

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

### MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL FAMILIAR

TEMA:

---

**“LA CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD Y LOS ÍNDICES DE RENDIMIENTO LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE LA CIUDAD DE QUITO”**

---

Trabajo de Investigación, previo a la obtención del Grado Académico de  
Magíster en Trabajo Social Familiar

**Autora:** Licenciada. Piedad Elizabeth Viteri Gómez


**Director:** Doctor. Luis Marcelo Mantilla Falcón, Magíster.

Ambato – Ecuador

2018

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

El Tribunal receptor del Trabajo de Investigación presidido por el Doctor Franklin Nectario Medina Guerra Magíster, Presidente del Tribunal e integrado por los señores: Licenciada Viviana Fidencia Naranjo Ruiz Magíster, Abogada Cecilia Monserrath Sánchez Villalva Magíster, Doctora Eulalia Dolores Pino Loza PHD, de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Investigación con el tema: “LA CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD Y LOS ÍNDICES DE RENDIMIENTO LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE LA CIUDAD DE QUITO”, elaborado y presentado por la señora Licenciada Piedad Elizabeth Viteri Gómez, para optar por el Grado Académico de Magíster en Trabajo Social Familiar; una vez escuchada la defensa oral del trabajo de Investigación el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia de las bibliotecas de la UTA.




---

Dr. Franklin Nectario Medina Guerra, Mg.  
Presidente del Tribunal.




---

Lcda. Viviana Fidencia Naranjo Ruiz, Mg.  
Miembro del Tribunal.



---

Abg. Cecilia Monserrate Sánchez Villalva, Mg.  
Miembro del Tribunal.

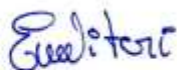


---

Dra. Eulalia Dolores Pino, Loza PHD.  
Miembro del Tribunal.

## AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de Investigación presentado con el tema: “LA CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD Y LOS ÍNDICES DE RENDIMIENTO LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE LA CIUDAD DE QUITO”, le corresponde exclusivamente a: Licenciada Piedad Elizabeth Viteri Gómez, Autora bajo la Dirección del Doctor Luis Marcelo Mantilla Falcón, Magíster, Director del Trabajo de investigación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



---

Licenciada. Piedad Elizabeth Viteri Gómez  
C.C. 171256325-1  
**AUTORA**



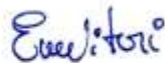
---

Doctor. Luis Marcelo Mantilla Falcón Magíster  
C.C. 050164852-1  
**DIRECTOR**

## **DERECHO DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el trabajo de Investigación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.



---

Licenciada. Piedad Elizabeth Viteri Gómez  
C.C. 171256325-1

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por permitir culminar una etapa más de mi vida, a mi familia quienes siempre están apoyando con sus oraciones, confianza y fortaleza.

A mi Tutor Dr. Marcelo Mantilla Falcón, por su soporte científico académico y humano, en la realización de la investigación y culminación de la misma

A la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, por la oportunidad y confianza al permitir hacer realidad este proyecto.

**ELIZABETH**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mis maestros, quienes con paciencia y saber, impulsan a cada uno de sus estudiantes a culminar su objetivo. A la UTA por la oportunidad, reconozco que fueron días en el que el tiempo parecía pasar lentamente, pero sin darme cuenta con el aporte valioso de sus integrantes llegué a feliz término.

De igual manera a todas aquellas personas que podrán investigar de este contenido, en virtud que el conocimiento no sería factible si no podemos compartir y poner en práctica.

Y en especial lo dedico a mi esposo e hijos por el tiempo, cariño y comprensión, fueron parte fundamental en el desarrollo y ápice de este objetivo.

