



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**“INCLUSIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN  
EL CENTRO COMERCIAL “COMECSA” CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO  
2022”.**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

**Diana Estefanía Quiroz Borbor**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**JULIO – 2023**

### **Aprobación del profesor tutor**

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, "INCLUSIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL CENTRO COMERCIAL "COMECSA" CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2022", elaborado por la Srta. Diana Estefanía Quiroz Borbor egresado(a) de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**



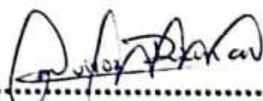
---

**Ing. Carola Alejandro Lindao, MSc.**  
**Profesor tutor**

### **Autoría del trabajo**

El presente Trabajo de Titulación denominado "INCLUSIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL CENTRO COMERCIAL "COMECSA" CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2022", constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Diana Estefanía Quiroz Borbor con cédula de identidad número 2450582446 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

f.   
.....

**Quiroz Borbor Diana Estefanía**

**C.C. No.: 2450582446**

## **Agradecimientos**

Al culminar con mi etapa universitaria quiero agradecer a quien estuvo siempre en este proceso, quien me cuidó y me dio las fuerzas necesarias para seguir con mis estudios, gracias, papá Dios por estar conmigo.

También quiero agradecer a mis padres quienes son mis pilares fundamentales, gracias, mamá y papá por confiar en mí y apoyarme desde el día uno, el apoyo de ustedes ha sido de gran ayuda en mi preparación profesional y en mi crecimiento personal.

Asimismo, agradezco a mi novio por motivarme y alentarme cada día, por sus palabras de ánimos que fueron de inspiración para seguir adelante y no rendirme. Gracias por estar presente y por alentarme a cumplir mis metas y sueños.

A mis mejores amigos le agradezco por los consejos que me brindaron a lo largo de este tiempo y por estar en un ciclo más de mi vida.

Finalmente, agradezco a la Ing. Carola Alejandro y al Econ. William Caiche por guiarme y brindarme sus conocimientos para la realización de mi trabajo de integración curricular.

Por estar presente, muchas gracias.

***Quiroz Borbor Diana Estefanía***

## **Dedicatoria**

Quiero dedicar este logro al ser que siempre estuvo conmigo y nunca me soltó, quien me abraza cada día más fuerte y me protege, por ser mi todo, padre celestial, te dedico esta meta, porque gracias a ti, soy lo que soy ahora, porque por ti Dios pude lograr este sueño hermoso, eres tan maravilloso.

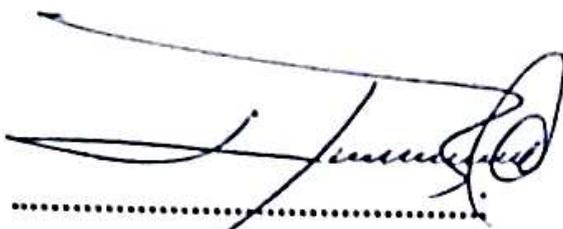
También se lo dedico a mis padres: Ramón Quiroz y Norma Borbor, quienes hicieron lo imposible posible para que pueda cumplir con este gran paso de ser una gran profesional, gracias papitos por estar pendiente de mí y por ser unos buenos padres y darme una buena educación, estoy tan orgullosa de ustedes.

Asimismo, a mi novio, por brindarme su amor incondicional y consuelo en los momentos más difíciles de esta etapa, por su presencia y apoyo constante y por ser el cómplice de mis aventuras durante este proceso académico.

En especial, este trabajo va dedicado a mi niña interior que soñó en convertirse en una profesional, por no rendirse nunca y cumplir con una de tantas cosas que anhela en su vida. Por llegar a amarme a mí misma, por lo que fui, por lo que soy y por lo que espero llegar a ser. Gracias Diana por seguir logrando tus metas.

***Quiroz Borbor Diana Estefanía***

### TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



.....  
**Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.  
DIRECTOR DE LA CARRERA**



.....  
**Econ. William Caiche Rosales, MSc.  
PROFESOR ESPECIALISTA**



.....  
**Ing. Carola Alejandro Lindao, MSc.  
PROFESOR TUTOR**



.....  
**Ing. Sabina Villón Perero, Mgtr.  
PROFESOR GUÍA DE LA UIC**

.....  
*Sandra Saltos B*

.....  
**Lic. Sandra Johanna Saltos Burgos  
SECRETARIA DE LA CARRERA**

## Índice de Contenidos

Agradecimientos .....	4
Dedicatoria .....	5
Resumen.....	12
Abstract.....	13
Introducción .....	14
Capítulo I.....	21
Marco Referencial.....	21
Revisión de literatura.....	21
Fundamentos Legales .....	34
Constitución De La República De Ecuador .....	34
Ley Orgánica Del Servidor Público (LOSEP).....	34
Código de Trabajo.....	35
Ley De Discapacidades.....	35
Capítulo II .....	37
Metodología .....	37
Diseño de la investigación.....	37
Métodos de la Investigación.....	38
Población y muestra .....	38
Recolección y Procesamiento de datos.....	39
Confiabilidad de los instrumentos .....	41
Capítulo III.....	42
Resultados y Discusión .....	42
Análisis de datos (cualitativos o cuantitativos) .....	42
Análisis de datos de entrevista.....	42

Análisis de las encuestas a los trabajadores.....	46
Discusión.....	63
Conclusiones .....	65
Recomendaciones.....	66
Referencias.....	67
Apéndice .....	70

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Muestra .....	39
<b>Tabla 2</b> Alfa de Cronbach.....	41
<b>Tabla 3</b> Género .....	46
<b>Tabla 4</b> Edad.....	47
<b>Tabla 5</b> Planes de formación .....	48
<b>Tabla 6</b> Planes de formación .....	49
<b>Tabla 7</b> Capacitación .....	50
<b>Tabla 8</b> Talleres.....	51
<b>Tabla 9</b> Talleres.....	52
<b>Tabla 10</b> Liderazgo.....	53
<b>Tabla 11</b> Micro comportamientos.....	54
<b>Tabla 12</b> Micro comportamientos.....	55
<b>Tabla 13</b> Grupos especializados de trabajos.....	56
<b>Tabla 14</b> Políticas .....	57
<b>Tabla 15</b> Tecnología de asistencia .....	58
<b>Tabla 16</b> Lenguaje inclusivo.....	59
<b>Tabla 17</b> Cultura organizacional.....	60
<b>Tabla 18</b> Adaptaciones razonables .....	61
<b>Tabla 19</b> Derechos.....	62
<b>Tabla 20</b> Matriz de Consistencia .....	77

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> Género .....	46
<b>Figura 2</b> Edad.....	47
<b>Figura 3</b> Planes de formación.....	48
<b>Figura 4</b> Planes de formación.....	49
<b>Figura 5</b> Capacitación .....	50
<b>Figura 6</b> Talleres.....	51
<b>Figura 7</b> Talleres.....	52
<b>Figura 8</b> Liderazgo.....	53
<b>Figura 9</b> Micro comportamientos.....	54
<b>Figura 10</b> Micro comportamientos.....	55
<b>Figura 11</b> Grupos especializados de trabajos .....	56
<b>Figura 12</b> Políticas .....	57
<b>Figura 13</b> Tecnología de asistencia .....	58
<b>Figura 14</b> Lenguaje inclusivo.....	59
<b>Figura 15</b> Cultura organizacional.....	60
<b>Figura 16</b> Adaptaciones razonables .....	61
<b>Figura 17</b> Derechos.....	62

### **Tabla de Apéndice**

<b>Apéndice 1</b> Cronograma UIC.....	70
<b>Apéndice 2</b> Solicitud de aprobación del tema .....	71
<b>Apéndice 3</b> Carta Aval del centro comercial Comecsa .....	72
<b>Apéndice 4</b> Solicitud validación de instrumentos .....	73
<b>Apéndice 5</b> Informe de validación de instrumentos (Entrevista).....	74
<b>Apéndice 6</b> Informe de validación de instrumentos (Encuesta).....	75
<b>Apéndice 7</b> Certificado validación de instrumentos.....	76
<b>Apéndice 8</b> Árbol de problemas .....	78
<b>Apéndice 9</b> Cuestionario de encuestas a trabajadores y empleados.....	79
<b>Apéndice 10</b> Guía de entrevista a jefe de Talento Humano del centro comercial comecsa.....	83
<b>Apéndice 11</b> Evidencia entrevista realizada al jefe de talento humano.....	84
<b>Apéndice 12</b> Evidencia encuesta realizada para trabajadores mediante plataforma forms. ....	85
<b>Apéndice 13</b> Evidencia Tutoría presencial .....	86
<b>Apéndice 14</b> Evidencia tutoría presencial .....	87
<b>Apéndice 15</b> Evidencia tutoría Virtual .....	88

**TEMA:**

**“Inclusión Laboral de las personas con discapacidad en el centro comercial  
“Comecsa” cantón La Libertad, año 2022”.**

**AUTOR:**

**Quiroz Borbor Diana Estefanía**

**TUTOR:**

**Ing. Carola Annabel Alejandro Lindao**

**Resumen**

La inclusión laboral es la creación de nuevas oportunidades y condiciones justas para que las personas con capacidades diferentes tengan acceso a un empleo digno participando así en un ambiente laboral estable. El presente trabajo tiene como objetivo determinar cómo afecta el acceso limitado a los programas de desarrollo y capacitación en la inclusión laboral de las personas con discapacidad en el centro comercial “Comecsa”, llevando a cabo una investigación de alcance descriptiva, utilizando diferentes fuentes de información como encuestas y entrevistas obteniendo datos especificados de manera clara y coherente. Como resultado se obtuvo que para crear un ambiente laboral más inclusivo y accesible, es importante el papel crucial del liderazgo en este proceso, sin embargo, el acceso limitado a los programas de desarrollo y capacitación en el centro comercial afectan a aquellas personas con discapacidad ocasionando varias dificultades al momento de mejorar sus habilidades y competencias profesionales. A pesar de esto, los hallazgos encontrados sugieren que "Comecsa" está comprometido con la mejora continua de su cultura organizacional para garantizar que todos los empleados se sientan valorados, respetados y tengan igualdad de oportunidades en su desarrollo profesional. Como conclusión se identifica en el centro comercial la necesidad de mejorar el acceso y participación de este grupo en los programas de desarrollo y capacitación, lo que representa una brecha importante para garantizar el crecimiento competitivo de todos los empleados.

**Palabras claves:** inclusión laboral, empleo digno, capacitación, cultura.

**TEMA:**

**“Labor Inclusion of people with disabilities in the "Comecsa" shopping center, La Libertad canton, year 2022”.**

**AUTHOR:**

**Quiroz Borbor Diana Estefanía**

**TUTOR:**

**Ing. Carola Annabel Alejandro Lindao**

**Abstract**

Labor inclusion is the creation of new opportunities and fair conditions so that people with disabilities have access to decent employment, thus participating in a stable work environment. The objective of this work is to determine how limited access to development and training programs affects the labor inclusion of people with disabilities in the "Comecsa" shopping center, carrying out descriptive research, using different sources of information. such as surveys and interviews obtaining specified data in a clear and coherent way. As a result, it was obtained that to create a more inclusive and accessible work environment, the crucial role of leadership in this process is important, however, limited access to development and training programs in the shopping center affect those people with disabilities, causing various difficulties when improving their professional skills and competencies. Despite this, the findings found suggest that "Comecsa" is committed to the continuous improvement of its organizational culture to ensure that all employees feel valued, respected and have equal opportunities in their professional development. In conclusion, the need to improve the access and participation of this group in development and training programs is identified in the shopping center, which represents an important gap to guarantee the competitive growth of all employees.

Keywords: labor inclusion, decent employment, training, culture.

## Introducción

La inclusión de las personas con discapacidad en el mundo laboral es un tema relevante y de gran importancia en la sociedad actual. A medida que se va avanzando hacia una sociedad más equitativa y justa se reconoce cada vez más la necesidad de brindar igualdad de oportunidades en cada entorno a todos los ciudadanos, independientemente de sus habilidades, capacidades o limitaciones. La inclusión laboral se refiere al acceso y participación plena de las personas con discapacidades en el ámbito profesional eliminando las barreras y prejuicios que impiden su integración en el mercado con la finalidad de que tengan las mismas posibilidades de empleo, desarrollo competitivo y condiciones laborales.

En América Latina, la inclusión de las personas con discapacidad cada vez es más significativo en las opiniones de la ciudadanía que a pesar de los diferentes talentos, destrezas y cualidades que lo caracterizan deben ser partícipe en el ámbito educativo, de salud, político, social y empresarial. Estas adaptaciones forman parte de la base para construir un futuro inclusivo sin discriminación, ni marginación alguna, al contar con el suficiente apoyo y la formación necesaria aquellas personas podrán desempeñar de manera productiva un puesto de trabajo de acuerdo con las capacidades e intereses que desarrollan cada uno, además las empresas y organizaciones pueden beneficiarse al incorporar la diversidad en todos los procesos.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad ha contribuido en varios avances significativos sobre la importancia de la inclusión impulsando políticas en donde se reconoce el derecho de las personas con capacidades diferentes a trabajar en igualdad de condiciones y promover su participación plena en el mercado laboral. La CDPD reconoce que tener discapacidad no es una limitación para desempeñar un papel fundamental en un cargo público o privado, haciendo valer los derechos y deberes de cada ser humano sin importar los obstáculos que se presentan al impedir el desarrollo de una vida digna.

En Ecuador, actualmente se está experimentando una situación positiva en términos de inclusión laboral de personas con habilidades diferentes. Esto implica el

respeto a los derechos humanos, sin importar las diferencias de cada uno. Sin embargo, aún se requiere fortalecer, promover y cumplir con las políticas estatales. Al considerarse como un grupo prioritario, la inclusión laboral de estas personas contribuye a mejorar sus condiciones de vida, permitiendo mantener sus hogares y convertirse en agentes activos y productivos para el pleno desarrollo de la sociedad ecuatoriana. Además, muchos países han implementado leyes y políticas que respaldan este principio y promueven la inclusión laboral que no solo beneficia a los individuos, sino también a las empresas y a la sociedad en general.

En la provincia de Santa Elena, se ha observado la presencia de personas con discapacidad que continúan siendo excluidas en el mercado laboral, aunque en el gobierno de la revolución ciudadana se implementó modificaciones enfocadas en los grupos vulnerables, todavía es necesario seguir proponiendo nuevas opciones para beneficiar a las personas con discapacidad en términos laborales. Es importante que esto sea considerado como primordial en las empresas adoptando prácticas inclusivas beneficiando la diversidad de talentos y perspectivas, lo que puede conducir a una mayor innovación y competitividad, aunque a pesar de los avances y los esfuerzos realizados, aún existen desafíos en la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

El propósito de este proyecto es fomentar una sociedad igualitaria que garantice oportunidades iguales para todos los ciudadanos. Buscando que en el centro comercial “Comecsa” se enfoque en la plena inclusión de personas con capacidades diferentes en diversas habilidades, permitiéndoles desempeñar las mismas obligaciones y tareas que otros trabajadores, y obteniendo el compromiso necesario para su desarrollo social. Es fundamental destacar que las personas con discapacidades tienen el derecho de disfrutar de estabilidad laboral sin sufrir discriminación, asegurando condiciones equitativas y proporcionando oportunidades de empleo en el mercado laboral.

La integración de las personas discapacitadas es crucial para garantizar sus derechos, dignidad y autoestima, además beneficia tanto al nivel económico en el momento de aprovechar su talento y contribuir al crecimiento empresarial. Es preciso cumplir con leyes y políticas de inclusión para una sociedad justa y equitativa para el

desarrollo personal, el progreso económico y la construcción de una población inclusiva.

El **planteamiento de problema** se presenta por las barreras que existen en la inclusión laboral de personas con discapacidades a través de los estereotipos, prejuicios, insuficiencia de accesibilidad física o tecnológica, ausencia de apoyo y adaptaciones en el entorno laboral, así como la deficiencia de conciencia y sensibilización por parte de los empleadores y la sociedad en general. Para lograr una inclusión laboral efectiva, es necesario trabajar en varios frentes, esto conlleva a la implementación de políticas y programas que promuevan la educación sobre la discapacidad, la adaptación de los entornos laborales y la promoción de alianzas entre empresas, organizaciones y gobiernos.

Un desafío que no solo afecta a nivel local, sino también a escala global, es la problemática del desempleo, especialmente para las personas con incapacidades, por tal motivo, es fundamental demandar una gestión ética, responsable, eficiente y comprometida que promueva la plena integración de individuos con habilidades especiales. En varios países se observa cierta cantidad de inactividad entre las personas con discapacidad en comparación con aquellas sin discapacidad lo que impide que el entorno laboral brinde empleos dignos. La Organización Internacional del Trabajo asume un compromiso fundamental en el avance de igualdad de los derechos, la dignidad y la justicia social, con el objetivo de lograr condiciones laborales adecuadas e imparciales para las personas con discapacidades

En América Latina, la mayoría de las personas con discapacidades poseen varias desventajas en el entorno social y laboral debido a la escasez de trabajo afectando al ingreso económico y a la vida cotidiana de cada uno de ellos, en cambio las personas con capacidades diferentes que si se encuentran trabajando obtienen una gran diferencia de ingresos comparado con los demás trabajadores logrando que haya una discriminación alta en varias empresas. En Latinoamérica y en el Caribe las tasas de empleo son demasiadas bajas para quienes cuenten con alguna discapacidad y en los países como Costa Rica y México, los trabajadores con discapacidad son perjudicados ya que ganan un porcentaje mínimo en su puesto de trabajo.

En Ecuador existen personas discapacitadas sin empleo alguno lo que genera una gran preocupación debido a que se ven perjudicadas en su salud emocional por la incertidumbre de un sueldo digno, hay que recalcar que el territorio ecuatoriano cuenta con un marco legal en el que el Estado garantiza a las personas con discapacidad el derecho constitucional al trabajo en igual de condiciones sin discriminación de ningún tipo teniendo en cuenta los conocimientos, la condición física y las capacidades personales respetando los principios de igualdad de género y la diversidad de discapacidades, sin embargo, a pesar de ello, estas personas no se integran plenamente en el campo laboral, lo que ocasiona que cada día empeore su calidad de vida e integración social.

