de la propuesta

El Trabajador Social, en su quehacer profesional, cumple varios roles. En primer lugar debe generar empatía y comprensión con las personas que adolecen de diversos problemas, no solo identificando los sentimientos sino que involucrándose en el problema como parte del mismo, a fin de encontrar soluciones inmediatas y acertadas.

Por otro lado, dedica su labor a atender a las personas que se encuentran en riesgo.

- Elabora planes de prevención e intervención.
- Organiza actividades y planes de atención optimizando los recursos de la empresa.
- Desempeña el papel de líder para promover y motivar cambios sociales

El Trabajador Social en la empresa desempeña un papel fundamental en la atención de los empleados que se encuentran en una situación de riesgo por varios factores tanto personales como laborales, para lo cual prepara y propone planes de trabajo de intervención oportuna que precautelan el desarrollo laboral eficiente, actuando sobre las causas que están generando el problema en el empleado, para lo cual requiere coordinar acciones con los diferentes frentes de trabajo que se ven involucrados.

El trabajador social cumple varias funciones como son:

Función de planificación: se encarga del diseño y preparación de proyectos de intervención y servicios sociales en el campo micro y macro sociales.

Función preventiva: al actuar sobre problemáticas personales y grupales para lo cual elabora proyectos de intervención para personas que se encuentran en riesgos de diversa índole.

Función de atención directa: atiende a grupos que se encuentran en riesgos sociales que afectan a la colectividad y a la persona.

Es un/a educador/a popular al impartir enseñanzas y aspectos prácticos relacionados al trabajo social, capacitando en diferentes ámbitos sociales acorde a las necesidades de cada caso.

Función de promoción al implementar políticas sociales para solventar los diversos problemas sociales.

Función de mediación, al ser el lazo de unión entre las partes conflictivas a nivel personal o a nivel colectivo.

Función de supervisión, ejerciendo cierto tipo de control en diversos campos de los profesionales que están vinculados al Área de Trabajo Social.

Función evaluadora, teniendo la capacidad para proponer nuevas estrategias favoreciendo actividades del Trabajo Social.

También es promotor/a de derechos humanos y principios de justicia social fundamentados en el Trabajo Social.

5. Bibliografía

Ander-Egg, E. (1995). *Diagnóstico Social: Conceptos y Metodología*. Buenos Aires, Argentina: Humanitas.

Hurtado y Agudelo, (2014). Inclusión social de las personas con discapacidad. *CES Movimiento y Salud*. 2(1) 45-55. Recuperado de: <http://riberdis.cedd.net/handle/11181/4889>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2011). *Población por condición de discapacidad, según provincia, cantón, parroquia y área de empadronamiento*. Recuperado de: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/?s=discapacidad>.

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2011). *Reglamento para el Sistema de Auditoría de Riesgos del Trabajo - SART*. Recuperado de: https://www.iess.gob.ec/auditores_externos2011/pdf/instructivo_sart.pdf

López, N., & Sandoval, I. (2016) *Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa*. Recuperado de: http://www.pics.uson.mx/wpcontent/uploads/2013/10/1_Metodos_y_tecnicas_cuantitativa_y_cualitativa.pdf

Pedro Makon Modelo de Gestión /obtenido de <http://www.top.org.ar/ecgp/FullText/000000/MAKON,%20Marcos%20-%20El%20modelo%20de%20gestin%20por%20resultados.pdf>

Matus, T. (2009). Modernidad, globalización y exclusión social: desafíos de una intervención social de fin de siglo. En: *Memorias XVI Seminario latinoamericano de trabajo Social*. Chile: Universidad Católica.

Ministerio de Educación (2017). *Educación Especializada e Inclusiva*. Recuperado de: <https://educacion.gob.ec/escuelas-inclusivas/>

Ministerio de Inclusión Económica y Social [MIES], (2014). *Norma Técnica de Discapacidades. Servicios para personas con discapacidad*. Recuperado de:

<https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/Norma-Tecnica-discapacidades-24-02-14.pdf>

Miranda, J. (2005). *Gestión de proyectos: identificación, formulación, evaluación económica-social-ambiental*. Bogotá: MM Editores.

Momm, W. y Ransom, R. (2008). Discapacidad y trabajo. En: Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. Madrid: 4ta Ed. Organización Internacional del Trabajo.

Padilla E. (2012) *Metodología de la Investigación Científica*. Quito: Ed. Cervantes.

Pardo P. (2013) *Gestión del talento humano*. Venezuela: Barquisimeto.

Quiin G, 1995) *La inclusión social problema latinoamericano*. Ed. Berlín Buenos Aires.

Organización Mundial de la Salud / discapacidad 2016. Programa discapacidad y calidad de vida. Obtenido de http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/es

Rúales R (2001) *La discapacidad en el Ecuador*. Simposio Nacional UCE / Inf. 2001

Ruilova F. (2002) *La inclusión social en el discapacitado. Tratado socio cultural*. España: Ed. Salamanca.