**ELIZABETH**

## ÍNDICE GENERAL

Portada .....	i
Al Consejo de Posgrado de la Universidad Técnica de Ambato. ....	ii
Autoría de la Investigación .....	iii
Derecho de Autor .....	iv
Agradecimiento .....	v
Dedicatoria .....	vi
Índice General .....	vii
Índice de Tablas .....	xi
Índice de Gráficos .....	xiii
Resumen Ejecutivo .....	xv
Executive Summary .....	xvii
Introducción .....	1

## CAPÍTULO I EL PROBLEMA

Tema.....	3
Planteamiento del problema.....	3
Contextualización.....	3
Árbol de problemas .....	10
Análisis crítico .....	11
Prognosis .....	12
Formulación del Problema .....	13
Preguntas Directrices .....	13
Delimitación del Objeto de Investigación.....	13
Delimitación espacial .....	13
Delimitación temporal.....	14
Delimitación poblacional .....	14
Justificación.....	14
Objetivos .....	16
Objetivo General .....	16

Objetivos Específico .....	16
----------------------------	----

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Antecedentes investigativos .....	17
Fundamentación Filosófica .....	20
Fundamentación Ontológica .....	21
Fundamentación Axiológica .....	21
Fundamentación sociológica.....	21
Fundamentación Legal .....	22
Categorías fundamentales .....	24
Constelación Variable Independiente .....	25
Constelación Variable Dependiente.....	26
Descripción Conceptual de la Variable Independiente .....	27
Descripción Conceptual de la Variable Dependiente.....	37
Hipótesis.....	48
Señalamiento de variables.....	49
Variable independiente: Índices de Rendimiento Laboral .....	49
Variable dependiente: Discapacidad Física .....	49

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Modalidad básica de la investigación .....	50
Investigación de Campo .....	51
Investigación Documental.....	51
Nivel o tipo de investigación.....	51
Investigación Descriptiva.....	51
Investigación Correlacional .....	52
Población y Muestra.....	52
Población.....	52
Muestra.....	53



Operacionalización de variables .....	53
Plan de Recolección de Información.....	56
Procesamiento y análisis .....	57
Plan de Procesamiento de la Información.....	57
Plan de Análisis de Resultados .....	58

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Análisis de datos .....	59
Verificación de hipótesis.....	83
Formulación de la hipótesis .....	83
Cálculo Matemático .....	83
Zona de rechazo o aceptación de la hipótesis .....	85
Conclusión .....	85

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Conclusiones .....	86
Recomendaciones.....	87

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

Antecedentes de la Propuesta.....	92
Justificación.....	92
Objetivos .....	93
Objetivo General .....	93
Objetivos Específicos.....	93
Impacto.....	93
Análisis de Factibilidad.....	94
Técnica .....	94
Fundamentación Científico – Teórico.....	94

Metodología .....	97
Modelo Operativo .....	101
Administración de la Propuesta .....	102
Bibliografía .....	106
Anexo .....	111
Gráfico: Instrucción .....	113
Gráfico: Evaluación de desempeño.....	113

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla No 1:</b> Etapas Profesionales.....	32
<b>Tabla No 2:</b> ¿Qué evaluar?.....	36
<b>Tabla No 3:</b> ¿Qué evaluar? y como calificar.....	36
<b>Tabla No 4:</b> Personas con discapacidad según tipo de deficiencia y nivel de estudios terminado. Datos porcentuales.....	44
<b>Tabla No 5:</b> Personas con discapacidad de 16 a 64 años según género y relación con la actividad laboral. Datos porcentuales.....	45
<b>Tabla No 6:</b> Población trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.....	52
<b>Tabla No 7:</b> Variable Independiente: Discapacidad Física.....	54
<b>Tabla No 8:</b> Variable Dependiente: Índices de Rendimiento Laboral.....	55
<b>Tabla No 9:</b> Género.....	62
<b>Tabla No 10:</b> ¿Cuál es su edad?.....	63
<b>Tabla No 11:</b> Estado Civil.....	64
<b>Tabla No 12:</b> ¿Cuál es la causa de su discapacidad?.....	65
<b>Tabla No 13:</b> ¿Qué Porcentaje de discapacidad tiene?.....	66
<b>Tabla No 14:</b> ¿Se realiza frecuentemente una capacitación en cuanto a sus conocimientos laborales?.....	67
<b>Tabla No 15:</b> ¿Conoce el objetivo de realizar evaluación al desempeño laboral?.....	68
<b>Tabla No 16:</b> ¿Las personas con discapacidad son incorporadas fácilmente al ámbito laboral?.....	69
<b>Tabla No 17:</b> ¿Considera Ud. que las personas con discapacidad tienen iguales oportunidades de asenso laboral?.....	70
<b>Tabla No 18:</b> ¿En su trabajo existe un Plan de Mejora en función de sus resultados de desempeño profesional?.....	71
<b>Tabla No 19:</b> ¿Se reconoce y motiva el desempeño eficiente de un trabajador en su empresa?.....	72
<b>Tabla No 20:</b> ¿Se potencializa al interior de la institución sus competencias profesionales?.....	73
<b>Tabla No 21:</b> ¿Existe mucha rotación de personal en la empresa?.....	74
<b>Tabla No 22:</b> ¿La discapacidad física ha sido limitante en la preparación académ.?.....	75