En la provincia de Santa Elena existen personas con discapacidad que se encuentran excluidas de la fuerza laboral y ciertas organizaciones son incapaces de cumplir el porcentaje debido de trabajadores con discapacidad dentro del talento humano de la entidad. La focalización en grupos vulnerables ha marcado la diferencia, pero aún son escasas las alternativas para la beneficiar a las personas con capacidades diferentes en el entorno competitivo, además son necesarias las acciones y estrategias en los diferentes sectores laborales en cuanto al perfil de una persona discapacitada para tener una perspectiva correcta de los conocimientos y habilidades para la obtención de empleo y un trato humanitario que merecen en su entorno.

En el centro comercial “Comecsa” se evidencian diversas problemáticas como el acceso limitado a los programas de desarrollo y capacitación lo cual conlleva a una deficiencia en la conciencia sobre las habilidades y capacidades que poseen los trabajadores con discapacidad lo que limita su pleno potencial y su contribución al entorno laboral. Otro desafío significativo es la escasez de acceso a tecnología y herramientas de asistencia, estas desempeñan un papel crucial en la autonomía y en el desempeño efectivo. Estas problemáticas están arraigadas en una cultura organizacional excluyentes, donde las barreras físicas, los estereotipos y prejuicios son obstáculos presentes en el día a día.

A través de la problemática, se presenta la **formulación del problema** la siguiente pregunta: ¿Cómo afecta el acceso limitado a los programas de desarrollo y

capacitación en la inclusión laboral de las personas con discapacidad en el centro comercial “Comecsa”, Cantón La Libertad?

Estableciendo como **sistematización del problema** lo siguiente:

- ¿Cómo es la situación actual respecto a la inclusión de personas con discapacidad en el centro comercial “Comecsa”?
- ¿Qué mecanismos aplican en la inclusión de personas con discapacidad en el centro comercial “Comecsa”?
- ¿De qué forma se aplicarían estrategias para la inclusión de personas con discapacidad en el centro comercial “Comecsa”?

El presente estudio tiene como **objetivo general**: Determinar cómo afecta el acceso limitado a los programas de desarrollo y capacitación en la inclusión laboral de las personas con discapacidad en el centro comercial “Comecsa” Cantón La Libertad.

Posteriormente, se establecen los **objetivos específicos**:

- Diagnosticar la situación actual del centro comercial “Comecsa” respecto a la inclusión de personas con discapacidad
- Analizar que mecanismos se aplican en la inclusión de personas con discapacidad en el centro comercial “Comecsa
- Establecer estrategias para la inclusión de personas con discapacidad en el centro comercial “Comecsa

La **justificación teórica** de la respectiva investigación se basa en que la inclusión laboral implica proporcionar activamente oportunidades de empleo a las personas con discapacidad, con el propósito de normalizar sus vidas en todos los aspectos. La integración laboral no solo es un imperativo ético, sino también un impulsor del crecimiento económico y del desarrollo social, lo que estimula la

innovación, la creatividad y la capacidad de resolver problemas, contribuyendo a la competitividad y el rendimiento de las empresas.

Hay que recalcar que la integración laboral de las personas con discapacidad se encuentra estrechamente ligada al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en el ODS 8, se enfoca en fomentar empleo digno y un crecimiento económico inclusivo promoviendo el progreso hacia la edificación de sociedades más justas, resistentes y sostenibles lo que disminuye la dependencia de los sistemas de asistencia social y fomenta la autonomía y la participación en la comunidad.

En la **justificación práctica**, se busca promover la inclusión de personas con discapacidad como individuos de pleno derecho y en igualdad de condiciones dentro del mercado laboral altamente competitivo mejorando el clima organizacional del centro comercial “Comecsa”. Es fundamental comprender que la inclusión laboral no solo debe asumirse como una acción necesaria para garantizar los derechos de las personas con discapacidad, sino también para abordar las necesidades de los grupos de atención prioritaria en la competencia laboral.

La implementación de programas e iniciativas específicas adquiere una importancia en el contexto de inclusión laboral de personas con discapacidad, estas acciones permiten superar desventajas y obstáculos específicos obteniendo acceso a servicios y actividades de carácter general, como la formación competitiva, el desarrollo del empleo, programas de bienestar social y estrategias de disminución de la pobreza. Las organizaciones pueden valorar las diversidades de talentos lo que genera una mayor innovación, creatividad y eficiencia en las operaciones haciendo que la inclusión laboral refuerce la imagen corporativa de la organización demostrando el compromiso con la responsabilidad social y el respeto por los derechos humanos.

De la siguiente manera se plantea la **idea a defender**: La inclusión de las personas con discapacidad mejorará el clima laboral en el centro comercial.

A continuación, se presenta la estructura del proyecto de trabajo de integración curricular denominado “Inclusión Laboral de las Personas con Discapacidad en el

Centro Comercial “Comecsa” cantón La Libertad, año 2022”, compuesto por tres capítulos:

En el Capítulo I se desarrolla el marco referencial, el cual comprende una exhaustiva revisión de la literatura existente en el campo de estudio, el desarrollo de teorías y conceptos fundamentales. Esta etapa es crucial para obtener una comprensión profunda del tema y establecer los fundamentos legales que respaldan la investigación.

En el Capítulo II se detalla el marco metodológico, donde se abordan aspectos de gran importancia, describiendo el diseño de la investigación y los métodos de investigación empleados, proporcionando una sólida base para la recopilación y el análisis de datos. Se aborda también la población objetivo y se justifica la selección de la muestra de personas encuestadas y entrevistadas. Asimismo, se describe el proceso de recolección y procesamiento de datos, garantizando la calidad y fiabilidad de la información obtenida.

Finalmente, el Capítulo III se centra en los resultados y la discusión de los hallazgos de la investigación. Se realiza un análisis detallado de los datos recopilados, tanto cualitativos como cuantitativos y se presentan las conclusiones alcanzadas a partir de los resultados obtenidos y se formulan recomendaciones basadas en evidencia sólida. Este capítulo proporciona una visión integral de los hallazgos del estudio y permite generar conocimiento que contribuye al avance y mejora en el área de investigación abordada.

## Capítulo I

### Marco Referencial

#### Revisión de literatura

Los autores Pérez & Ojeda, (2022) en el artículo “Estudio de caso del programa de inclusión laboral a personas con discapacidad en el sureste mexicano” presentan como objetivo examinar las razones detrás de la disminución de la integración laboral para Personas con Discapacidad en la región del sureste mexicano durante el período 2013-2018. A pesar de contar con diversas leyes, mecanismos y programas tanto a nivel nacional como estatal enfocados en la inclusión laboral de personas con discapacidades, se ha observado un declive en este proceso. El estudio se llevó a cabo mediante una metodología de análisis de caso centrado en un programa específico de rehabilitación e integración laboral, utilizando entrevistas, observación y revisión documental de diversas fuentes de información y políticas públicas. Como resultado, la mayoría de los empresarios involucrados en el programa expresaron una práctica efectiva respecto a la integración laboral de personas con discapacidad. Sin embargo, se ha llegado a la conclusión de que un programa de este tipo representa solamente el punto de partida hacia una verdadera inclusión de las PCD en el ámbito laboral, resultando insuficiente por sí solo. Para lograr una inclusión efectiva, es necesario que tanto las autoridades, la sociedad en general, las personas con discapacidad y las empresas se comprometan e informen activamente sobre este tema. Todos tenemos una responsabilidad en nuestras acciones cotidianas para hacer realidad tanto la inclusión laboral como la social de las personas con discapacidad.

Los autores Bermeo & Naranjo, (2022) mediante el artículo “Inserción laboral de personas con discapacidad: un estudio de caso”, dan a conocer el propósito de este estudio siendo este el evaluar el nivel de integración laboral de personas con discapacidad en la sede Guayaquil de la Universidad Politécnica Salesiana. Se llevó a cabo una revisión bibliométrica para identificar los países en los que se han publicado artículos relacionados con el tema de investigación. Utilizando una metodología descriptiva de tipo transversal, se emplearon entrevistas y un cuestionario en línea como instrumentos para obtener información relevante sobre la integración laboral de personas con discapacidad. Aspectos destacados incluyen el proceso de selección

empleado, el análisis de puestos con las adaptaciones requeridas, la accesibilidad física de las instalaciones y la incorporación de tecnologías asistidas. Como conclusión se menciona que la falta de un puesto de trabajo, la sensibilización y la escasez de oportunidades en el ambiente laboral impiden el proceso de una inserción de estas personas en un puesto de trabajo. Los resultados del presente artículo revelaron un índice del 100% de éxito en la integración laboral de personas con discapacidad, incluyendo a los sustitutos. No obstante, se recomienda continuar implementando mejoras en la accesibilidad de las instalaciones para fomentar una inclusión efectiva.

Barzola, (2021) en el presente estudio titulado “La inclusión laboral de personas con discapacidad. Un estudio de caso para la ciudad de Guayaquil” tiene como objetivo evaluar el impacto que se obtiene en la inclusión laboral de personas con capacidades diferentes en la ciudad de Guayaquil, al mismo tiempo también busca identificar factores de suma importancia para proponer alternativas viables y confiables que favorezcan la integración laboral de este grupo en una empresa. Para lograr este estudio, se basa en investigaciones previas relacionadas con la discapacidad, su identificación y las distintas formas en que se manifiesta, así como en el marco legal que aborda la inclusión de este segmento de alta prioridad. El diseño metodológico adoptado es de carácter no experimental, de enfoque bibliográfico, utilizando métodos bibliográfico y analítico y el enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo). Como conclusión del estudio revelan dos factores principales que influyen en la contratación de personas con discapacidad en la ciudad, una se debe a la cantidad de personas con discapacidad disponibles en la zona y otra el porcentaje de empleados con discapacidad que la organización debe de dar empleo. Asimismo, se destaca que, a pesar de que el gobierno ofrece facilidades legales, las empresas no proporcionan información transparente sobre el proceso de contratación y el número de personas con discapacidad en sus instituciones.

Celio et al. (2019) en la tesis titulada "La inserción laboral de personas con discapacidad: un análisis exploratorio en empresas cordobesas", presenta como objetivo principal es describir los procesos integrales de recursos humanos y su impacto en relación a la discapacidad en empresas tanto públicas como privadas ubicadas en la ciudad de Córdoba. Se reconoce que, en los últimos tiempos, la

inserción e inclusión laboral de personas con discapacidad ha adquirido relevancia a nivel mundial. La investigación se llevó a cabo mediante un enfoque exploratorio y un análisis cualitativo, utilizando un muestreo no probabilístico accidental. Se realizaron entrevistas semiestructuradas, y los resultados mostraron que los empleados con discapacidad que trabajan en el mercado laboral no sufren discriminación por ninguna razón, siendo tratados de manera equitativa al igual que otros trabajadores sin discapacidad. Las empresas se adaptan y ajustan sus procedimientos de inserción según las necesidades de cada tipo de discapacidad. Como conclusión, se destacan varios beneficios que las empresas obtienen al integrar a personas con discapacidad, como un aumento en la motivación y el compromiso entre los compañeros de trabajo, una mejora en el ambiente laboral y el fin de la discriminación laboral.

## **Desarrollo de Teorías y conceptos**

### ***Inclusión Laboral***

Imacaña & Villacrés,(2022) La inclusión laboral de las personas con discapacidad se refiere a un proceso en el que se les ofrece oportunidades de empleo adecuado, bajo condiciones laborales equitativas en términos de tareas, horarios y remuneración, al igual que el resto del personal. Esta inclusión no solo beneficia a la persona con discapacidad al permitirle desarrollar su autonomía y mejorar su autoestima, sino que también contribuye a la cohesión social y al establecimiento de una sociedad más armoniosa. Al integrarse plenamente en el ámbito laboral sin importar las adversidades, se logra maximizar la presencia, aprendizaje y participación de todas las personas, derribando barreras y estigmas que puedan limitar su participación activa.

Para Molina, (2023), la inclusión laboral de individuos con discapacidad implica implementar los recursos necesarios para lograr que se integren en una ocupación socioeconómica que les brinde una compensación, es decir, un trabajo con características similares al desempeñado por personas sin discapacidad, en condiciones de sueldo, horarios y otros aspectos equiparables a los trabajadores en general.

De acuerdo con Traverso & Rocha, (2019) para tener inclusión en el campo laboral de personas con discapacidad es fundamental sumar los esfuerzos de organizaciones no gubernamentales, gobiernos con sus políticas sociales y empresas a través de políticas de responsabilidad social empresarial o directamente desde su núcleo empresarial para facilitar oportunidades laborales a las personas con discapacidad. Es importante abordar de manera seria y profunda la inclusión laboral de individuos con discapacidad requiriendo de una colaboración público y privada basada en un enfoque integral de desarrollo.

La inclusión laboral es un tema de suma importancia para las personas con discapacidades logrando igualdad en condiciones como un sueldo digno, horarios y otros aspectos que son relevantes en el ambiente laboral, es necesario recalcar que se necesita ayuda para hacer de esto posible uniendo lazos con diferentes organizaciones, gobiernos o en el núcleo empresarial facilitando las oportunidades laborales basada en un enfoque integral de desarrollo personal y profesional.

**Planes de formación.** Comunicación, (2019), El análisis de las necesidades de formación del talento humano de una empresa es fundamental para el desarrollo de un "Plan de Formación" que esté alineado con la estrategia de cambio organizacional y pueda abordar todos los desafíos a los que se enfrenta la empresa. La formación aplicada al entorno empresarial permite la actualización hacia al personal para adaptarlo a los rápidos cambios que hay en la actualidad en diferentes ámbitos como el social y el tecnológico. Por tanto, el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes necesarias para realizar las diversas tareas y actividades de los diferentes puestos de trabajo en el mercado laboral se convierte en el motor que facilita esta adaptación de manera positiva, tanto para la empresa como para los trabajadores.

Los planes de formación son de gran utilidad para la formación del personal en una empresa ya que poseen estrategias necesarias para abordar desafíos y permite que el personal se adapte a los cambios que se realizan en el ámbitos social o económico, los planes de formación facilita de manera positiva que el talento humano se enfoque a realizar diferentes actividades dependiendo de sus habilidades

reconociendo así el conocimiento que tienen cada uno y tomando en cuenta sus actitudes y aptitudes a través de diferentes tareas que demanda un puesto de trabajo logrando un buen ambiente laboral en la organización.

***Sensibilización y conciencia.*** Moreno, (2023) La sensibilización es un proceso continuo a medio y largo plazo en lugar de considerarla como una actividad aislada y puntual siendo integrada de manera constante en las intervenciones individuales, grupales y comunitarias. La sensibilización social y cultural engloba todas las acciones dirigidas a aumentar la conciencia y capacidad de reflexión de un grupo o individuo sobre otro. Es un instrumento clave para promover cambios en la sociedad, ya que permite transformar la percepción social al derribar prejuicios, estereotipos y barreras sociales y comunicativas.

Ladrón de Guevara, (2019) La conciliación de la vida laboral, familiar y personal es fundamental para construir una sociedad que promueva una calidad de vida óptima, asegurando igualdad de oportunidades para todo el personal, con el objetivo de permitir el desarrollo pleno en todas las áreas de la vida. Para lograrlo, es necesario establecer recursos y estructuras sociales que brinden cuidado y atención a personas dependientes, como niños, personas mayores, enfermos o con discapacidad. Asimismo, se requiere reorganizar los horarios y espacios laborales, así como implementar medidas concretas en las organizaciones para fomentar esta conciliación integral.

La sensibilización es un proceso donde se pretende llegar a una armonía en el aspecto individual, grupal o comunitario, obteniendo la capacidad y la conciencia necesaria para promover cambios en la sociedad como la igualdad de oportunidades, desarrollo pleno en todos los ámbitos brindando a las personas de atención prioritaria cuidados con el fin de derribar los prejuicios, estereotipos o las barreras sociales que existen y así la organización tenga una conciliación integral en su cultura.

***Capacitación.*** Eroles & Ferreres, (2005) Es responsabilidad de los estados garantizar una formación adecuada, en todos los niveles, para el personal involucrado en la planificación y provisión de servicios y programas relacionados con las personas

con discapacidad, también se deben asegurar de que todas las entidades que brinden servicios en el ámbito de la discapacidad proporcionen la formación necesaria a su personal y en la capacitación de profesionales en el campo de la discapacidad, así como en la inclusión de información sobre discapacidad en los programas de formación general, se debe reflejar de manera apropiada el principio de plena participación e igualdad.

Porta & Tarrío, (2019) La capacitación del personal es de vital importancia para alcanzar los objetivos y procesos que garantizan el cumplimiento de la misión de la organización. Se reconoce que los trabajadores son quienes impulsan el éxito de la organización, siempre y cuando tengan claros los objetivos establecidos. La capacitación favorece el desarrollo de sus habilidades dentro de la entidad, permitiéndoles contribuir a los resultados, fomentando la innovación y los procesos de cambio y mejora.

La capacitación del personal es un factor fundamental en el ambiente empresarial garantizando una formación adecuada para el cumplimiento de los objetivos y procesos en una empresa. Las entidades deben de brindar formación en el ámbito de la discapacidad reflejando el principio de plena participación e igualdad, formando, capacitando y dirigiendo al personal quienes son de ayuda para que la organización llegue a sobresalir.

### ***Talleres***

Imacaña & Villacrés, (2022) Para promover la inclusión laboral de personas discapacitadas, es esencial comprender los beneficios que conlleva. En el sector laboral, se debe enfocar en la capacidad de la persona, no en su discapacidad, reconociendo sus potencialidades para enriquecer tanto el ámbito de trabajo como la sociedad en general. La accesibilidad en el lugar de trabajo, los talleres y el uso adecuado de tecnologías son fundamentales para su participación en el desarrollo social. Además, es crucial cambiar la perspectiva y erradicar prejuicios mediante la colaboración entre todos los actores. Los empresarios y directivos deben estar bien informados sobre las experiencias, preferencias y necesidades de las personas con discapacidad para crear un ambiente más inclusivo.