Scharlock, RI *Discapacidad y calidad de vida*. Ed. Salamanca Espala.

Tomado

de. <https://scholar.google.com.ec/citations?user=gPEIbMAAAAJ&hl=es&oi=sr>

Universidad Privada de la ciudad de Cuenca (2017). *Bienestar Universitario - Servicios*. Recuperado de: <http://ucc.edu.ec./be-serviciosociales .html>

Universidad Privada de la ciudad de Quito (2017). *Escuela de trabajo social*
Recuperado de: <http://uti.edu.ec/objetivos/alcance .html>

Viscarret, J. (2014). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*.
Bogotá: Alianza

6. Anexos

Anexo 1: Entrevista aplicada al Jefe de Recursos Humanos de la empresa prestadora de servicios públicos de energía eléctrica del Cantón Lago Agrio



Entrevista aplicada al Jefe de Recursos Humanos de la empresa prestadora de servicios públicos de energía eléctrica del Cantón Lago Agrio.

Entrevista

Objetivo General: Conocer la intervención e inclusión laboral de los empleados con diversidad funcional en el desempeño laboral.

Cuestionario

1. ¿A qué se dedica la empresa?
2. ¿Hay empleados con diversidad funcional en la empresa?
3. ¿Cuántas personas conforman la nómina de la empresa con diversidad funcional?
4. ¿Qué edades tienen los empleados con diversidad funcional en la empresa?
5. ¿Cuál es el estado civil de ellos?
6. ¿Considera a alguno de ellos, personas difíciles en su labor profesional?
7. En cuanto al tipo de diversidad funcional, ¿qué puede manifestar?
8. ¿Cuál ha sido el proceso de inclusión laboral para personas con diversidad funcional que se ha dado en su empresa?
9. ¿Qué tipos de diversidad funcional tienen sus trabajadores?
10. ¿Cómo es el proceso de selección de la empresa?
11. ¿Cómo se selecciona el personal?
12. ¿Cómo procede Recursos Humanos?
13. ¿En cuanto a su condición de salud?
14. ¿Hay algún mecanismo para la ubicación del personal seleccionado?
15. ¿Cómo cataloga la inclusión del trabajador seleccionado?
16. ¿Qué dificultades se han presentado en este proceso de inclusión?

17. ¿Qué novedades tienen este grupo de empleados generalmente?
18. ¿Qué consecuencias ha observado por lo mencionado anteriormente?
19. ¿Cómo es la inclusión social de ellos en la empresa?
20. ¿Existe algún tipo de ayuda psicológica al empleado con diversidad funcional?
21. Cuando el empleado con diversidad funcional tiene alguna necesidad ¿cómo se atiende?
22. ¿Cuáles son las necesidades frecuentes que presentan?
23. ¿Hay problemas inclusivos en la gestión de trabajo?
24. ¿Se valora el desempeño laboral de los empleados con diversidad funcional?
25. ¿Se capacita al empleado con diversidad funcional en su sitio de trabajo?
26. ¿Considera importante un plan de capacitación a este grupo humano en sus actividades laborales?
27. ¿Cree que estos criterios antes mencionados contribuyen a una mejora en la inclusión laboral?
28. ¿Los insumos y recursos materiales de los sitios de trabajo de los empleados con diversidad funcional, son atendidos oportunamente?
29. ¿Cree que los empleados con diversidad funcional requieren algún otro tipo de ayuda?
30. ¿Cómo es la relación afectiva con este grupo de personas?
31. ¿Hay inclusión en las actividades sociales?
32. ¿A qué atribuye el criterio anterior?
33. ¿Se motiva a este grupo de empleados por parte de la empresa?
34. ¿Cuál sería una forma de motivación, según su experiencia laboral como jefe?
35. ¿Qué ideas tiene para que la inclusión del empleado con diversidad funcional mejore aún más?

Gracias.

Anexo 2: Cuestionario aplicado a Personas con Diversidad Funcional de la empresa prestadora de servicios públicos de energía eléctrica del Cantón Lago Agrio



Cuestionario aplicado a Personas con Diversidad Funcional de la empresa prestadora de servicios públicos de energía eléctrica del Cantón Lago Agrio

Cuestionario aplicado a las personas con diversidad funcional

1. Se siente incluido en las actividades sociales que se desarrollan en la empresa tales como juegos deportivos, actividades culturales, actos sociales?
Siempre. A veces. Nunca.
2. ¿Recibe la atención y facilidades en el sitio de trabajo, como suministros de oficina a tiempo, capacitación laboral oportuna?
Siempre. A veces. Nunca.
3. ¿Tiene capacitación en sus sitios de trabajo para un mejor desempeño laboral?
Siempre. A veces. Nunca.
4. ¿Tiene la consideración y respeto que usted se merece en la empresa?
Siempre. A veces. Nunca.
5. ¿Se solventan las necesidades profesionales en la empresa, como atención oportuna al empleado en determinandos casos: permisos cuando el caso lo amerita, atención a inquietudes y necesidades?
Siempre. A veces. Nunca.
6. ¿Se siente de una u otra manera excluido al no recibir un trato igualitario?
Siempre. A veces. Nunca.