<b>Tabla No 23:</b> ¿En su trabajo encuentra barreras para su fácil movilidad?.....	76
<b>Tabla No 24:</b> ¿La institución cuenta con una infraestructura de accesibilidad para las personas con discapacidad o movilidad reducida?.....	77
<b>Tabla No 25:</b> ¿Recibe atención prioritaria considerando su grado de discapacidad al ingresar al ámbito laboral?.....	78
<b>Tabla No 26:</b> ¿Te sientes a gusto en el ámbito laboral que te desempeñas?.....	79
<b>Tabla No 27:</b> ¿Su discapacidad física le impide realizar actividades cotidianas?.....	80
<b>Tabla No 28:</b> ¿En su familia la discapacidad física le impide realizar actividades cotidianas?.....	81
<b>Tabla No 29:</b> ¿Cuenta con vehículo propio para movilizarse?.....	82
<b>Tabla No 30:</b> Frecuencia Observada.....	83
<b>Tabla No 31:</b> Frecuencia Esperada.....	84
<b>Tabla No 32:</b> Calculo Chi Cuadrado.....	84
<b>Tabla No 33:</b> Grados de Libertad.....	84
<b>Tabla No 34:</b> Regla de decisión.....	85
<b>Tabla No 35:</b> Mejorar el Desempeño laboral tomando en cuenta:.....	100
<b>Tabla No 36:</b> Modelo Operativo de la propuesta .....	101
<b>Tabla No 37:</b> Presupuesto.....	104
<b>Tabla No 38:</b> Evaluación de la Propuesta.....	105