Los talleres desempeñan un rol fundamental en la promoción de la inclusión laboral de personas con discapacidad, ya que brindan oportunidades para sensibilizar a empleadores y empleados sobre la importancia de la diversidad en el lugar de trabajo. Los talleres también ofrecen pautas para adecuar el ambiente laboral a las necesidades de las personas con discapacidad, promoviendo la accesibilidad y la implementación de ajustes razonables. Además, proporcionan herramientas para desarrollar un liderazgo inclusivo que comprenda y respete las experiencias y habilidades únicas de las personas con discapacidad, lo que contribuye a crear una cultura organizacional más inclusiva y enriquecedora para todos.

**Liderazgo.** Naranjo, (2016) El liderazgo es el proceso mediante el cual se ejerce influencia en otros y se les brinda apoyo para trabajar con entusiasmo en la consecución de objetivos compartidos. Implica la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo. El liderazgo implica llevar a cabo de manera efectiva y eficiente la actividad ejecutiva en un proyecto, ya sea a nivel personal o en un contexto directivo institucional.

Köhler, (2022) El liderazgo se define como la capacidad de influir en un grupo y guiarlo hacia el logro de una meta. Los líderes pueden surgir de forma natural dentro de un grupo o ser designados en una organización. Un buen líder es aquel que impulsa el progreso de la sociedad. Para lograrlo, comprende la realidad, realiza un diagnóstico, genera diversas soluciones, selecciona la mejor opción, la presenta a sus seguidores, los convence, organiza a todos los participantes, comprende sus fortalezas, los motiva y actúa de manera que se logre el resultado deseado, esto quiere decir que un líder es aquel individuo capaz de generar acciones que concretan la visión propuesta y hacer que las cosas sucedan.

El liderazgo es la capacidad de influir de manera positiva en un grupo de personas, ser un buen líder en una organización impulsa al crecimiento del personal, además se necesita de un líder capacitado para que las personas con discapacidades se sientan segura de sí misma, tengan la confianza que necesitan para realizar sus labores y crean en sus capacidades y habilidades, un buen líder transmiten energías positivas reconociendo las fortalezas de cada uno y los motiva a diario en el ambiente laboral.

**Microcomportamientos.** Molina, (2023) La superación de los desafíos que enfrenta las personas con discapacidad en la búsqueda de integración laboral y mejora de su calidad de vida solo será posible mediante la implementación de los apoyos necesarios, los cuales constituyen el pilar fundamental para su desarrollo personal y realización. Estos apoyos son esenciales para mejorar su autoestima y confianza en sus propias habilidades, fomentar el autoconocimiento de sus intereses y motivaciones, cultivar actitudes de respeto y solidaridad hacia los demás, desarrollar habilidades para resolver conflictos y expresar emociones de manera apropiada, así como adquirir y mantener las competencias y habilidades profesionales necesarias.

Los microcomportamientos en la inclusión laboral de las personas con discapacidad son acciones o actitudes sutiles y a menudo inconscientes que pueden tener un impacto significativo en el ambiente de trabajo y en la experiencia de las personas con discapacidad. Estos comportamientos pueden ser positivos o negativos, y a menudo reflejan prejuicios o estereotipos arraigados en la sociedad.

**Igualdad de oportunidades.** La igualdad de oportunidades es un derecho humano fundamental y crucial que permite a todas las personas acceder al ámbito laboral en condiciones equitativas, desarrollar su máximo potencial y recibir recompensas basadas en sus méritos, sin ser discriminadas por su pertenencia a minorías sociales. Es un principio esencial para garantizar la justicia y la inclusión, asegurando que todos los individuos tengan las mismas posibilidades de prosperar y contribuir plenamente en la sociedad.

Yepes, (2021) La igualdad de oportunidades para personas con discapacidad busca eliminar barreras y prejuicios, garantizando que tengan acceso al empleo y desarrollo profesional sin discriminación. Este principio promueve un ambiente inclusivo y proporciona ajustes razonables para que puedan contribuir plenamente en el ámbito laboral. Al promover la igualdad de oportunidades, se busca construir una sociedad más justa y respetuosa de la diversidad.

**Grupos especializados de trabajos.** Rey, (2018) manifiesta que el empleo con apoyo engloba una serie de servicios y acciones conocidos como apoyos, los cuales

están dirigidos a personas con discapacidad y también a personas en situaciones especiales de exclusión social con el objetivo de facilitar su integración en empleos formales, en condiciones laborales y salariales equiparables a las de los demás trabajadores. El empleo con apoyo se adapta al perfil individual de cada persona, principalmente a través de la asistencia de profesionales especializados, como preparadores laborales o técnicos en empleo con apoyo, así como mediante el uso de tecnología asistiva u otros apoyos técnicos en el lugar de trabajo.

Los grupos especializados en inclusión laboral son equipos o entidades dedicadas a promover y facilitar la integración de personas con discapacidad en el ámbito laboral. Estos grupos trabajan para eliminar barreras y prejuicios, proporcionando asesoramiento, capacitación y apoyo tanto a los empleadores como a los empleados con discapacidad. Su objetivo es crear un entorno laboral más inclusivo, donde se brinden oportunidades equitativas para el desarrollo profesional y se respeten los derechos de todas las personas, independientemente de sus capacidades. Estos grupos juegan un papel crucial en la construcción de una sociedad más justa y diversa.

**Programas.** Sánchez, (2023) menciona que un programa enfocado en la integración sociolaboral de personas con discapacidad implica una serie de iniciativas y medidas encaminadas a mejorar sus oportunidades de empleo y promover la igualdad. El objetivo fundamental de los programas es brindar apoyo y orientación a estas personas en su búsqueda de trabajo, al mismo tiempo que se fomenta su capacidad laboral mediante capacitación e información. Además, se busca establecer colaboraciones con instituciones locales, asociaciones y empresas para facilitar su acceso al mercado laboral. Asimismo, se llevan a cabo campañas informativas dirigidas tanto al sector empresarial como a las familias, con el propósito de resaltar las habilidades y potencialidades que ofrecen las personas con discapacidad.

Los programas de inclusión laboral son iniciativas diseñadas para facilitar y promover la integración de personas con discapacidad en el mercado laboral. Estos programas buscan eliminar barreras y prejuicios que puedan limitar las oportunidades de empleo para este grupo de personas, garantizando su acceso a trabajos dignos y promoviendo la igualdad de oportunidades.

Los programas de inclusión laboral suelen incluir una serie de acciones y medidas que van desde la sensibilización y capacitación de empleadores y empleados, hasta la adecuación de los lugares de trabajo para hacerlos accesibles a personas con discapacidad. También pueden ofrecer servicios de asesoramiento y apoyo para que las personas con discapacidad encuentren empleo y se desenvuelvan de manera exitosa en el entorno laboral.

**Políticas** Rosales & Alberto, (2023) En Ecuador, tanto las empresas públicas como privadas desempeñan un papel crucial en la construcción de sociedades más inclusivas mediante prácticas empresariales responsables. En los últimos años, se han logrado avances significativos a través de legislación y políticas públicas inclusivas, garantizando los derechos de las personas con discapacidad, en línea con los convenios y tratados internacionales. Estos esfuerzos buscan promover un enfoque humanista, equitativo e igualitario en áreas como educación, salud y trabajo. Estas políticas permiten a los ciudadanos ecuatorianos el derecho al "Buen vivir", promoviendo así un entorno más inclusivo y justo para todos

Las políticas en la inclusión laboral son estrategias y acciones que buscan asegurar que todas las personas, independientemente de sus capacidades, tengan igualdad de oportunidades y puedan contribuir plenamente en el ámbito laboral, creando así un entorno más equitativo y diverso en el mundo laboral.

**Tecnología de asistencia.** Vivar & Perlado, (2021) En la actualidad, hay una variedad de recursos tecnológicos y dispositivos de accesibilidad disponibles para personas con diversidad funcional, los cuales contribuyen a mejorar su comunicación y facilitan su inclusión en la sociedad, permitiéndoles vivir de manera independiente, autónoma y en igualdad de condiciones, lo que a su vez mejora su calidad de vida. Sin embargo, lamentablemente no todas las personas tienen acceso a estos recursos o reciben la atención necesaria por parte de los servicios de salud, y algunos de estos dispositivos resultan costosos e inaccesibles para toda la población.

Maldonado, (2020) manifiesta que el empleo de recursos tecnológicos en general fomenta la inclusión social. Al utilizar computadoras o dispositivos portátiles, las personas con discapacidad acceden al mundo digital, donde sus características

físicas o limitaciones sensoriales no suponen una barrera. La habilidad para manejar dispositivos complejos, como computadoras o dispositivos portátiles, impulsa la autonomía y la autoestima de estas personas, permitiéndoles desenvolverse con mayor independencia y confianza.

La tecnología de asistencia desempeña un papel crucial en la inclusión laboral de personas con discapacidad, ya que brinda herramientas y soluciones para superar barreras y facilitar su participación activa en el ámbito laboral. Estas tecnologías están diseñadas para adaptarse a las necesidades específicas de cada individuo, abordando una amplia gama de discapacidades físicas, sensoriales o cognitivas.

**Lenguaje inclusivo.** Rebolledo & Espinoza, (2022) En el contexto actual, se integran diversos conceptos para abordar la visibilización de las múltiples manifestaciones de la condición humana, dando lugar a lo que se conoce como "lenguaje inclusivo". Es importante resaltar el término "actuales" para destacar la naturaleza dinámica de los idiomas y reconocer que este documento podría no cubrir todas las manifestaciones y precisiones presentes en textos especializados sobre el estudio del lenguaje. El propósito del lenguaje inclusivo es poner en evidencia, mediante la inclusión, la diversidad de formas en las que existe el ser humano, considerando una amplia gama de realidades, identidades y luchas, como las personas con discapacidad, los pueblos originarios, las disidencias, las mujeres y otros grupos.

El lenguaje inclusivo respecto a las personas con discapacidad es una forma de comunicación que busca promover el respeto, la dignidad y la igualdad hacia este grupo de la población, se utilizan términos y expresiones que reconocen la individualidad y diversidad de cada persona, evitando generalizaciones o etiquetas despectivas. Se promueve el uso de un lenguaje respetuoso y empoderador, que destaque las capacidades y potencialidades de las personas, en lugar de enfocarse en sus limitaciones.

**Ambiente laboral inclusivo.** Méndez, (2020) Un entorno laboral inclusivo implica una sólida orientación hacia la excelencia, el trabajo en equipo, el aprendizaje conjunto y el reconocimiento del desempeño. También se enfatiza el empoderamiento y formación de líderes, así como el respeto hacia los empleados y sus actividades.

Además, se valora la creatividad y la posibilidad de que los empleados expresen sus ideas, asegurando igualdad de oportunidades para todos. La presencia de empleados talentosos, innovadores y comprometidos, junto con oportunidades para el desarrollo profesional, son aspectos fundamentales que caracterizan un ambiente laboral favorable y acogedor.

El ambiente laboral inclusivo es aquel entorno en el que se promueve la igualdad de oportunidades, el respeto y la valoración de la diversidad de todas las personas que forman parte de una organización. Es un espacio en el que se reconocen y se aprecian las diferencias individuales, como la edad, género, etnia, orientación sexual, capacidades y experiencias, sin que estas diferencias sean motivo de discriminación o exclusión.

***Cultura organizacional.*** Eliana et al. (2020) La cultura organizacional es un concepto fundamental en la administración de las empresas en la época actual. Tanto los líderes empresariales en distintas compañías como los académicos e investigadores lo consideran esencial para dirigir y orientar el rumbo de las organizaciones, así como para comprender diversos aspectos de su funcionamiento y comportamiento interno.

Prado, (2015) El clima organizacional y el entorno laboral son influenciados por el contexto económico, social y político en el que se encuentra la empresa. A su vez, estos factores ejercen una influencia constante en la productividad, la percepción y la salud de los trabajadores, independientemente de sus atributos personales y psicológicos.

La cultura organizacional juega un papel fundamental en la inclusión laboral de las personas con discapacidad. Una cultura organizacional inclusiva es aquella que promueve valores de igualdad, diversidad y respeto, y que se refleja en las prácticas y políticas de la empresa. En un entorno con una cultura inclusiva, las personas con discapacidad son valoradas por sus habilidades y talentos, y se les brinda igualdad de oportunidades para acceder al empleo y desarrollarse profesionalmente.

***Adaptaciones razonables.*** Cortés, (2022) Las adaptaciones razonables son acciones que buscan avanzar hacia una mayor calidad, mejora y accesibilidad en las

organizaciones. Estas acciones son requeridas por ley y consisten en realizar cambios y ajustes en el entorno con el propósito de garantizar el acceso y enfocarse en la calidad en todos los planes de diseño de una entidad, así como en el ejercicio de los derechos y la participación comunitaria.

Alarcón et al. (2022) Las adaptaciones y modificaciones requeridas para las personas con discapacidad consisten en ajustes tanto en el ambiente físico, social como en las actitudes, de manera que se satisfagan sus necesidades específicas sin generar una carga excesiva o injusta. Estas adaptaciones deben ser efectivas y prácticas para mejorar la accesibilidad y la participación de las personas con discapacidad, garantizando así que gocen y ejerzan todos sus derechos en igualdad de condiciones con el resto de la sociedad. Estas transformaciones tienen como objetivo adaptar el entorno a las necesidades particulares de las personas con discapacidad, buscando facilitar su accesibilidad y participación de forma equiparable a los demás miembros de la comunidad, sin suponer una carga desproporcionada o indebida.

Las adaptaciones razonables en la inclusión laboral de las personas con discapacidad son modificaciones o ajustes que se realizan en el entorno laboral con el objetivo de permitir que estas personas puedan desempeñar su trabajo de manera efectiva y acceder a las mismas oportunidades que el resto de los empleados. Estas adaptaciones pueden ser de diversas naturalezas, como cambios en el diseño físico del lugar de trabajo, ajustes en los horarios de trabajo, provisión de tecnologías de asistencia, capacitación especializada, entre otros.

**Derechos.** Peressotti, (2018) El acceso y el derecho al empleo son factores determinantes que reflejan el nivel de integración sociolaboral de las personas con discapacidad. Por esta razón, resulta fundamental asegurar un empleo digno como requisito indispensable para alcanzar una plena integración y una participación activa de las personas con discapacidad en la sociedad.

Los derechos en la inclusión laboral de las personas con discapacidad garantizan la igualdad de oportunidades en el empleo, prohibiendo la discriminación basada en la discapacidad. Además, aseguran que se realicen ajustes razonables en el lugar de trabajo para facilitar la participación de las personas con discapacidad. Estos

derechos también incluyen el acceso a la formación y capacitación, un salario justo, condiciones laborales adecuadas y la participación en decisiones relacionadas con su empleo, buscando asegurar una inclusión laboral plena y equitativa para las personas con discapacidad.

## **Fundamentos Legales**

### ***Constitución De La República De Ecuador***

**Art. 47.-** El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social. Se reconoce a la persona con discapacidad, los derechos a:

1. La atención especializada en las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud para sus necesidades específicas, que incluirá la provisión de medicamentos de forma gratuita, en particular para aquellas personas que requieran tratamiento de por vida.

**Art. 48.-** El Estado adoptará a favor de las personas con discapacidad medidas que aseguren:

1. La inclusión social, mediante planes y programas estatales y privados coordinados, que fomenten su participación política, social, cultural, educativa y económica.

### ***Ley Orgánica Del Servidor Público (LOSEP)***

**Art. 63.- Del subsistema de selección de personal.** - Es el conjunto de normas, políticas, métodos y procedimientos, tendientes a evaluar competitivamente la idoneidad de las y los aspirantes que reúnan los requerimientos establecidos para el puesto a ser ocupado, garantizando la equidad de género, la interculturalidad y la inclusión de las personas con discapacidad y grupos de atención prioritaria.

**Art. 64.** Las instituciones determinadas por esta ley que cuenten con más de veinte y cinco servidoras o servidores en total, están en la obligación de contratar o nombrar personas con discapacidad o con enfermedades catastróficas, promoviendo

acciones afirmativas para ello, de manera progresiva hasta un 4% del total de servidores o servidoras, bajo el principio de no discriminación, asegurando las condiciones de igualdad de oportunidades en la integración laboral, dotando de los implementos y demás medios necesarios para el ejercicio de las actividades correspondientes.

### ***Código de Trabajo***

**Art. 42.- Obligaciones del empleador.** Son obligaciones del empleador: 33. 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.

**Art. 79.- Igualdad de remuneración.** A trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación en razón de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole; más, la especialización y práctica en la ejecución del trabajo se tendrán en cuenta para los efectos de la remuneración.

### ***Ley 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 en las prácticas relativas al empleo, incluyendo los procedimientos para la aplicación, selección, contratación, capacitación e indemnización de personal y demás condiciones establecidas en los sectores público y privado.

**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, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos,

condiciones físicas y aptitudes individuales, procurando los principios de equidad de género y diversidad de discapacidades. El porcentaje de inclusión laboral deberá ser distribuido equitativamente en las provincias del país, cuando se trate de empleadores nacionales; y a los cantones, cuando se trate de empleadores provinciales.

**Artículo 51.- Estabilidad laboral.** Las personas con discapacidad, deficiencia o condición discapacitante gozarán de estabilidad especial en el trabajo.

**Artículo 54.- Capacitación.** Las instituciones públicas ejecutarán programas gratuitos de manera progresiva y permanente de capacitación dirigidos a las y los servidores públicos a fin de prepararlos y orientarlos en la correcta atención y trato a sus compañeros, colaboradores y usuarios con discapacidad. Dichos programas contendrán diversidad de temáticas de acuerdo al servicio que preste cada institución.