Muchas gracias por la participación.

Anexo 3: Guía de Grupo Focal de Personas con Diversidad Funcional de una empresa prestadora de servicios públicos de energía eléctrica del Cantón Lago Agrio



Guía de Grupo Focal de Personas con Diversidad Funcional de una empresa prestadora de servicios públicos de energía eléctrica del Cantón Lago Agrio

Grupo Focal

Objetivo: Investigar la intervención e inclusión laboral de las personas con diversidad funcional de una empresa prestadora de servicios públicos de energía eléctrica del Cantón Lago Agrio

- 1.- ¿Cómo se siente laborando en esta empresa?
- 2.- ¿Cómo se siente en el desempeño de su actividad profesional? (Incluido)
- 3.- ¿Se considera una persona que forma parte de la empresa? Se siente íntegramente incluido en el sistema laboral
- 4.- ¿Tiene el respaldo de las personas allegadas a usted en el desempeño de sus actividades diarias?
- 5.- ¿Frente a un determinado problema, tiene la ayuda requerida?
- 6.- ¿Tiene la atención que requiere en su sitio de trabajo?
- 7.- ¿Tiene capacitación profesional en la empresa?
- 8.- ¿Existen buena comunicación y camaradería entre sus compañeros?
- 9.- ¿Tiene facilidades para satisfacer sus necesidades personales o profesionales en la empresa?
- 10.- ¿Cómo es el trato que Usted recibe de parte del personal de la empresa?
- 11.- ¿Cómo es la inclusión e intervención de Usted en las actividades, sociales, culturales, deportivas en la empresa?
- 12.- ¿Cómo calificaría la inclusión e intervención del empleado con diversidad funcional en la empresa?

Muchas gracias por la participación.



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Monserate Solano Karol Esthela**, con C.C: # **2100275524** autora del **componente práctico del examen complejo: Modelo de intervención para empleados con diversidad funcional en una empresa prestadora de servicios eléctricos de lago agro** previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **17 de septiembre de 2018**

f. _____

Nombre: **Monserate Solano, Karol Esthela**

C.C: **2100275524**

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Modelo de intervención para empleados con diversidad funcional en una empresa prestadora de servicios eléctricos de lago agro		
AUTOR(ES)	Karol Esthela, Monserrate Solano		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Julio María, Beccar Varela		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad De Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas.		
CARRERA:	Trabajo Social		
TITULO OBTENIDO:	Licenciada en Trabajo Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	17 de septiembre de 2018	No. DE PÁGINAS:	71
ÁREAS TEMÁTICAS:	Diversidad Funcional, Intervención, Desarrollo Laboral.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Inclusión Social, Desarrollo Personal, Intervención, Trabajo Social, Diversidad Funcional, Desarrollo Laboral.		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

El presente trabajo investigativo está centrado en una propuesta que se desarrolla a través de la Trabajadora Social en labor conjunta con el departamento de Recursos Humanos en una empresa prestadora de servicios eléctricos, el propósito es generar la inclusión de los empleados con diversidad funcional acorde a la Ley de Discapacidades. En este sentido la propuesta está enfocada a brindar oportunidades de desarrollo personal a cada una de los empleados con diversidad funcional a través de planes de capacitación logrando favorecer de esta manera la inclusión social de dichas personas, sensibilizando y visualizando de manera objetiva los derechos de los discapacitados acorde a las disposiciones contempladas en la Constitución de la República. En función del diagnóstico realizado se determinó que los empleados con diversidad funcional tienen debilidades que no son atendidas oportunamente así como fortalezas que, de similar manera, no son optimizadas. En respuesta a estos problemas se propone un plan operativo, con objetivos íntegramente factibles de realizar a través de la

Trabajadora Social en labor conjunta con todo el personal de la empresa, cuya tarea es fortalecer el seguimiento de cada empleado junto con la evaluación de su desempeño laboral para garantizar la inclusión social y la mejora en su desarrollo laboral

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0985169709	E-mail: karo_monserate@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Muñoz Sánchez, Christopher	
	Teléfono: 0990331766	
	E-mail: Cristopher.muñoz@cu.ucsg.edu.ec bingochris1@hotmail.com	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA		
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):		
Nº. DE CLASIFICACIÓN:		
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		