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico No 1:</b> Taza de prevalencia de la discapacidad.....	4
<b>Gráfico No 2:</b> Nivel de instrucción de las personas con discapacidad.....	7
<b>Gráfico No 3:</b> Empresas que capacitan a personas con discapacidad.....	8
<b>Gráfico No 4:</b> Árbol de Problemas.....	10
<b>Gráfico No 5:</b> Red de inclusiones conceptuales.....	24
<b>Gráfico No 6:</b> Constelación Variable Independiente.....	25
<b>Gráfico No 7:</b> Constelación Variable Dependiente.....	26
<b>Gráfico No 8:</b> Principales factores que afectan el desempeño en el cargo.....	35
<b>Gráfico No 9:</b> ¿De quién es la responsabilidad de la evaluación desempeño?.....	35
<b>Gráfico No 10:</b> Género.....	62
<b>Gráfico No 11:</b> ¿Cuál es su edad? (Cerrada).....	63
<b>Gráfico No 12:</b> Estado Civil.....	64
<b>Gráfico No 13:</b> ¿Cuál es la causa de su discapacidad?.....	65
<b>Gráfico No 14:</b> ¿Qué Porcentaje de discapacidad tiene?.....	66
<b>Gráfico No 15:</b> ¿Se realiza frecuentemente una capacitación en cuanto a sus conocimientos laborales?.....	67
<b>Gráfico No 16:</b> ¿Conoce el objetivo de realizar una evaluación al desempeño laboral?.....	68
<b>Gráfico No 17:</b> ¿Las personas con discapacidad son incorporadas fácilmente al ámbito laboral?.....	69
<b>Gráfico No 18:</b> ¿Considera Ud. que las personas con discapacidad tienen iguales oportunidades de asenso laboral?.....	70
<b>Gráfico No 19:</b> ¿En su trabajo existe un Plan de Mejora en función de sus resultados de desempeño profesional?.....	71
<b>Gráfico No 20:</b> ¿Se reconoce y motiva el desempeño eficiente de un trabajador en su empresa?.....	72
<b>Gráfico No 21:</b> ¿Se potencializa al interior de la institución sus competencias profesionales?.....	73
<b>Gráfico No 22:</b> ¿Existe mucha rotación de personal en la empresa?.....	74
<b>Gráfico No 23:</b> ¿La discapacidad física ha sido un limitante en la preparación académica?.....	75
<b>Gráfico No 24:</b> ¿En su trabajo encuentra barreras para su fácil movilidad?.....	76

<b>Gráfico No 25:</b> ¿La institución cuenta con una infraestructura de accesibilidad para las personas con discapacidad o movilidad reducida?.....	77
<b>Gráfico No 26:</b> ¿Recibe atención prioritaria considerando su grado de discapacidad al ingresar al ámbito laboral?.....	78
<b>Gráfico No 27:</b> ¿Te sientes a gusto en el ámbito laboral que te desempeñas?..	79
<b>Gráfico No 28:</b> ¿Su discapacidad física impide realizar actividades cotidianas?..	80
<b>Gráfico No 29:</b> ¿En su familia la discapacidad física le impide realizar actividades cotidianas?.....	81
<b>Gráfico No 30:</b> Rendimiento laboral del 1 al 5, sabiendo que 1 es bajo y 5 es muy alto.....	82
<b>Gráfico No 31:</b> Zona de rechazo o aceptación de la hipótesis.....	85
<b>Gráfico No 32:</b> Ubicación Geográfica.....	91
<b>Gráfico No 33:</b> Factores del Modelo Biopsicosocial-Familiar.....	97
<b>Gráfico No 34:</b> Organigrama Estructural.....	102

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES  
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL FAMILIAR

**Tema:** “LA CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD Y LOS ÍNDICES DE RENDIMIENTO LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE LA CIUDAD DE QUITO”.

**Autor:** Licenciada. Piedad Elizabeth Viteri Gómez

**Director:** Doctor. Luis Marcelo Mantilla Falcón, Mg.

**Fecha:** 20-12-2017

### RESUMEN EJECUTIVO

Las personas con discapacidad han conseguido un espacio importante en América Latina en los últimos tiempos, principalmente durante la década pasada, al hablar de los Índices de Rendimiento Laboral de las personas con condición de discapacidad, necesariamente nos referimos al tema de los derechos humanos, actualmente el Ecuador cuenta con políticas que identifican a las personas con discapacidad como un grupo de atención prioritaria, de ésta manera dicha investigación aborda algunas consecuencias de “La condición de discapacidad y los índices de rendimiento laboral de las personas con discapacidad de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP de la ciudad de Quito”. Con el que se aborda el estudio del rendimiento laboral el cual determina como base el darse cuenta que muchos de los obstáculos que encuentran las personas con imposibilidad no se deben a su discapacidad propiamente dicha, sino más bien a la manera en que la sociedad está organizada. Los inconvenientes con los que suelen encontrarse las personas para conseguir un empleo, normas y reglamentaciones restringidas en relación con la formación personal. De la misma manera se aborda el estudio de las personas con condición de discapacidad física de la CNT EP, el cual se determina que uno de los limitantes en la inclusión laboral es el nivel de estudios de los individuos con discapacidad, para poder llegar a lograr un rendimiento laboral óptimo, se debe empezar mejorando la educación y la formación ocupacional, se pretende iniciar el camino que logre responder al interrogante ¿Qué podemos hacer en este contexto? se plantea la implementación de un modelo biopsicosocial con

enfoque familiar para mejorar el desempeño de las personas en condición de discapacidad de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, de la ciudad de Quito.