## Capítulo II

### Metodología

#### Diseño de la investigación

##### *Alcance Descriptivo*

En el contexto de la investigación sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad, se adoptó por un enfoque descriptivo con el propósito de comprender y presentar de manera detallada la situación actual, las características y las condiciones laborales que enfrentan estas personas. El objetivo principal de este enfoque consiste en recopilar y analizar datos pertinentes que describan la realidad laboral de las personas con discapacidad, sin intervenir directamente en el fenómeno en estudio. Para ello, se utilizan diferentes fuentes de información, como encuestas y entrevistas, para obtener una imagen completa y representativa. Los datos recopilados se analizan utilizando métodos apropiados, como estadísticas descriptivas y análisis cualitativos, con la finalidad de presentar los resultados de manera clara y coherente. De esta manera, el alcance descriptivo permite ofrecer una visión detallada y precisa de la inclusión laboral de las personas con discapacidad, respaldada por evidencia empírica y en relación con la literatura existente en el campo.

##### *Enfoque Mixto*

El enfoque de la presente investigación es mixto que combina los métodos cuantitativos y cualitativos permitiendo obtener una comprensión integral y detallada de la situación laboral de las personas con discapacidad. A través de la recopilación de datos de diversas fuentes, como encuestas y entrevistas, se busca obtener tanto información cuantitativa como cualitativa que describa de manera precisa las características y condiciones laborales de este grupo de individuos. Los datos serán analizados mediante técnicas estadísticas descriptivas para cuantificar aspectos relevantes y, al mismo tiempo, se realizará un análisis cualitativo para explorar las experiencias y percepciones de las personas con discapacidad en el ámbito laboral. Al combinar estos enfoques, se podrá presentar un panorama completo y enriquecedor

logrando una comprensión holística y contextualizada de la inclusión laboral de personas con discapacidad, utilizando tanto datos numéricos como opiniones personales para respaldar los hallazgos y facilitar la identificación de barreras para mejorar la situación laboral de este grupo de individuos.

## **Métodos de la Investigación**

### *Deductivo*

El método de investigación deductivo aplicado al tema de la inclusión laboral de personas con discapacidad implica utilizar teorías y principios generales existentes como punto de partida permitiendo llegar a conclusiones basadas en evidencia y razonamiento lógico. A partir de esto, se recopilan datos relevantes, tanto cuantitativos como cualitativos lo que permite establecer conexiones entre la teoría y los datos empíricos ayudando a comprender y explicar la realidad de la inserción laboral de personas con capacidades especiales, también se busca proporcionar una base sólida y respaldada por la evidencia para extraer conclusiones y generar recomendaciones que contribuyan a mejorar la inclusión laboral de este conjunto de personas.

### *Analítico*

El método de investigación analítico es considerado en el presente estudio de la inclusión laboral debido a que implica un enfoque minucioso y detallado en el que se descompone el fenómeno en diferentes componentes identificando factores clave como políticas laborales, accesibilidad física y digital, estereotipos, programas de capacitación y apoyo, examinando detalladamente cada componente de manera individual. A través de este análisis exhaustivo se busca comprender las características y los factores que influyen en cada uno, adquiriendo una visión integral y precisa de la inclusión laboral de personas con discapacidad. Estas conclusiones analíticas proporcionan una base sólida para la formulación de recomendaciones específicas y efectivas que busquen mejorar la inclusión laboral abordando aspectos específicos y promoviendo cambios efectivos en el entorno.

## **Población y muestra**

### ***Población***

La población del presente trabajo en el centro comercial “Comecsa” es de 67 trabajadores conformado por dos grupos: el primero consiste, en el jefe de talento humano empleando la respectiva entrevista para conocer las opiniones del tema y el segundo grupo por las personas que trabajan en la organización a quienes se le aplicó la respectiva encuesta permitiendo obtener información detallada sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad en el ambiente de trabajo.

### ***Muestra***

La muestra permite conocer a un grupo representativo de la población del estudio, en la respectiva investigación se empleó lo siguiente:

Con relación a la población que está relacionada con el centro comercial “Comecsa” se consideró a todo el personal que labora dentro de la empresa. Obteniendo:

$N = n$ : Tamaño de la muestra es igual al tamaño de la población.

**Tabla 1**

#### *Muestra*

DESCRIPCIÓN	INSTRUMENTO	CANTIDAD
Talento Humano	Entrevista	1
Trabajadores	Encuesta	65
TOTAL		67

Nota. Número de trabajadores y jefe de Talento Humano del centro comercial "Comecsa"

### **Recolección y Procesamiento de datos**

### ***Encuesta***

Las encuestas permiten recopilar datos sobre actitudes, opiniones, preferencias y comportamientos de las personas, es muy útil para obtener información específica sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad diseñando preguntas claras y precisas que estén relacionadas con el objetivo de la investigación.

### ***Entrevista***

Este instrumento se utilizó para obtener información a través de una conversación con el jefe de talento humano del centro comercial respecto a la inclusión laboral, esta herramienta fue de gran ayuda para obtener información necesaria sobre el tema estudiado identificando problemas o necesidades que se presenta.

### ***Cuestionario***

La herramienta del cuestionario fue de gran utilidad al momento de aplicarla para la debida encuesta a través de preguntas de opción múltiple y escalas de Likert, ayudando a obtener respuestas más detalladas para la recopilación de información sobre los trabajadores. Se diseñó un cuestionario claro y coherente abordando los aspectos relevantes de la inclusión laboral.

### ***Guía de entrevista***

Una guía de entrevista brinda tener una información detallada y concisa sobre la inclusión laboral de las personas con discapacidad a través de un conjunto de preguntas para la interacción entre el investigador y el entrevistado permitiendo una exploración más profunda y detallada de las experiencias, percepciones y desafíos relacionados con la inclusión laboral.

### ***Medios***

Para la presente investigación se utilizará diversas herramientas y software para analizar datos, como Google Forms y SPSS, lo cual ayudarán a realizar análisis estadísticos para obtener resultados precisos y confiables. El SPSS proporciona una variedad de herramientas y funciones que facilitan el procesamiento, análisis y la

presentación de datos cuantitativos siendo de gran ayuda para el trabajo investigativo sobre la inclusión en el ambiente laboral.

### ***Confiabilidad de los instrumentos***

El alfa de Cronbach es una herramienta que nos ayuda a evaluar la fiabilidad de las escalas de medición y a validar las preguntas formuladas en un cuestionario. En este caso, el resultado obtenido de ".823" indica que el instrumento utilizado para recopilar datos es confiable y está bien orientado para respaldar positivamente el desarrollo de la investigación.

**Tabla 2**

#### *Alfa de Cronbach*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	14

*Nota.* El alfa muestra un valor superior a 0.7, mostrando confiabilidad de los instrumentos.

## Capítulo III

### Resultados y Discusión

#### **Análisis de datos (cualitativos o cuantitativos)**

##### *Análisis de datos de entrevista*

##### **Cualitativo- entrevista**

La técnica aplicada para la recopilación de los datos sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad fue la entrevista, a través de una guía de preguntas estructuradas, el jefe del talento humano respondió de manera colaborativa lo que se presenta a continuación:

#### **1. ¿Qué medidas adopta la empresa para garantizar la inclusión laboral de las personas con discapacidad?**

El centro comercial "Comecsa", se preocupa por garantizar la inclusión laboral de las personas con discapacidad. Para ello, se ha adoptado diversas medidas que van desde la creación de políticas de no discriminación hasta la implementación de ajustes razonables en los puestos de trabajo. El objetivo de esto es asegurar que todas las personas, tengan igualdad de oportunidades para acceder y permanecer en nuestra empresa, promoviendo un ambiente laboral respetuoso e inclusivo, donde cada empleado se sienta valorado y pueda contribuir plenamente al éxito de la organización.

**2. ¿Qué beneficios cree que aporta el liderazgo para las personas con discapacidad en términos de colaboración, productividad y clima laboral?**

El liderazgo desempeña un papel clave en la inclusión de personas con discapacidad en "Comecsa". Se cree que un liderazgo comprometido y consciente puede generar un impacto positivo en la colaboración, la productividad y el clima laboral. Un líder que valore y promueva la diversidad puede crear un ambiente en el que todos los empleados, incluyendo aquellos con discapacidad, se sientan apoyados y motivados. Esto conduce a una mayor colaboración entre los equipos, una mayor eficiencia en el trabajo y un ambiente más positivo en general.

**3. ¿Qué programas de capacitación y desarrollo serían útiles para fortalecer el desempeño de las personas con discapacidad?**

En el enfoque de fortalecer el desempeño de las personas con discapacidad, los programas que serían útiles y de gran ayuda ya que existe acceso ilimitados a capacitaciones son aquellos que estén diseñados para mejorar las habilidades técnicas y profesionales de los empleados con discapacidad, y para brindarles oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de la empresa. Y así asegurarse de que estos programas estén adaptados a las necesidades individuales de cada empleado, lo que les permite desarrollar su potencial y alcanzar su máximo rendimiento laboral.

**4. ¿Cuáles son los planes de formación que obtiene la empresa respecto a los trabajadores con discapacidad?**

La empresa tiene un plan de formación bien estructurado y flexible para atender las necesidades de los trabajadores con discapacidad. A través de esto, se brinda a los empleados con discapacidad la oportunidad de adquirir nuevas habilidades y conocimientos, teniendo acceso a las herramientas y recursos necesarios para alcanzar su máximo potencial en el ámbito laboral lo que les permite contribuir de manera significativa su rol dentro de la empresa.

**5. ¿Qué políticas existen en la empresa para promover la contratación de personas con discapacidad?**

La empresa cuenta con políticas claras y comprometidas para promover la contratación de personas con discapacidad. Estas políticas están diseñadas para garantizar que los candidatos con discapacidad sean considerados en igualdad de condiciones durante los procesos de selección.

**6. ¿Qué tan importante es el lenguaje inclusivo en el ámbito laboral?**

El lenguaje inclusivo es de vital importancia en el ámbito laboral. En "Comecsa", se promueve activamente el uso de un lenguaje respetuoso y no estigmatizante, que refleje nuestro compromiso con la inclusión y la igualdad para todas las personas, independientemente de las capacidades que poseen. El uso de un lenguaje inclusivo es fundamental para fomentar un ambiente laboral respetuoso y equitativo, donde cada empleado se sienta valorado y respetado en todo momento.

**7. ¿Cómo se están rompiendo los estereotipos y prejuicios en la inclusión de personas con discapacidad dentro de la cultura organizacional?**

La empresa está dedicada a romper estereotipos y prejuicios en la inclusión de personas con discapacidad dentro de la cultura organizacional, implementando programas de sensibilización y formación creando una cultura que valore y celebre la diversidad, siendo tratados con respeto y consideración y que se elimine cualquier barrera que pueda existir para la inclusión plena de nuestros empleados con discapacidad.

**8. ¿Cuáles son los derechos básicos de las personas con discapacidad en el ámbito laboral?**

Los derechos básicos de las personas con discapacidad en el ámbito laboral incluyen el derecho a la no discriminación, la igualdad de oportunidades, la adaptación razonable de los puestos de trabajo, y el trato digno y respetuoso en el entorno laboral.

La empresa se asegura de cumplir con todos los derechos fundamentales de los empleados con discapacidad y de promover un ambiente laboral inclusivo y accesible para todos.

**9. ¿Se han implementado ajustes razonables para adaptar los puestos de trabajo a las necesidades de las personas con discapacidad?**

Sí, en "Comecsa" se ha implementado ajustes razonables para adaptar los puestos de trabajo a las necesidades de las personas con discapacidad. Estos ajustes pueden incluir modificaciones en el entorno físico, el equipamiento o las herramientas de trabajo, con el objetivo de facilitar su desempeño laboral.

**10. ¿Cuáles son los planes futuros de la empresa para mejorar la inclusión laboral de personas con discapacidad?**

Los planes futuros incluyen continuar fortaleciendo la inclusión laboral de personas con discapacidad en la empresa. Seguir promoviendo políticas de no discriminación y aumentando la sensibilización sobre la importancia de la diversidad en el lugar de trabajo. Además, se busca ampliar los programas de capacitación y desarrollo específicos para los empleados con discapacidad, con el objetivo de brindarles mayores oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.

*Análisis de las encuestas a los trabajadores*

**Análisis de la encuesta aplicada a los trabajadores en el centro comercial Comecsa**

Pregunta 1. Género

**Tabla 3**

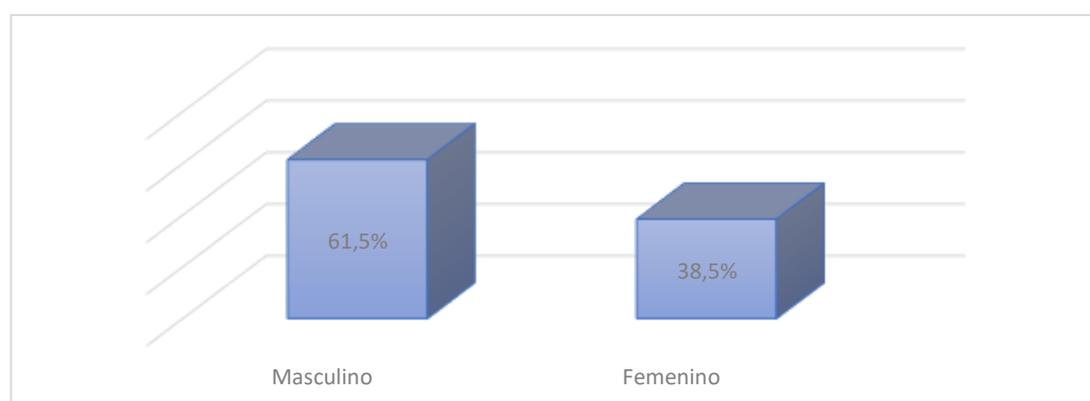
*Género*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	40	61,5
Femenino	25	38,5
Total	65	100

*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

**Figura 1**

*Género*



*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

De acuerdo con los datos de la **Tabla 3** y **Figura 1** Génerose muestra que la mayor parte de los trabajadores del centro comercial “Comecsa” son del género masculino, representando el 61.5% del total de empleados.

Por otro lado, se observa que el 38.5% restante corresponde al género femenino. Estos resultados indican una predominancia significativa de empleados masculinos en comparación con sus contrapartes femeninas en la fuerza laboral del centro comercial.

#### Pregunta 2. Edad

**Tabla 4**

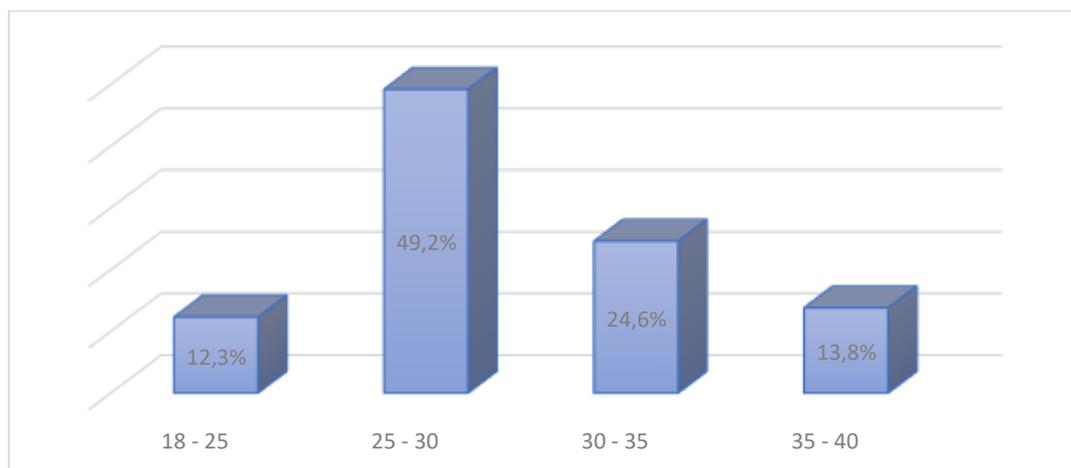
*Edad*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
18 - 25	8	12,3%
25 - 30	32	49,2%
30 - 35	16	24,6%
35 - 40	9	13,8%
Total	65	100%

*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

**Figura 2**

*Edad*



*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

Según los datos de la **Tabla 4** y **Figura 2**, se destaca que la mayoría de los trabajadores del centro comercial “Comecsa” se encuentran en un rango de 30 a 35 años, también se observa una presencia reducida de empleados jóvenes, con solo ocho trabajadores que tienen entre 18 a 25 años. Esto indica que existe una menor presencia de empleados jóvenes en comparación de las personas adultas.

Pregunta 3. ¿Cuán importante es para usted que la empresa donde trabaje considere la sensibilización, formación y la educación sobre diversidad e inclusión laboral?

**Tabla 5**

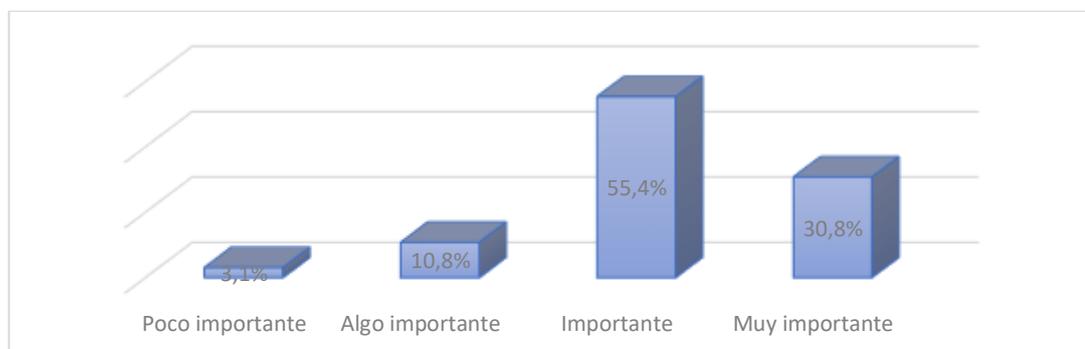
*Planes de formación*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Poco importante	2	3,1%
Algo importante	7	10,8%
Importante	36	55,4%
Muy importante	20	30,8%
Total	65	100%

*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

**Figura 3**

*Planes de formación*



*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

En referencia a los datos obtenidos de la **Tabla 5** y **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** se observa que la mayoría de los empleados consideran importante la sensibilización, formación y la educación sobre diversidad e inclusión laboral en la empresa, es relevante mencionar que únicamente dos de las personas encuestadas expresaron este aspecto como poco importante. Estos resultados reflejan una valoración positiva hacia la promoción de la diversidad e inclusión laboral, lo que significa una percepción favorable hacia estas iniciativas en el ámbito empresarial.