**Descriptor:** biopsicosocial, desempeño, discapacidad, enfoque, empleo, formación, Índices, modelo, rendimiento.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES  
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL FAMILIAR

**Theme:** “THE CONDITION OF DISABILITY AND INDICES OF LABOR PERFORMANCE OF PERSONS WITH DISABILITIES OF THE NATIONAL TELECOMMUNICATIONS CORPORATION OF THE CITY OF QUITO”.

Author: Licensed. Piedad Elizabeth Viteri Gómez  
Directed by: Doctor. Luis Marcelo Mantilla Falcón, Mg.  
Date: 20-12-2017

### EXECUTIVE SUMMARY

People with disabilities have achieved an important space in Latin America in recent times, mainly during the past decade, when talking about the Labor Performance Indexes of people with disabilities, we are necessarily referring to the issue of human rights, currently Ecuador has policies that identify people with disabilities as a priority attention group, and this research addresses some of the consequences of "The indices of work performance of people with physical disability status of the national telecommunications corporation, the city of Quito". Which addresses the study of work performance which determines as a basis to realize that many of the obstacles encountered by people with disabilities are not due to their disability itself, but rather to the way in which society is organized. The disadvantages with which people usually find themselves to get a job, regulations and regulations restricted in relation to personal training. In the same way the study of the people with physical disability condition of the CNT EP is addressed, which determines that one of the limitations in the labor inclusion is the level of studies of the individuals with disabilities, therefore to be able to arrive to achieve an optimal work performance, we must start improving education and occupational training. We intend to start the path that will answer the question "What can we do in this context? The implementation of a biopsychosocial model with a family focus to improve the performance of people in physical disability condition of the national telecommunications corporation of the city of Quito is proposed.

Descriptors: Indexes, performance, disability, employment, training, biopsychosocial, model, performance, approach

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como tema: “La condición de discapacidad y los índices de rendimiento laboral de las personas con discapacidad de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, de la ciudad de Quito”. Cuya importancia reside en la necesidad de fortalecer el desempeño laboral mediante la superación académica de las personas en condición de discapacidad física de la CNT EP.

El trabajo investigativo está diseñado por seis capítulos:

El Capítulo I, denominado “El Problema” donde contiene la contextualización macro, meso, micro que hace relación al origen de la problemática que en este caso se establece como “Los índices de rendimiento laboral de las personas con condición de discapacidad física”, el mismo que detalla que muchos de los obstáculos que encuentran las personas con imposibilidad no se deben a su discapacidad propiamente dicha, sino más bien a la manera en que la sociedad está organizada, abordando con un panorama latinoamericano, ecuatoriano y local; el análisis crítico, la prognosis, la formulación y delimitación del problema, la justificación y los objetivos de la investigación.

El Capítulo II, denominado “Marco Teórico”, el cual contiene el desarrollo de los antecedentes investigativos que corroboraran las variables a ser investigadas, estas son: Los índices de rendimiento laboral, el cual se refiere al desempeño personal de dichas personas , de la misma forma se menciona acerca de las personas con condición de discapacidad física, sus amenazas y vulnerabilidad su nivel de instrucción, extendiendo con la fundamentación filosófica, legal, categorías fundamentales, formulación de hipótesis y determinación de variables.

El Capítulo III, señalado como “La Metodología”, plantea que la investigación se efectuará desde el enfoque crítico-propositivo de carácter cuali-cuantitativo con tendencia critico propositivo, la modalidad de la investigación es bibliográfica documental, el nivel al que llega la investigación, la población y la muestra, la

operacionalización de las variables, el plan de recolección de información y el plan de proceso y análisis de los datos recogidos.

El Capítulo IV, presenta el “Análisis e Interpretación de Resultados”, el cual está elaborado mediante cuadros y gráficos estadísticos y la verificación de hipótesis.

El Capítulo V, nombrado como “Conclusiones y Recomendaciones”, en el cual se constituye el análisis de los trascendentales resultados y aportes significativos del trabajo realizado, así como las recomendaciones expuestas por la autora para el diseño de la propuesta.

El Capítulo VI, “La Propuesta”, contiene los datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación teórico-científica, metodología, modelo operativo donde se realiza la creación de un “modelo biopsicosocial con enfoque familiar para mejorar el desempeño de las personas en condición de discapacidad física de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, de la ciudad de Quito.”

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### Tema

La condición de Discapacidad y los Índices de Rendimiento Laboral de las Personas con discapacidad de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, de la ciudad de Quito.

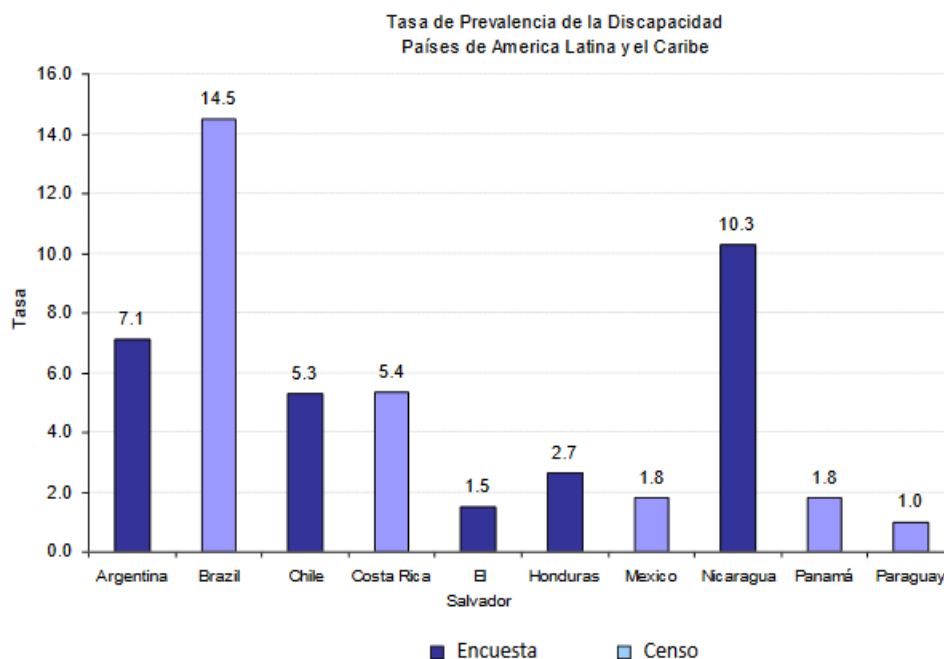
#### Planteamiento del problema

##### *Contextualización*

Las personas con discapacidad han conseguido una claridad creciente en América Latina en los últimos tiempos, principalmente durante la década pasada. La mayor visibilización se halla reducidamente relacionada con la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas, en su aprobación a fines de 2006, el cual se determina que “cuyo valor es innegable, ha ido avanzando junto con el extenso y complejo proceso que condujo a este instrumento. Como todo proceso social, este experimentó avances, retrocesos, contradicciones, obstáculos y fue objeto de negociaciones, hasta que maduró el consenso amplio sobre su necesidad” (CEPAL, 2014).