Pregunta 4. ¿Cuán de acuerdo está usted con la iniciativa de la empresa que considere planes de formación para facilitar el acceso de preparación de una persona con discapacidad a un ambiente laboral?

**Tabla 6**

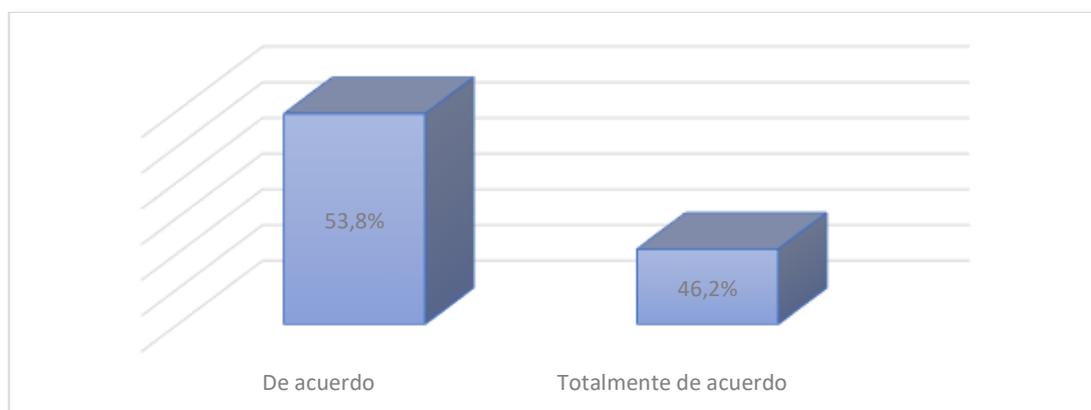
*Planes de formación*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	35	53,8%
Totalmente de acuerdo	30	46,2%
Total	65	100%

*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

**Figura 4**

*Planes de formación*



*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

De acuerdo con los datos proporcionados de la **Tabla 6** y **Figura 4**, se puede concluir que las personas encuestadas están a favor de la iniciativa de la empresa de considerar planes de formación para facilitar el acceso de preparación de una persona con discapacidad a un ambiente laboral, lo que indica un apoyo sólido hacia la implementación de programas de formación que permitan una mayor inclusión laboral para personas con discapacidad, reflejando una actitud positiva hacia la diversidad y la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.

Pregunta 5. ¿Cuán satisfecho estaría usted de que existan programas de capacitación y sensibilización que promuevan la inclusión de personas con discapacidad en el lugar de trabajo?

**Tabla 7**

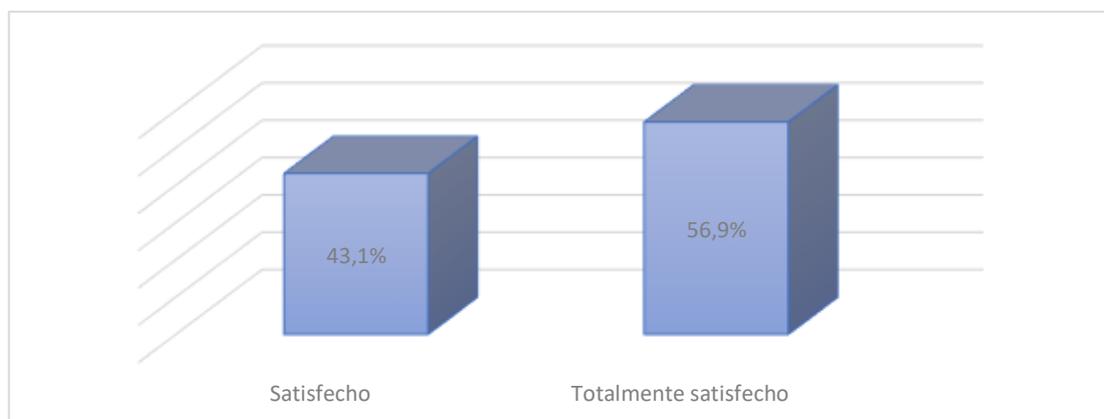
*Capacitación*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	28	43,1%
Totalmente satisfecho	37	56,9%
Total	65	100%

*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

**Figura 5**

*Capacitación*



*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

Acorde a los datos de la **Tabla 7** y **Figura 5**, se evidencia que la mayoría de los empleados del centro comercial se mostrarían totalmente satisfecho con la existencia de programas de capacitación y sensibilización que promuevan la inclusión de personas con discapacidad en el lugar de trabajo. Estos resultados indican un fuerte nivel de apoyo y aprobación hacia la implementación de programas que fomenten la inclusión y sensibilización en el entorno laboral, manifestando una actitud positiva hacia la creación de un ambiente más inclusivo y equitativo para personas con discapacidad.

Pregunta 6. ¿Qué tan importante considera usted que la empresa proponga talleres brindando oportunidades laborales equitativas para las personas con discapacidad?

**Tabla 8**

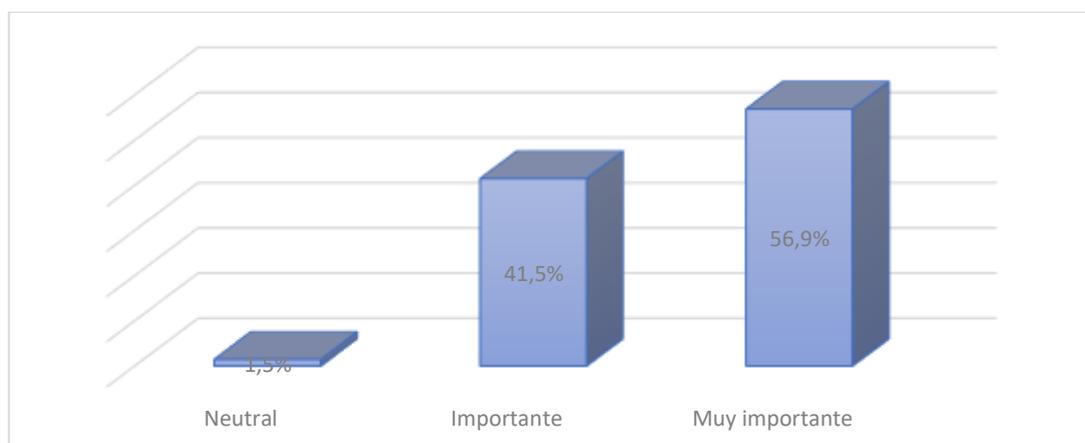
*Talleres*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Neutral	1	1,5%
Importante	27	41,5%
Muy importante	37	56,9%
Total	65	100%

*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

**Figura 6**

*Talleres*



*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

Conforme a los resultados de la **Tabla 8** y **Figura 6** las personas encuestadas consideran de suma importancia que la empresa proponga talleres brindando oportunidades para las personas con discapacidad, calificando esta iniciativa como muy importante, lo que indica un alto nivel de valoración hacia la promoción de oportunidades laborales equitativas para este grupo, en cambio otros empleados la consideran importante, lo que reafirma la relevancia del tema, además solo una persona mostró una respuesta neutral, demostrando que la mayoría de los encuestados

apoya firmemente la idea de implementar talleres que fomenten la equidad laboral para personas con discapacidad.

Pregunta 7. ¿Cuán de acuerdo está usted con la realización de talleres para fortalecer el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad?

**Tabla 9**

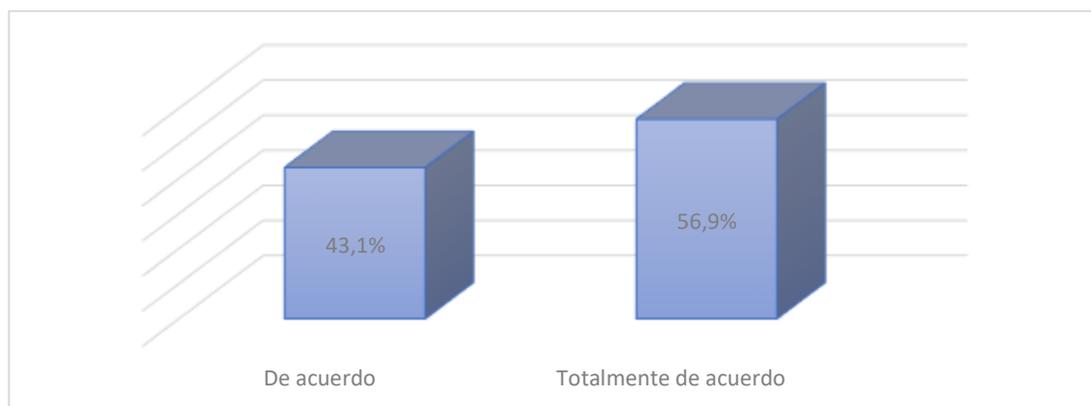
*Talleres*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	28	43,1%
Totalmente de acuerdo	37	56,9%
Total	65	100%

*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

**Figura 7**

*Talleres*



*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

Acorde a los datos de la **Tabla 9** y **Figura 7**, se destaca que la mayor parte de los empleados encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo, mientras que la parte restante expresó estar de acuerdo con la realización de talleres para fortalecer el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad. Estos resultados muestran un gran apoyo hacia la implementación de talleres con una actitud positiva y proactiva

lo que contribuye al fortalecimiento de la integración de personas con capacidades especiales en el ambiente laboral.

Pregunta 8. ¿Cuán de acuerdo está usted con que el liderazgo aplicado contribuye a un adecuado desenvolvimiento en las personas con discapacidad obteniendo una mejor comprensión de las necesidades y perspectivas en ellas?

**Tabla 10**

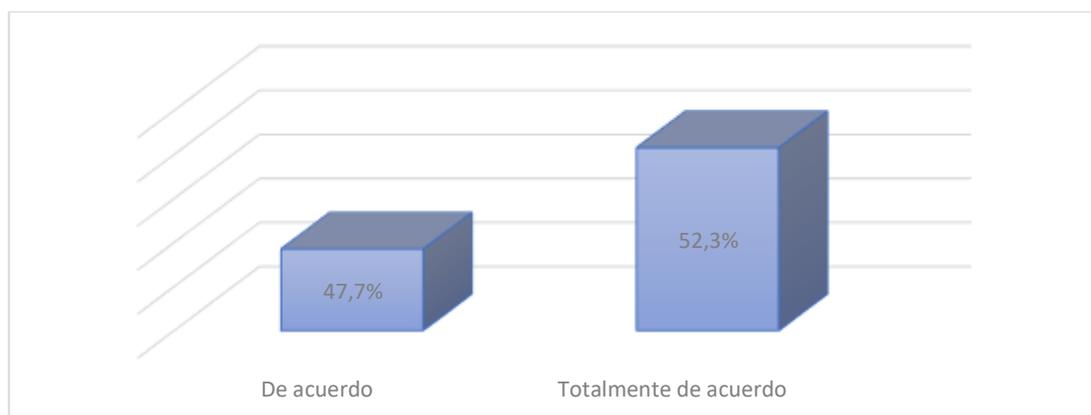
*Liderazgo*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	31	47,7%
Totalmente de acuerdo	34	52,3%
Total	65	100%

*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

**Figura 8**

*Liderazgo*



*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

En referencia a los resultados de la **Tabla 10** y **Figura 8**, se obtiene que más de la mitad de los encuestados indicaron estar totalmente de acuerdo con la pregunta presentada en cambio el restante expresó simplemente estar de acuerdo, esto revela que hay un fuerte respaldo hacia la importancia del liderazgo en el contexto de la inclusión laboral, es importante recalcar que los empleados reconocen de manera

consciente que es necesario que un entorno de trabajo sea más comprensivo y sensible a las necesidades y perspectivas de las personas con discapacidad.

Pregunta 9. ¿Cuán de acuerdo está usted que los microcomportamientos pueden ayudar a crear un ambiente de trabajo inclusivo?

**Tabla 11**

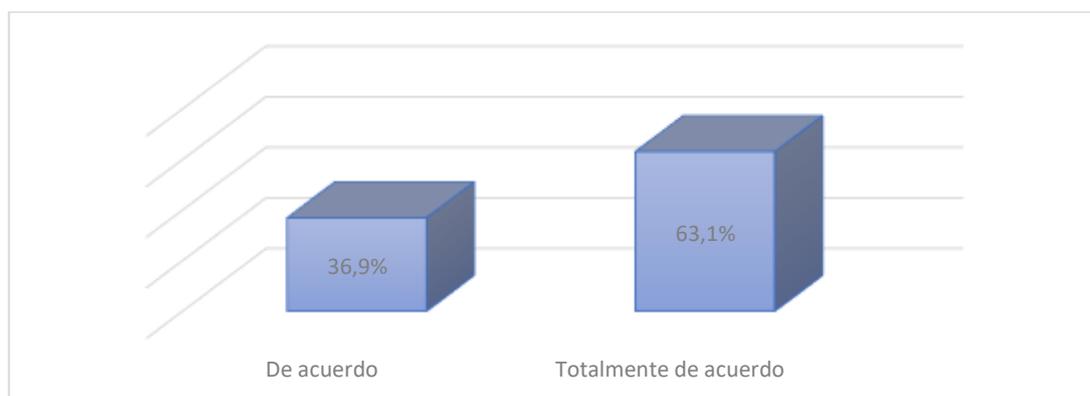
*Micro comportamientos*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	24	36,9%
Totalmente de acuerdo	41	63,1%
Total	65	100%

*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

**Figura 9**

*Micro comportamientos*



*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

Según la información de la **Tabla 11** y **Figura 9**, los encuestados dieron a conocer que los microcomportamientos son fundamentales en este aspecto dando como resultado que la mayoría de los empleados están totalmente de acuerdo, lo que respalda la importancia de los microcomportamientos para ayudar a crear un ambiente de trabajo inclusivo, es decir que la comprensión y el apoyo a los pequeños comportamientos hacen de un ambiente laboral más acogedor y favorable a la inclusión.

Pregunta 10. ¿Cuán fácil o difícil sería para usted el interactuar y colaborar con colegas que tienen discapacidades?

**Tabla 12**

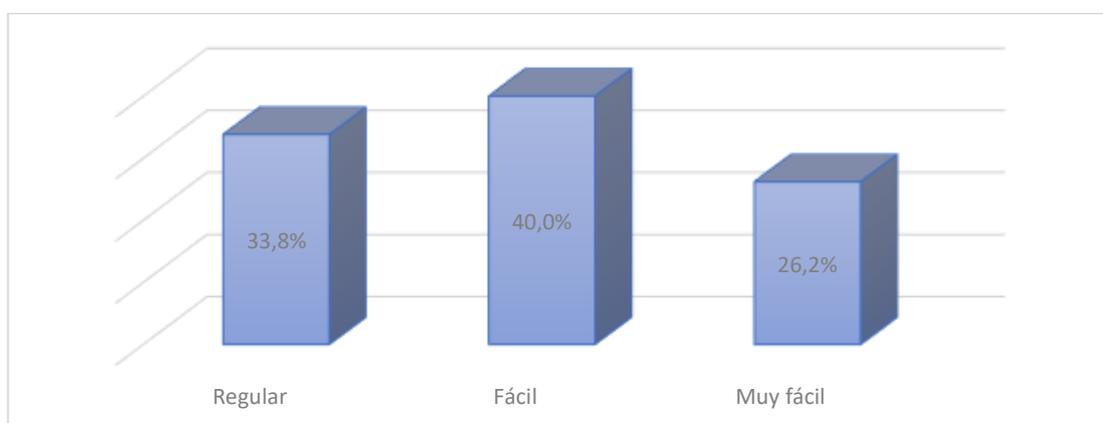
*Micro comportamientos*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Regular	22	33,8%
Fácil	26	40,0%
Muy fácil	17	26,2%
Total	65	100%

*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

**Figura 10**

*Micro comportamientos*



*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

De acuerdo con la información presentada en la **Tabla 12** y **Figura 10**, se evidencia un porcentaje significativo de que los encuestados le resultaría fácil colaborar con personas que tienen discapacidades, sintiéndose cómodos y capaz de interactuar con los ellos, además se presencia un porcentaje minoritario que califica esta acción como regular, lo que indica que algunos empleados pueden presentar diferentes desafíos al momento de convivir en el trabajo con aquellas personas. Es necesario promover actividades para que los empleados se sientan de forma agradable y seguros cuando realicen alguna tarea reflejando una mentalidad abierta y el respeto hacia los demás en un ambiente inclusivo.

Pregunta 11. ¿De qué factores dependen los grupos especializados en inclusión para lograr el éxito en colaboración efectiva y comunicación dentro de una empresa?

**Tabla 13**

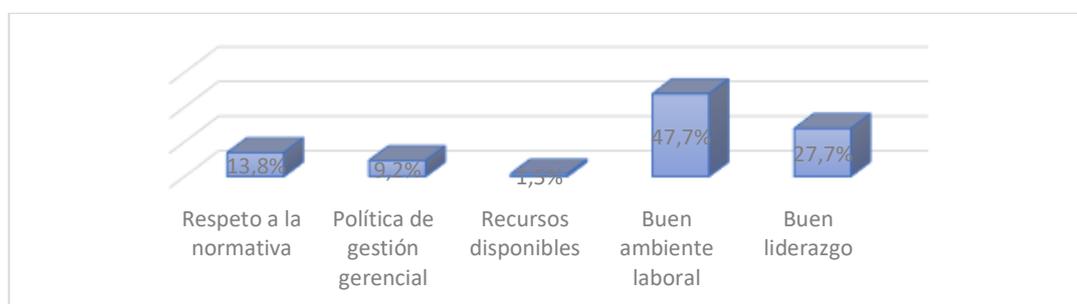
*Grupos especializados de trabajos*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Respeto a la normativa	9	13,8%
Política de gestión gerencial	6	9,2%
Recursos disponibles	1	1,5%
Buen ambiente laboral	31	47,7%
Buen liderazgo	18	27,7%
Total	65	100%

*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

**Figura 11**

*Grupos especializados de trabajos*



*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

De acuerdo con las **Tabla 13** y **Figura 11**, la mayoría de los encuestados los factores que dependen los grupos especializados para lograr el éxito en la colaboración efectiva y comunicación dentro de una empresa es de un buen ambiente laboral donde se promueva la comprensión y el apoyo mutuo facilitando la interacción entre los colegas lo que favorece el trabajo en equipo junto con el factor de buen liderazgo brindando una cultura organizacional que valore y respete la diversidad, si bien el respeto a la normativa y la política de gestión gerencial también son considerados relevantes pero con un porcentaje menor que los factores anteriores, en cambio, los recursos disponibles es un factor con menor relevancia. Estos resultados resaltan la importancia de crear un ambiente laboral integrando estos factores en la organización

lo que permite a los grupos especializados llevar a cabo sus actividades y programas de manera efectiva.

Pregunta 12. ¿Cuán de acuerdo está usted que las políticas son fundamentales en una empresa para un ambiente laboral inclusivo y accesible?

**Tabla 14**

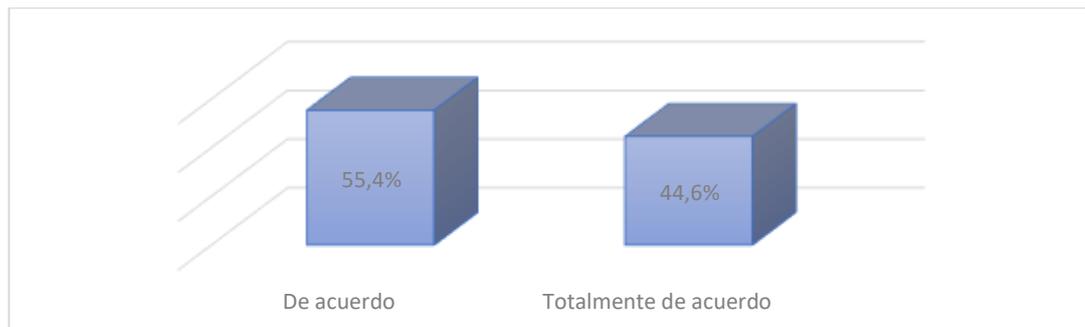
*Políticas*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	36	55,4%
Totalmente de acuerdo	29	44,6%
Total	65	100%

*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

**Figura 12**

*Políticas*



*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

De acuerdo con los datos de la **Tabla 14** y **Figura 12** se evidencia que hay un fuerte respaldo hacia la importancia de establecer políticas que son fundamentales en una empresa para un ambiente laboral inclusivo y accesible. Las políticas bien definidas en la organización pueden contribuir a la creación de un entorno que fomente la igualdad en condiciones, independientemente de sus capacidades o características personales. Estos resultados reflejan la importancia de establecer una base sólida de políticas inclusivas para garantizar que todos los empleados se sientan valorados y respetados en el entorno laboral.

Pregunta 13. ¿Cuán importante es para usted el uso de la tecnología de asistencia para un trabajador con discapacidad?

**Tabla 15**

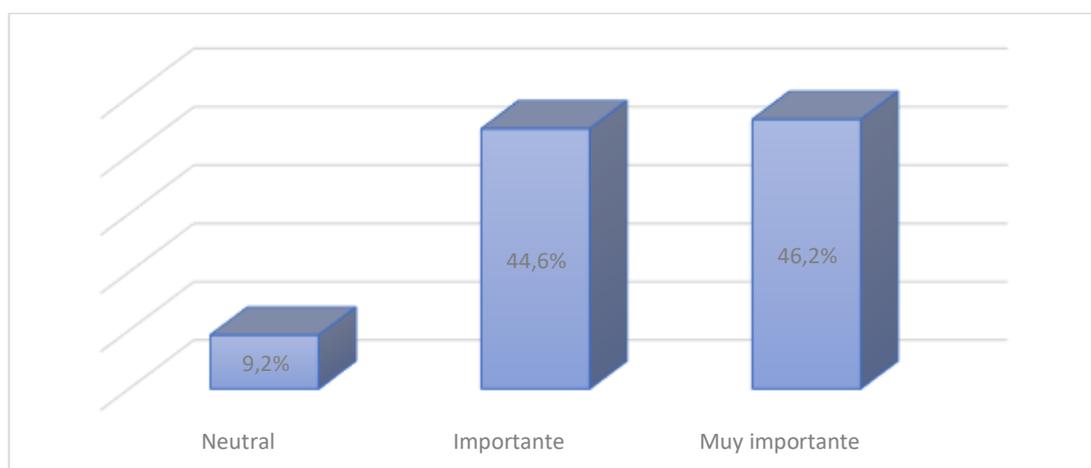
*Tecnología de asistencia*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Neutral	6	9,2%
Importante	29	44,6%
Muy importante	30	46,2%
Total	65	100%

*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

**Figura 13**

*Tecnología de asistencia*



*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

En referencia a los datos obtenidos de la **Tabla 15** y **Figura 13**, el uso de tecnología de asistencia para un trabajador con discapacidad es considerado como importante o muy importante desempeñando un papel crucial en facilitar la participación plena y activa de las personas especiales en el lugar de trabajo permitiéndoles superar barreras y desafíos que se presentan, además se evidencia un pequeño porcentaje en la categoría neutral donde los encuestados no tienen bien definido sobre el tema. Sin embargo, la utilización de tecnología de asistencia es una

herramienta considerada valioso para que los trabajadores puedan laborar sin ningún problema.

14. ¿Cuán de acuerdo está usted que se aplique un lenguaje inclusivo para las personas con discapacidad?

**Tabla 16**

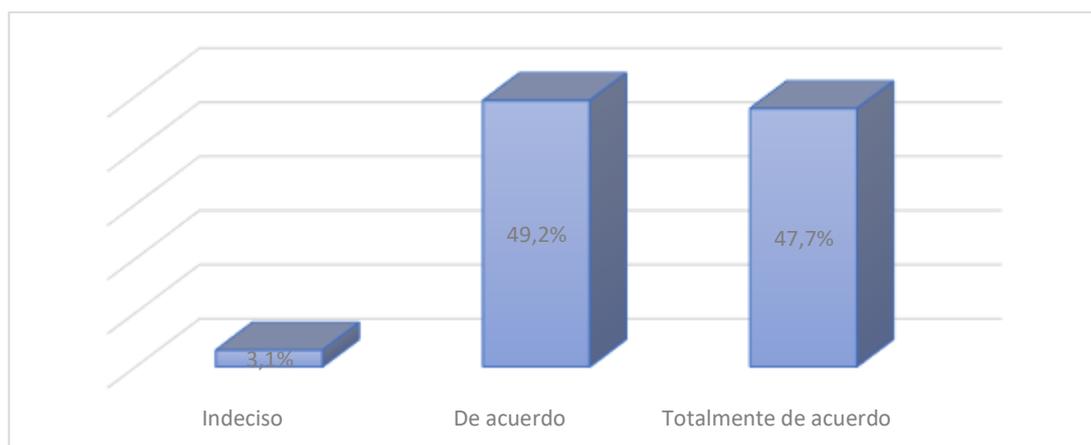
*Lenguaje inclusivo*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	2	3,1%
De acuerdo	32	49,2%
Totalmente de acuerdo	31	47,7%
Total	65	100%

*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

**Figura 14**

*Lenguaje inclusivo*



*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

Conforme a los resultados de la **Tabla 16** y **Figura 14**, se puede concluir que la mayoría de las personas están de acuerdo con la aplicación de un lenguaje inclusivo en el ambiente laboral, esto implica utilizar términos y expresiones que no discriminen ni excluyan a las personas con discapacidad, obteniendo una comunicación respetuosa e inclusiva con la finalidad de tener una organización aunque una pequeña minoría de

empleados manifestaron estar indeciso con la implementación de un lenguaje inclusivo.

Pregunta 15. ¿Qué tan probable considera usted que exista una mejor cultura organizacional mediante la inclusión de personas con capacidades diferentes?

**Tabla 17**

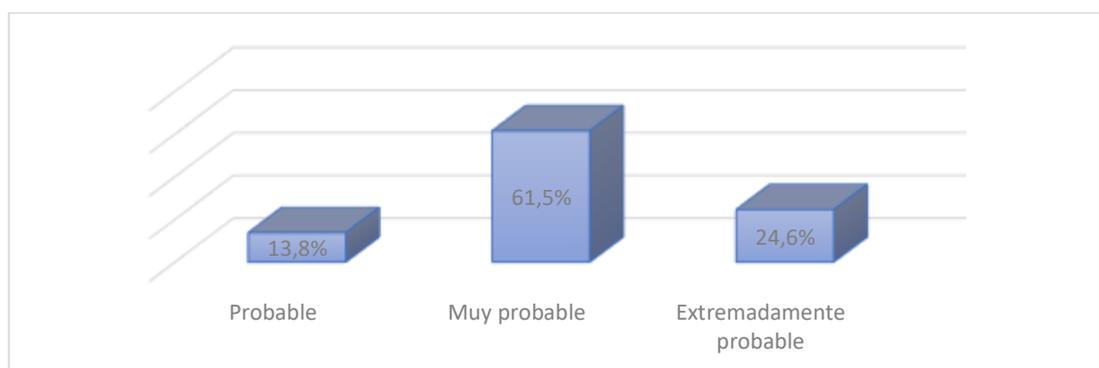
*Cultura organizacional*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Probable	9	13,8%
Muy probable	40	61,5%
Extremadamente probable	16	24,6%
Total	65	100%

*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

**Figura 15**

*Cultura organizacional*



*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

En referencia a los resultados de la **Tabla 17** y **Figura 15** los empleados encuestados dieron a conocer que es muy probable que la inclusión de personas con capacidades diferentes pueda mejorar significativamente la cultura organizacional. Estos resultados demuestran un impacto positivo en la dinámica de trabajo y la comprensión entre los empleados sobre las actitudes, valores, normas y prácticas fomentando de manera enriquecedora el compromiso con la empresa.

Pregunta 16. ¿Cuán de acuerdo está usted que los apoyos y adaptaciones son necesarios para que las personas con discapacidad puedan desempeñar su trabajo de manera efectiva?

**Tabla 18**

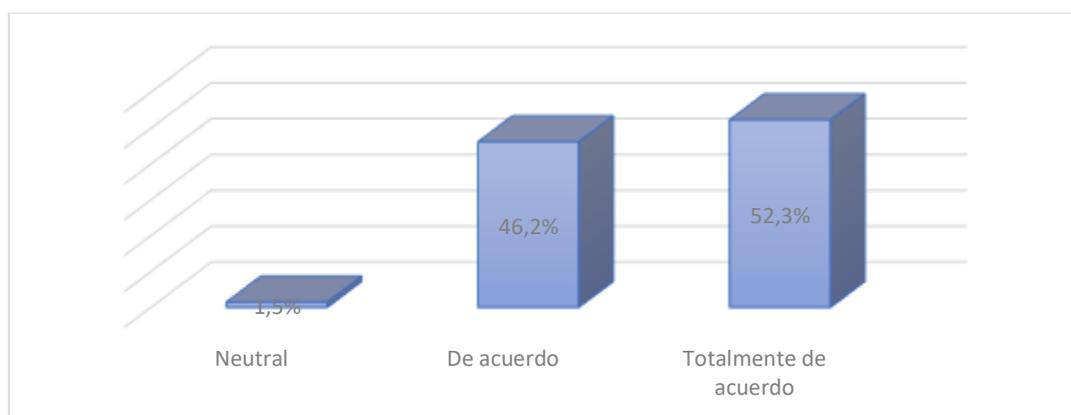
*Adaptaciones razonables*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Neutral	1	1,5%
De acuerdo	30	46,2%
Totalmente de acuerdo	34	52,3%
Total	65	100%

*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

**Figura 16**

*Adaptaciones razonables*



*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

Según la información de la **Tabla 18** y **Figura 16** refleja que una gran cantidad de empleados manifiestan estar totalmente de acuerdo con brindar apoyos y adaptaciones facilitando la participación y el desempeño efectivo de las personas con discapacidades en el puesto de trabajo, en cambio un bajo porcentaje decidió estar neutral. Resaltando que se debe proporcionar ajustes razonables permitiendo que las personas con discapacidades desarrollen todo su potencial y contribuyan plenamente al equipo y a la empresa.

Pregunta 17. ¿Qué tan informado está usted respecto a los derechos y beneficios laborales que tienen las personas con discapacidades en una empresa?

**Tabla 19**

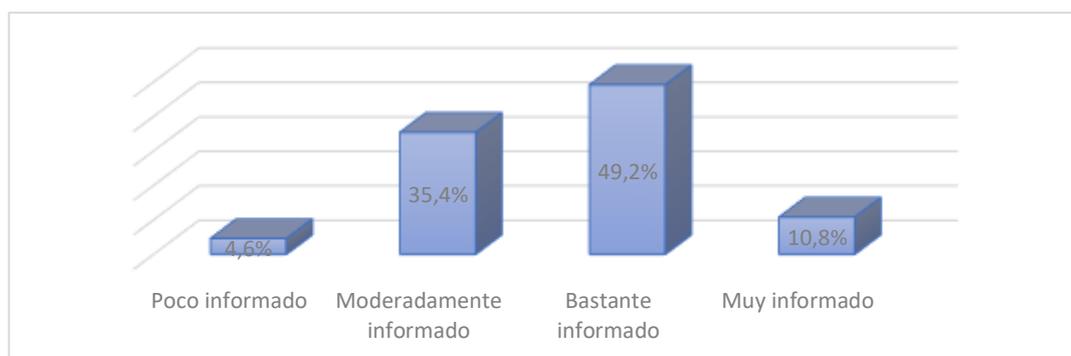
*Derechos*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Poco informado	3	4,6%
Moderadamente informado	23	35,4%
Bastante informado	32	49,2%
Muy informado	7	10,8%
Total	65	100%

*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

**Figura 17**

*Derechos*



*Nota:* Encuesta realizada a los trabajadores del centro comercial “Comecsa”

Conforme a los resultados de la **Tabla 19** y **Figura 17**, la mayoría de los empleados tienen conocimiento más amplio y profundo sobre los derechos y beneficios laborales de las personas con discapacidad, pero los resultados también mostraron cierta cantidad de personas estar moderadamente informado y poco informado, lo que significa que hay que seguir promoviendo la sensibilización y conciencia sobre estos temas para garantizar un trabajo digno y estable, recalcando que todas las personas sin importar sus condiciones tienen derecho a trabajar para tener un vida económica sólida.

## Discusión

La encuesta realizada en el centro comercial "Comecsa" proporcionó información valiosa sobre la percepción de los empleados en relación con la inclusión laboral y la sensibilización hacia la diversidad. Los resultados revelaron que la mayoría de los trabajadores consideran importante y muy importante que la empresa tenga en cuenta la sensibilización, formación y educación sobre diversidad e inclusión laboral. Esto indica un alto grado de conciencia y apoyo hacia la promoción de una cultura inclusiva dentro de la organización.

Además, la encuesta demostró que existe una comprensión generalizada de la importancia de la inclusión de personas con discapacidad en el centro comercial. La mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que se deben aplicar apoyos y adaptaciones para que las personas con discapacidad puedan desempeñar su trabajo de manera efectiva. Esto refleja una actitud positiva hacia la necesidad de implementar ajustes razonables y garantizar la igualdad de oportunidades en el lugar de trabajo.

La encuesta también destacó que la mayoría de los empleados considera importante que la empresa ofrezca talleres y programas de capacitación para fomentar oportunidades laborales equitativas para las personas con discapacidad. Estos resultados indican una demanda clara de iniciativas que promuevan la inclusión laboral y la mejora del ambiente de trabajo para todos los empleados, independientemente de sus capacidades.

En cuanto a la entrevista con el jefe de talento humano de "Comecsa", se pudo obtener una visión más detallada sobre las acciones y políticas que la empresa ha implementado para fomentar la inclusión laboral. Se destacaron los esfuerzos realizados para crear un ambiente laboral respetuoso e inclusivo, desde la adopción de políticas de no discriminación hasta la promoción de ajustes razonables para adaptar los puestos de trabajo a las necesidades individuales.

El liderazgo en la empresa también se identificó como un factor clave en el proceso de inclusión. El jefe de talento humano destacó que un liderazgo comprometido y consciente puede generar un impacto positivo en la colaboración, la

productividad y el clima laboral. Esto sugiere que la empresa ha reconocido la importancia de contar con líderes que valoren y promuevan la diversidad para crear un ambiente laboral más inclusivo y enriquecedor.

Además, la entrevista reveló que serían útiles los programas de capacitación y desarrollo específicos para fortalecer el desempeño de las personas con discapacidad. Estos programas sirven para mejorar sus habilidades técnicas y profesionales, y para brindarles oportunidades de crecimiento dentro de la empresa.

El estudio de los autores Bermeo y Naranjo (2022) en paralelo con los hallazgos encontrados en esta investigación afirman que la sensibilización, la escasez de oportunidades y el acceso limitado a los programas de capacitación impiden el proceso a una inclusión de personas con discapacidad en un puesto de trabajo, por ende, es necesario implementar estrategias para la mejora de las organizaciones para fomentar una inclusión afectiva.