Según el Informe mundial sobre la discapacidad (2011) publicado por la Organización Mundial de la Salud Se estima que el 15% de la población mundial vive con un tipo de discapacidad + de 1.000 millones de personas. Las poblaciones vulnerables son aquellas en los países de ingresos más bajos países en desarrollo (400 millones, según el Banco Mundial). En América Latina existen alrededor de 85 millones de personas con algún tipo de

discapacidad. En los años futuros, la discapacidad será un motivo de preocupación aún mayor, pues su prevalencia está aumentando.



**Gráfico No 1:** Taza de prevalencia de la discapacidad

Fuente: Argentina: ENDIS 2002-03, Brasil: Censo 2000, Chile: Casen 2000, Costa Rica: Censo 2000, El Salvador: EPHM 2003, Honduras: EPHM 2002, Mexico: Censo 2000, Nicaragua: ENDIS2003, Panamá: Censo 2000 Paraguay: Censo 2002. Trinidad y Tobago: Censo 2000, Barbados: Censo, Bahamas: Censo 2000, Suriname: Censo 1980, Jamaica: Censo 2001, Guyana: Censo 2002.

De acuerdo a lo que nos menciona (Organización Internacional del Trabajo, (2016). El panorama laboral de América Latina y el Caribe empeoró en 2016, la desaceleración económica observada en la región desde el año 2011 se convirtió en contracción de la economía a partir de 2015, impactando significativamente a los mercados laborales en América Latina y el Caribe este año. Por segundo año consecutivo, la tasa desocupación promedio aumentó, de 6,6% de 2015 a 8,1% en 2016. Este nivel de desempleo no se había observado desde comienzos de la década pasada e implica que hay unos 25 millones de desocupados en la región aproximadamente 5 millones más que en 2015.

De igual manera se ha deteriorado la calidad del trabajo: los salarios existentes se han reducido, aunque en algunos países han aumentado los salarios mínimos reales; el incumplimiento ha aumentado y se ha limitado la formalización del empleo; lo

cual ha caído el equilibrio de los asalariados en el total de ocupados y ha aumentado el empleo por cuenta propia.

Al hablar de los Índices de Rendimiento Laboral de las personas con condición de Discapacidad, “necesariamente nos referimos al tema de los derechos humanos. Actualmente el Ecuador cuenta con políticas que identifican a las personas con discapacidad como un grupo de atención prioritaria” (Ordóñez, 2011). Dentro de la Constitución de la República de Ecuador actual, se destaca que la discapacidad requiere atención especial y abastecimiento de recursos económicos y humanos, así como de asistencias técnicas, con el fin de hacer prácticos los derechos que estas personas tienen a la educación, salud, rehabilitación y habilitación, inserción social y empleo.

La tendencia a subir o a bajar los índices del rendimiento laboral “tiene como base el darse cuenta que muchos de los obstáculos que encuentran las personas con discapacidad no se deben a su discapacidad propiamente dicha, sino más bien a la manera en que la sociedad está organizada. Los obstáculos con los que suelen encontrarse las personas con discapacidad para conseguir un empleo incluyen normas y reglamentaciones restringidas en relación con la formación personal” (Murray & Heron, 2003).

- Prácticas laborales que resultan imposibles de realizar para personas con determinadas discapacidades.
- Lugares de trabajo inaccesibles.
- Los prejuicios, a menudo negativos, que empleadores y otros agentes tienen acerca de las competencias y la capacidad de trabajo de las personas con discapacidades.

“Estos obstáculos pueden ser superados, y los servicios o agencias de colocación tienen un papel muy importante que desempeñar en este sentido” (Murray & Heron, 2003). De acuerdo a lo que nos manifiesta Lozano (2011) “El Ecuador tiene una

población total de 14 millones de habitantes; el 13,2% de esta población tiene algún tipo de discapacidad (1`600.000 personas), de las cuales”:

- 592.000 personas tienen discapacidad por deficiencias físicas;
- 432.000 tienen discapacidad por deficiencias mentales y psicológicas;
- 363.000 tienen discapacidad por deficiencias visuales; y,
- 213.000 tienen discapacidad por deficiencias auditivas y del lenguaje

En el Ecuador, a partir del 23 de mayo de 2007, el apoyo a la inclusión de las personas con discapacidad se elevó a política de Estado con el programa “Ecuador sin Barreras” coordinado por la Vicepresidencia de la República.