Asimismo, se destaca el trabajo de investigación de Celio et al. (2019) lo cual concuerda con los resultados obtenidos en este proyecto, destacando que, al integrar a personas con discapacidad, mejora la cultura organizacional de la empresa trayendo consigo varios beneficios como un aumento en la motivación y el compromiso entre los compañeros de trabajo, una mejora en el ambiente laboral para que los empleados se sientan de forma agradable y seguros cuando realicen alguna tarea reflejando una mentalidad abierta y el respeto hacia los demás en un ambiente inclusivo.

Conforme a los resultados obtenidos, tanto la encuesta como la entrevista muestran que "Comecsa" ha realizado esfuerzos significativos para promover la inclusión laboral y la igualdad de oportunidades para todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad. Los empleados expresaron una actitud positiva y consciente hacia la importancia de la inclusión y el uso de lenguaje inclusivo en el ámbito laboral, además la empresa ha implementado políticas y ajustes razonables para crear un ambiente laboral más inclusivo y accesible, y se ha reconocido el papel crucial del liderazgo en este proceso, sin embargo, el acceso limitado a los programas de desarrollo y capacitación en el centro comercial afectan a aquellas personas con discapacidad ocasionando varias dificultades al momento de mejorar sus habilidades

y competencias profesionales. A pesar de esto, los hallazgos sugieren que "Comecsa" está comprometido con la mejora continua de su cultura organizacional para garantizar que todos los empleados se sientan valorados, respetados y tengan igualdad de oportunidades en su desarrollo profesional.

## **Conclusiones**

Se identifica en el centro comercial la necesidad de mejorar el acceso y participación de este grupo en los programas de desarrollo y capacitación, lo que representa una brecha importante para garantizar el desarrollo profesional de todos los empleados. La falta de acceso a programas de desarrollo y capacitación limita el crecimiento y el potencial de las personas con discapacidad dentro de la empresa, esto puede resultar en una menor participación en roles de liderazgo y responsabilidades más importantes, lo que afecta negativamente la representación y la voz de este grupo en la organización.

El diagnóstico realizado reveló que el centro comercial "Comecsa" enfrenta ciertos desafíos en términos de inclusión laboral para personas con discapacidad. Aunque se han implementado políticas sobre la discriminación y ajustes razonables, aún hay áreas de mejora. Se observa una conciencia generalizada sobre la importancia de la inclusión, pero se requiere de un mayor esfuerzo para garantizar que todos los empleados, independientemente de sus capacidades, tengan igualdad de oportunidades para acceder y participar plenamente en los programas de desarrollo y capacitación.

El análisis de los mecanismos aplicados en la inclusión de personas con discapacidad en "Comecsa" evidencia la existencia de políticas específicas para fomentar su participación en el ámbito laboral. Sin embargo, se identifica la necesidad de una mayor difusión y sensibilización sobre estos programas entre los empleados y la alta dirección. La colaboración interdepartamental es fundamental para asegurar que los ajustes razonables y recursos adecuados sean implementados efectivamente, permitiendo a las personas con discapacidad acceder a los programas de desarrollo y capacitación.

La investigación permitió identificar estrategias clave para fortalecer la inclusión de personas con discapacidad en "Comecsa". Entre ellas se destacan la

implementación de programas de sensibilización y capacitación dirigidos a todos los empleados para fomentar una cultura organizacional inclusiva. Además, se sugiere establecer alianzas con instituciones y organizaciones especializadas en la inclusión laboral para aprovechar sus conocimientos y recursos. Estas estrategias, junto con un liderazgo comprometido y consciente, son fundamentales para eliminar barreras y mejorar el acceso a los programas de desarrollo y capacitación, promoviendo así la igualdad de oportunidades para todas las personas en el centro comercial.

### **Recomendaciones**

Implementar programas de desarrollo y capacitación destinado para las personas con discapacidad, estableciendo un sistema de mentoría o tutoría que apoye a los empleados de la empresa en su proceso de formación y desarrollo profesional, brindándoles orientación y apoyo adicional para maximizar su participación y crecimiento dentro de la empresa,

Realizar una evaluación detallada de la situación actual de inclusión laboral en "Comecsa" a través de una auditoría de accesibilidad y diversidad. Esta evaluación permitirá identificar áreas específicas de mejora y establecer una línea base para futuros avances en la inclusión laboral de personas con discapacidad.

Fortalecer los mecanismos de comunicación interna en la empresa para difundir y promover los programas de inclusión disponibles. Esto incluye la creación de campañas informativas y la realización de sesiones de capacitación para todos los empleados, con el objetivo de sensibilizar sobre la importancia de la inclusión y los beneficios de participar en los programas de desarrollo y capacitación.

Implementar un plan integral de inclusión laboral que incluya la creación de un comité interno de diversidad e inclusión, donde se encargue de diseñar e implementar estrategias específicas para mejorar el acceso y la participación de personas con discapacidad en los programas de desarrollo y capacitación. Además, se deben establecer metas y plazos claros para monitorear el progreso y los resultados de las iniciativas de inclusión.

## Referencias

- Alarcón, S., Monedero, A., & Rodríguez, C. (2022). *Medidas de apoyo a personas con discapacidad*. Madrid, Dykinson. <https://elibro.net/es/ereader/upse/220787?page=13>.
- Barzola, J. (2021). *La inclusión laboral de personas con discapacidad un estudio de caso para la ciudad de Guayaquil*. <https://docplayer.es/227835435-Universidad-agraria-del-ecuador.html>
- Bermeo, Y., & Naranjo, B. (2022). Inserción laboral de personas con discapacidad: estudio de caso. *INNOVA Research Journal*, 7(3.2), 86–103. <https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v7.n3.2.2022.2171>
- Celio, F., Acosta, F., & Jocelyn, S. (2019). "El significado de la inclusión laboral desde la perspectiva de personas con discapacidad motriz" [Universidad Nacional Autónoma de México, Tesis de Licenciatura]. Repositorio Institucional de la UNAM. <https://repositorio.unam.mx/contenidos/3505376>
- Comunicación, M. (2019). *El plan de formación de la empresa: guía práctica para su elaboración y desarrollo (3a. ed.)*. Madrid, FC Editorial. <https://elibro.net/es/ereader/upse/130256?page=13>.
- Cortés, J. (2022). *Accesibilidad web de las entidades públicas colombianas: propuesta de un modelo de evaluación aplicado*. Corporación Universitaria Minuto de Dios. <https://elibro.net/es/ereader/upse/231785?page=35>.
- Eliana, Q., Vesga, J., & García, M. (2020). *Cultura organizacional y cambio: reflexiones y discusiones desde la psicología organizacional*. Universidad Católica de Colombia. <https://elibro.net/es/ereader/upse/197043?page=39>.
- Erales, C., & Ferreres, C. (2005). *La discapacidad: una cuestión de derechos humanos*. Espacio Editorial. <https://elibro.net/es/ereader/upse/173954?page=127>.
- Imacaña, A., & Villacrés, M. (2022). La inclusión laboral de las personas con discapacidad en el Ecuador. *Revista científica Sociedad & Tecnología*, S1(5), 170-183. <https://doi.org/https://doi.org/10.51247/st.v5iS1.241>.
- Köhler, M. (2022). *Comunicación + Liderazgo: un enfoque constructivista por competencias*. Grupo Editorial Éxodo. <https://elibro.net/es/ereader/upse/207663?page=156>.

- Maldonado, L. (2020). *Tecnología y educación: recursos para personas con dificultades de aprendizaje, limitaciones intelectuales, motoras, visuales y auditivas*. Editorial Biblos. <https://elibro.net/es/ereader/upse/130916?page=28>.
- Méndez, C. (2020). *Innovación organizacional: cultura, condición para la estrategia*. Editorial Universidad del Rosario. <https://elibro.net/es/ereader/upse/172365?page=77>
- Miguel Ladrón de Guevara. (2019). *Inserción laboral, sensibilización medioambiental y en la igualdad de género*. FCOO03. Editorial Tutor Formación. <https://elibro.net/es/ereader/upse/124350?page=120>.
- Molina, F. (2023). *Metodología de empleo con apoyo en la inserción sociolaboral de personas con discapacidad: SSCG0109*. IC Editorial. <https://elibro.net/es/ereader/upse/230170?page=18>.
- Molina, V. (2023). *Metodología de empleo con apoyo en la inserción sociolaboral de personas con discapacidad: SSCG0109*. IC Editorial. <https://elibro.net/es/ereader/upse/230170?page=9>.
- Moreno, M. D. (2023). *Sensibilización social y cultural de la realidad de las personas sordas: SSCG0112*. IC Editorial. <https://elibro.net/es/ereader/upse/230155?page=13>.
- Naranjo, D. (2016). *Manual de habilidades directivas y liderazgo: formación para el empleo*. Editorial CEP, S.L. <https://elibro.net/es/ereader/upse/50980?page=22>.
- Peressotti, C. (2018). *Inclusión laboral de personas con discapacidad: metodología y práctica*. Editorial Brujas. <https://elibro.net/es/ereader/upse/78818?page=92>.
- Pérez, G., & Ojeda, R. (2022). Estudio de caso del programa de inclusión laboral a personas con discapacidad en el sureste mexicano. *Trascender, contabilidad y gestión*, 7(19), 16-36. <https://doi.org/https://doi.org/10.36791/tcg.v7i19.132>
- Porta, S., & Tarrió, C. (2019). La capacitación para el desempeño laboral de los trabajadores productivos. *Pedagogía Profesional*, 17(1). <http://revistas.ucpejv.edu.cu/index.php/rPProf/article/view/752/1031>
- Prado, U. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. Editorial El Manual Moderno. <https://elibro.net/es/ereader/upse/39714?page=20>.
- Rebolledo, P., & Espinoza, J. (2022). *Guía de lenguaje inclusivo para el ecoturismo*. RIL editores. <https://elibro.net/es/ereader/upse/226463?page=29>.

- Rey, J. (2018). *El empleo de las personas con discapacidad: oportunidades y desafíos*. Dykinson. <https://elibro.net/es/ereader/upse/59052?page=178>.
- Rosales, C., & Alberto, W. (2023). *Unidades de alojamiento y capacidad de hospedaje: comuna Ayangue, cantón Santa Elena, año 2022. [Universidad Estatal Península de Santa Elena, Trabajo de integración curricular previo a la Obtención de título de Licenciada en Administración de Empresas]*. Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9326>
- Sánchez, Y. (2023). *Seguimiento del proceso de inserción sociolaboral de personas con discapacidad: SSCG0109*. IC Editorial. <https://elibro.net/es/ereader/upse/230166?page=12>.
- Traverso, L., & Rocha, H. (2019). *Desarrollo integral sustentable: cooperación público-privada para la inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual*. LID Editorial Empresarial. <https://elibro.net/es/ereader/upse/199880?page=15>.
- Vivar, H., & Perlado, M. (2021). *Comunicación, discapacidad y empleabilidad: el compromiso profesional con la inclusión*. McGraw-Hill España. <https://elibro.net/es/ereader/upse/212587?page=61>.
- Yepes, I. (2021). *Análisis del marco jurídico que garantiza el derecho de inclusión laboral, igualdad de oportunidad y enfoque diferencial de las personas con discapacidad en Colombia. [Universidad Cooperativa De Colombia, Análisis del marco jurídico]*. Repositorio Universidad Cooperativa de Colombia. <http://hdl.handle.net/20.500.12494/43457>



## Apéndice 2

### Solicitud de aprobación del tema



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio-CAL-ADE No. 025-2023

La Libertad, 16 de mayo de 2023

Licenciado

**José Xavier Tomalá Uribe, MSc.**

**Director de la Carrera Administración de Empresas**

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

En su despacho.-

*Referencia: Resolución CEF-04-05-2023*

De mi consideración:

Estimado director, en atención al Memorando 113- JXTU-CAE - 2023 informo a usted que, una vez realizada la revisión y análisis, por parte de tutor y especialista, de la propuesta de investigación para el trabajo de titulación del estudiante Quiroz Borbor Diana Estefanía, del paralelo 8/2 denominado "Estrategias de Inclusión Laboral para las personas con discapacidad en la empresa "Comecsa" cantón La Libertad, año 2022", se ha considerado **cambiar el título** del mismo por: "Inclusión Laboral de las personas con discapacidad en el centro comercial "Comecsa" cantón La Libertad, año 2022".

Por lo antes expuesto, solicito comedidamente la aprobación del tema modificado.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,



Ing. Carola Alejandra, Mgt.

**Profesor Tutor**

c/c Comisión de titulación ADE

Archivo



Ec. William Calche R., Mgt.

**Profesor Especialista**

Quiroz Borbor Diana

**Estudiante**

**Apéndice 3***Carta Aval del centro comercial Comecsa*

**COMERCIALIZADORA ECUATORIANA  
DE CALZADO COMECSA S.A.**  
R.U.C. 2490012047001  
La Libertad – Santa Elena

**OFICIO GG-MVC-020-2023**  
La Libertad, Julio 12 de 2023

**CARTA AVAL**

**Sres.**  
**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
Ciudad. -

De mis consideraciones;

En consideración al petitorio presentado por la Srta. Diana Estefanía Quiroz Borbor, portadora de la cédula de identidad Nro. 2450582446, estudiante de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena; una vez analizada la propuesta para desarrollar el trabajo de titulación dentro de su proceso de incorporación con el tema **"INCLUSIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL CENTRO COMERCIAL COMECSA DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2022"**; manifiesto que, la solicitud expuesta procesa de manera favorecedora, comprometiéndonos a brindar la apertura, apoyo e información necesaria para el desarrollo del respectivo trabajo; autorizando posteriormente a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, publicar dicho trabajo en la plataforma Web de la institución.

Por la atención a la presente, me suscribo,

Atentamente,

  
Eco. Miriam Valdiviezo Córdova  
Gerente General  
COMECSA S.A.

Dirección: La Libertad, Av. 2da. Entre calles 20 y 21  
Teléfonos: 042784020  
Email: rhh@comecsa.ec – comecsa@hotmail.com

## Apéndice 4

### *Solicitud validación de instrumentos*



**Facultad de Ciencias Administrativas**  
**Administración de Empresas**

---

La Libertad, 13 julio de 2023

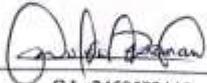
**De:**  
**William Caiche Rosales, MSc.**  
Docente de la Carrera de Administración de Empresas

Reciba un cordial saludo.

Yo, Diana Estefanía Quiroz Borbor con C.I. 2450582446, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, conocedor de su alta capacidad profesional, me permito solicitar a usted, su valiosa colaboración como experto en validación de los instrumentos de recolección de datos para su respectiva aplicación del área de competencia, importante para el desarrollo de la siguiente investigación: "Inclusión Laboral de las personas con discapacidad en la empresa "Comeca" cantón La Libertad, año 2022", trabajo presentado como requisito para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, bajo la tutoría académica del Ing. Carola Alejandro Lindao, MSc. Adjunto la matriz tanto de consistencia y el formato de los instrumentos.

Agradeciendo de antemano su colaboración, me suscribo a usted.

Atentamente.

  
 \_\_\_\_\_  
 C.I.: 2450582446

*UPSE, crece sin límites*

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador  
 Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131  
[www.upse.edu.ec](http://www.upse.edu.ec)



Desarrollado con Canva.com

## Apéndice 5

### Informe de validación de instrumentos (Entrevista)



#### Facultad de Ciencias Administrativas Administración de Empresas

#### FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

##### 4. DATOS GENERALES:

**Título de la investigación:** "Inclusión Laboral de las personas con discapacidad en la empresa "Comecsa" cantón La Libertad, año 2022"

**Autor del instrumento:** Diana Estefanía Quiroz Borbor

**Nombre del instrumento:** Entrevista

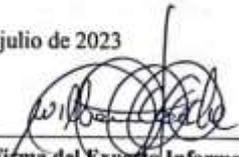
##### 5. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
2. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.				/	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					/
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					/
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					/
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					/
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					/
8. COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					/
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					/
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					/

##### 6. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- ( ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 ( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

**Lugar y fecha:** La Libertad, 13 de julio de 2023

  
 Firma del Experto Informante  
 Econ. William Caiche Rosales, MSc.

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador  
 Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131  
[www.upse.edu.ec](http://www.upse.edu.ec)



## Apéndice 6

### Informe de validación de instrumentos (Encuesta)



#### Facultad de Ciencias Administrativas Administración de Empresas

#### FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

##### 1. DATOS GENERALES:

**Título de la investigación:** "Inclusión Laboral de las personas con discapacidad en la empresa "Comecsa" cantón La Libertad, año 2022"

**Autor del instrumento:** Diana Estefanía Quiroz Borbor

**Nombre del instrumento:** Encuesta

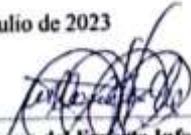
##### 2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					✓
8. COHERENCIA	Sistemizada con las dimensiones e indicadores.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					✓

##### 3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- ( ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 ( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

**Lugar y fecha:** La Libertad, 13 de julio de 2023

  
 Firma del Experto Informante  
 Econ/ William Cajche Rosales, MSc.

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador  
 Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131  
 www.upse.edu.ec



## Apéndice 7

### Certificado validación de instrumentos



Facultad de Ciencias Administrativas  
Administración de Empresas

#### CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

##### A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: "Inclusión Laboral de las personas con discapacidad en la empresa "Comecsa" cantón La Libertad, año 2022" planteado por el estudiante Diana Estefanía Quiroz Borbor, doy por validado los siguientes formatos presentados.

1. Encuesta.
2. Entrevista.

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas en base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario de el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 13 de julio de 2023

**Econ. William Caiche Rosales, MSc.**

Docente de la Carrera de Administración de Empresa

*UPSE, crece sin límites*

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador  
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131  
[www.upse.edu.ec](http://www.upse.edu.ec)



Tabla 20

## Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	
INCLUSIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL CENTRO COMERCIAL "COMECSA" CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2022	<p><b>FORMULACIÓN</b></p> <p>¿Cómo afecta el acceso limitado a los programas de desarrollo y capacitación en la inclusión laboral de las personas con discapacidad en el centro comercial "Comecsa", Cantón La Libertad?</p> <p><b>SISTEMATIZACIÓN</b></p> <p>- ¿Cómo es la situación actual del centro comercial "Comecsa" respecto a la inclusión de personas con discapacidad?</p> <p>- ¿Qué mecanismos se aplican en la inclusión de personas con discapacidad en el centro comercial "Comecsa"?</p> <p>- ¿De qué forma se aplicarían estrategias para la inclusión de personas con discapacidad en el centro comercial "Comecsa"?</p>	<p><b>Objetivo General.</b> Determinar cómo afecta el acceso limitado a los programas de desarrollo y capacitación en la inclusión laboral de las personas con discapacidad en el centro comercial "Comecsa" Cantón La Libertad.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>-Diagnosticar la situación actual del centro comercial "Comecsa" respecto a la inclusión de personas con discapacidad</p> <p>- Establecer que mecanismos se aplican en la inclusión de personas con discapacidad en el centro comercial "Comecsa"</p> <p>-Analizar de qué forma se aplicarían estrategias para la inclusión de personas con discapacidad en el centro comercial "Comecsa"</p>	Inclusión Laboral	Planes de formación	Sensibilización y conciencia	<p><b>Métodos de investigación:</b> Deductivo y analítico</p> <p><b>Recolección de información:</b> (entrevista, encuesta)</p>	
					Lenguaje inclusivo		
					Adaptaciones razonables		
				Liderazgo	Igualdad de oportunidades		
					Micro comportamientos		
					Grupos especializados de trabajos		
				Programas	Talleres		
					Tecnología de asistencia		
					Capacitación		
				Ambiente laboral inclusivo	Cultura Organizacional		<p><b>Tipos de Investigación</b> Descriptiva</p>
					Políticas		
					Derechos		

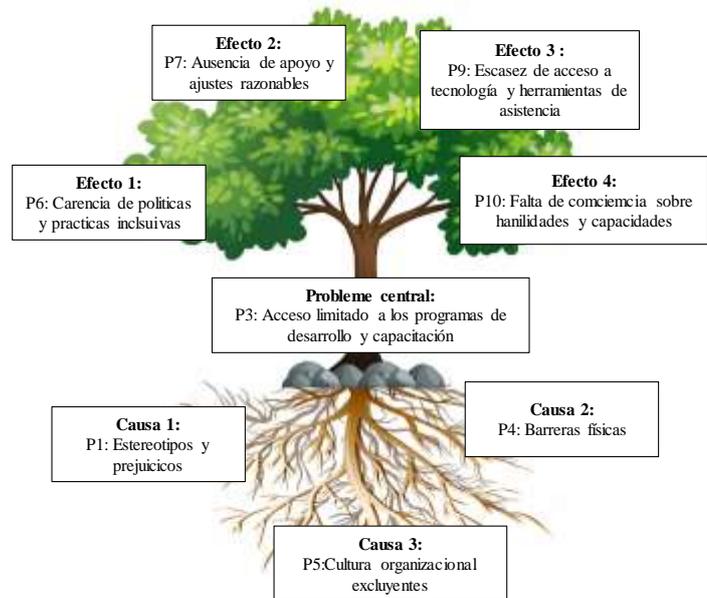
## Apéndice 8

### Árbol de problemas

"Que grado de causa tiene el Problema n(x) sobre el Problema n(y)"

0	No tiene causa
1	Causalidad débil
2	Causalidad media
3	Causalidad fuerte

	X	Y
Línea horizontal	0	6,5
	14	6,5
Línea vertical	7	0
	7	13



planteamiento del problema  
narrativa

## Apéndice 9

### *Cuestionario de encuestas a trabajadores y empleados*



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS



Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa "Comecsa" del cantón La Libertad.  
Tema: **Inclusión Laboral de las personas con discapacidad en la empresa "Comecsa"**  
cantón La Libertad, año 2022.

**Objetivo de la encuesta:** Recopilar información necesaria sobre la inclusión laboral de las personas con discapacidad en el centro comercial "Comecsa" cantón La Libertad, año 2022.

Género: Masculino \_\_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Lea detenidamente las siguientes preguntas y conteste según criterio.  
Muchas gracias por su colaboración.

1. **¿Cuán importante es para usted que la empresa donde trabaje considere la sensibilización, formación y la educación sobre diversidad e inclusión laboral?**
  1. No es importante
  2. Poco importante
  3. Algo importante
  4. Importante
  5. Muy importante
  
2. **¿Cuán de acuerdo está usted con la iniciativa de la empresa que considere planes de formación para facilitar el acceso de preparación de una persona con discapacidad a un ambiente laboral?**
  1. Totalmente en desacuerdo
  2. En desacuerdo
  3. Indeciso
  4. De acuerdo
  5. Totalmente de acuerdo

3. **¿Cuán satisfecho estaría usted de que existan programas de capacitación y sensibilización que promuevan la inclusión de personas con discapacidad en el lugar de trabajo?**
  1. Totalmente insatisfecho
  2. Insatisfecho
  3. Algo satisfecho
  4. Satisfecho
  5. Totalmente satisfecho
  
4. **¿Qué tan importante considera usted que la empresa proponga talleres brindando oportunidades laborales equitativas para las personas con discapacidad?**
  1. No es importante
  2. Poco importante
  3. Neutral
  4. Importante
  5. Muy importante
  
5. **¿Cuán de acuerdo está usted con la realización de talleres para fortalecer el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad?**
  1. Totalmente de desacuerdo
  2. En desacuerdo
  3. Indeciso
  4. De acuerdo
  5. Totalmente de acuerdo
  
6. **¿Cuán de acuerdo está usted con que el liderazgo aplicado contribuye a un adecuado desenvolvimiento en las personas con discapacidad obteniendo una mejor comprensión de las necesidades y perspectivas en ellas?**
  1. Totalmente de desacuerdo
  2. En desacuerdo
  3. Indeciso
  4. De acuerdo
  5. Totalmente de acuerdo

7. **¿Cuán de acuerdo está usted que los microcomportamientos pueden ayudar a crear un ambiente de trabajo inclusivo?**
1. Totalmente de desacuerdo
  2. En desacuerdo
  3. Indeciso
  4. De acuerdo
  5. Totalmente de acuerdo
8. **¿Cuán fácil o difícil sería para usted el interactuar y colaborar con colegas que tienen discapacidades?**
1. Muy difícil
  2. Difícil
  3. Regular
  4. Fácil
  5. Muy fácil
9. **¿De qué factores dependen los grupos especializados en inclusión para lograr el éxito en colaboración efectiva y comunicación dentro de una empresa?**
1. Respeto a la normativa
  2. Política de gestión gerencial
  3. Recursos disponibles
  4. Buen ambiente laboral
  5. Buen liderazgo
10. **¿Cuán de acuerdo está usted que las políticas son fundamentales en una empresa para un ambiente laboral inclusivo y accesible?**
1. Totalmente en desacuerdo
  2. En desacuerdo
  3. Neutral
  4. De acuerdo
  5. Totalmente de acuerdo
11. **¿Cuán importante es para usted el uso de la tecnología de asistencia para un trabajador con discapacidad?**
1. No es importante
  2. Poco importante

3. Neutral
4. Importante
5. Muy importante

**12. ¿Cuán de acuerdo está usted que se aplique un lenguaje inclusivo para las personas con discapacidad?**

1. Totalmente de desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

**13. ¿Qué tan probable considera usted que exista una mejor cultura organizacional mediante la inclusión de personas con capacidades diferentes?**

1. Muy poco probable
2. Poco probable
3. Probable
4. Muy probable
5. Extremadamente probable

**14. ¿Cuán de acuerdo está usted que los apoyos y adaptaciones son necesarios para que las personas con discapacidad puedan desempeñar su trabajo de manera efectiva?**

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

**15. ¿Qué tan informado está usted respecto a los derechos y beneficios laborales que tienen las personas con discapacidades en una empresa?**

1. Nada informado
2. Poco informado
3. Moderadamente informado
4. Bastante informado
5. Muy informado

## Apéndice 10

### *Guía de entrevista a jefe de Talento Humano del centro comercial comecsa*



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS



Entrevista dirigida a los propietarios de la empresa "Comecsa" del cantón La Libertad.

**Tema:** Inclusión laboral de las personas con discapacidad en el centro comercial "Comecsa" cantón La Libertad, año 2022.

**Objetivo de la entrevista:** Recopilar información necesaria sobre la inclusión laboral de las personas con discapacidad en el centro comercial "Comecsa" cantón La Libertad, año 2022.

**Nombre y Apellidos:**

Edad: \_\_\_\_\_ Género: Masculino \_\_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Lea detenidamente las siguientes preguntas y conteste según criterio.

Muchas gracias por su colaboración.

1. ¿Qué medidas adopta la empresa para garantizar la inclusión laboral de las personas con discapacidad?
2. ¿Qué beneficios cree que aporta el liderazgo para las personas con discapacidad en términos de colaboración, productividad y clima laboral?
3. ¿Qué programas de capacitación y desarrollo serían útiles para fortalecer el desempeño de las personas con discapacidad?
4. ¿Cuáles son los planes de formación que obtiene la empresa respecto a los trabajadores con discapacidad?
5. ¿Qué políticas existen en la empresa para promover la contratación de personas con discapacidad?
6. ¿Qué tan importante es el lenguaje inclusivo en el ámbito laboral?
7. ¿Cómo se están rompiendo los estereotipos y prejuicios en la inclusión de personas con discapacidad dentro de la cultura organizacional?
8. ¿Cuáles son los derechos básicos de las personas con discapacidad en el ámbito laboral?
9. ¿Se han implementado ajustes razonables para adaptar los puestos de trabajo a las necesidades de las personas con discapacidad?
10. ¿Cuáles son los planes futuros de la empresa para mejorar la inclusión laboral de personas con discapacidad?

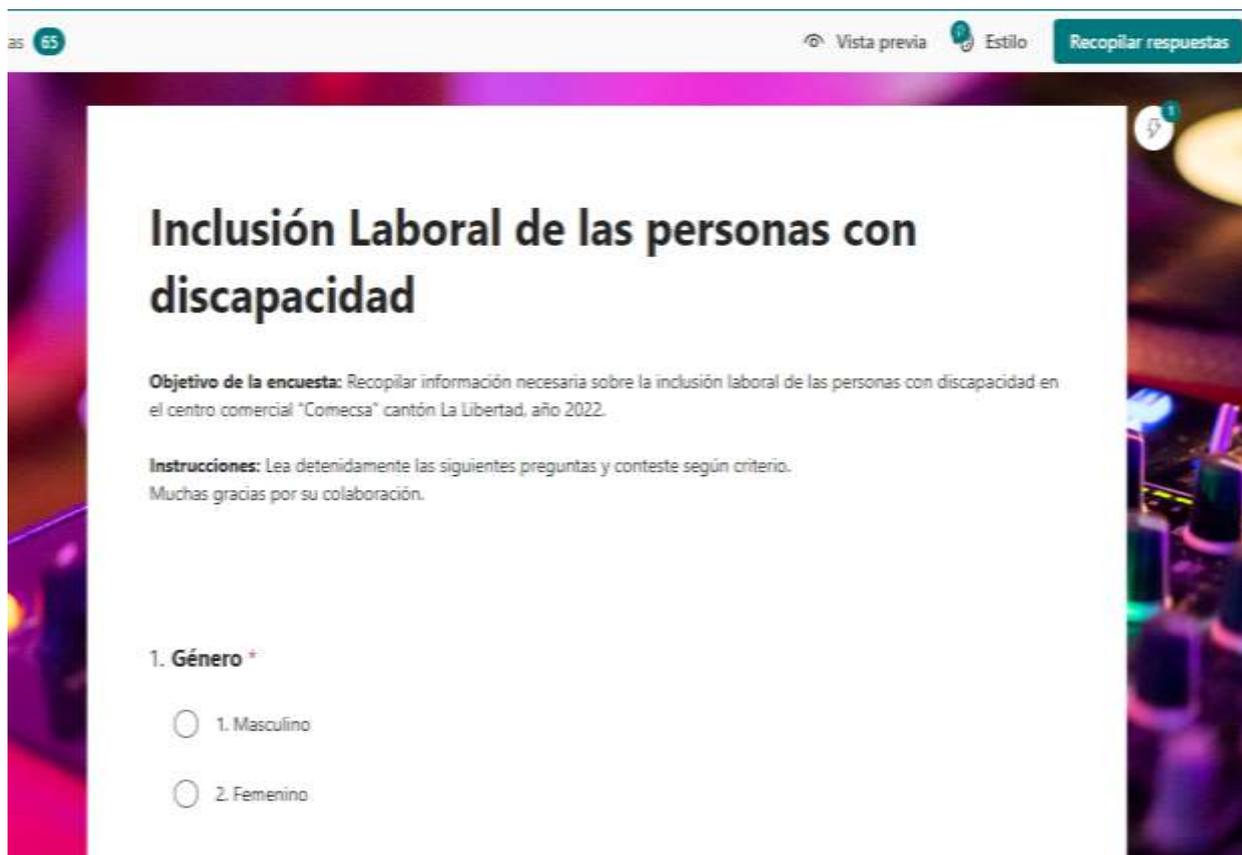
**Apéndice 11**

*Evidencia entrevista realizada al jefe de talento humano.*



## Apéndice 12

*Evidencia encuesta realizada para trabajadores mediante plataforma forms.*



as 65

Vista previa Estilo Recopilar respuestas

# Inclusión Laboral de las personas con discapacidad

**Objetivo de la encuesta:** Recopilar información necesaria sobre la inclusión laboral de las personas con discapacidad en el centro comercial "Comecsa" cantón La Libertad, año 2022.

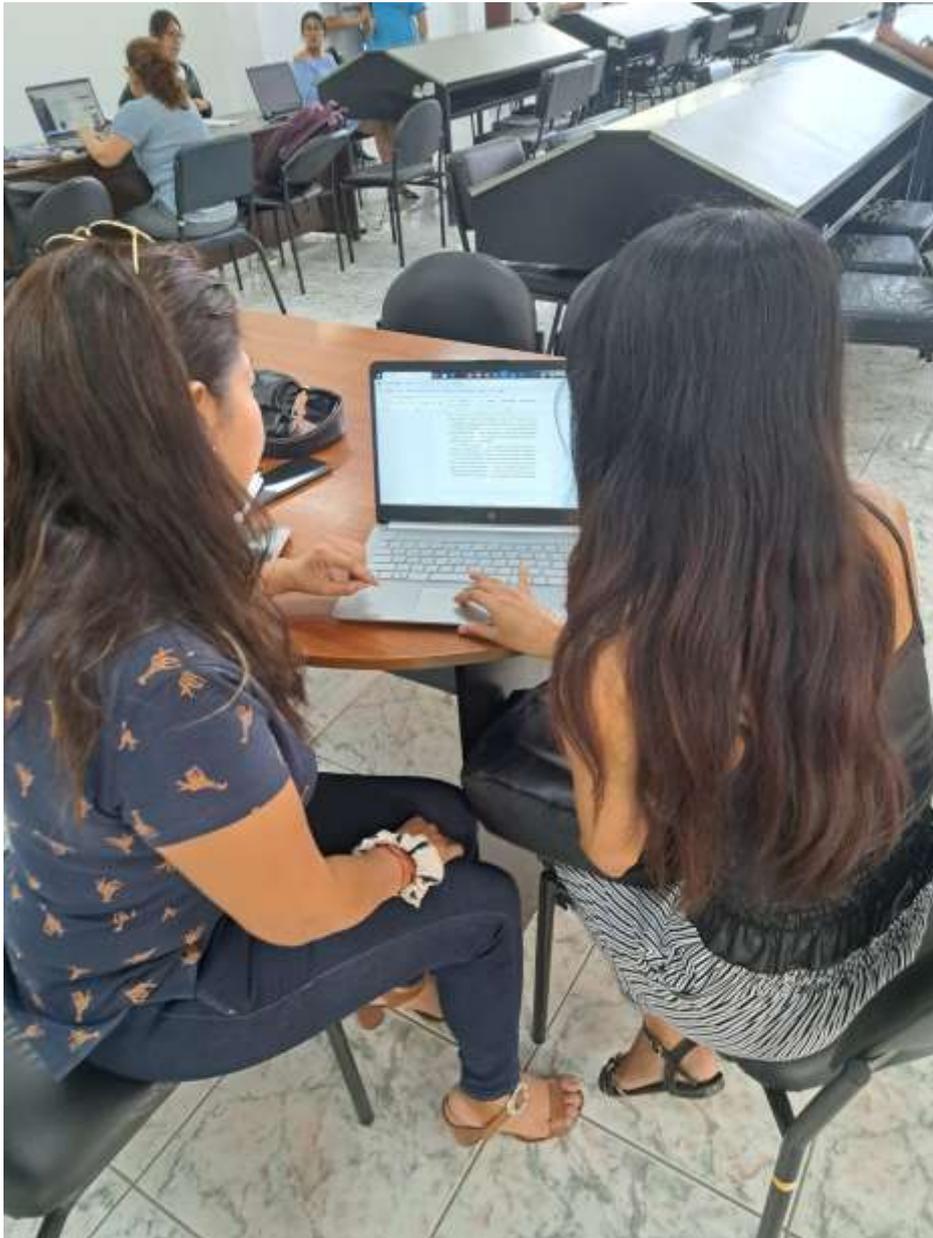
**Instrucciones:** Lea detenidamente las siguientes preguntas y conteste según criterio.  
Muchas gracias por su colaboración.

1. Género \*

1. Masculino

2. Femenino

**Apéndice 13***Evidencia Tutoría presencial*

**Apéndice 14***Evidencia tutoría presencial*

## Apéndice 15

### *Evidencia tutoría Virtual*