De acuerdo con lo que manifiesta Lozano (2011), la atención a las personas con discapacidad se inició en el país con criterios de caridad y beneficencia, que luego se fueron tecnificando progresivamente a partir de los años cincuenta por medio de asociaciones de padres de familia, asociaciones de personas con discapacidad e instituciones privadas. Hay que tener en cuenta que la atención a las personas con discapacidad y sus familias en aquellos tiempos era diferente existía un fuerte prejuicio social por la falta de comprensión de las causas de las discapacidades y se ocultaba a las personas que las padecían.

De acuerdo a la situación actual de las personas con discapacidad en el Ecuador, desarrollado por el CONADIS y la Universidad Central en el año 1996, “señala que el 13.2% de la población presenta algún tipo de discapacidad en el Ecuador: la discapacidad en cifras, estudio efectuado por el CONADIS y el INEC (realizado en el 2004 y publicado en el 2005), establece que el 12.14% de la población, tiene algún tipo de discapacidad estos datos son proporcionados por él (Conadis, 2013).

Para poder llegar a lograr un rendimiento laboral óptimo en las personas con discapacidad, se debe empezar mejorando la educación y la formación ocupacional. “Es importante que se desarrollen las competencias y capacidades de esta población de personas que en el transcurso de su vida laboral adquirieron una discapacidad, para concienciar que no por ello están obligadas a renunciar. Es importante que

conservan su trabajo y se les permita cumplir funciones de acuerdo a su nueva condición” (Jaramillo, 2012).

Según la publicación del Primer Registro Nacional Sobre Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad en Pichincha el 6 de noviembre al 15 de diciembre de 2009, en cuanto a resultados, se puede mencionar que 1.778 personas con discapacidad a nivel nacional han sido insertadas al empleo regular en el 2005. Y para el 2009 se alcanzaron a insertar y reinsertar a 3.000 personas con discapacidad. Por su parte menciona que “340 estudiantes de las universidades Católica y Central de Quito, en Pichincha, dan cuenta que 3.709 personas con discapacidad laboran empleadas en empresas públicas y privadas” (Vicepresidencia de la República del Ecuador, 2010).

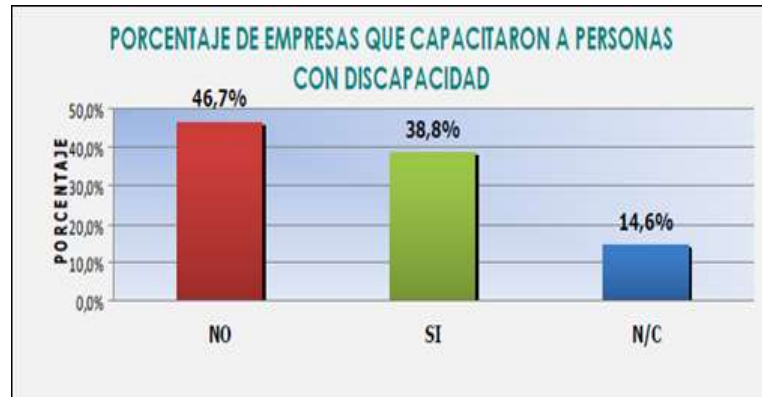
Según las estadísticas, en la Provincia de Pichincha la inclusión laboral de este sector social es mínima, siendo el sector de servicios el que más acoge a personas con discapacidad.



**Gráfico No 2:** Nivel de instrucción de las personas con discapacidad  
**Fuente:** Vicepresidencia de la República del Ecuador

Uno de los limitantes en la inclusión laboral, es el nivel de estudios de las personas con discapacidad, en virtud que la mayor parte de ellos solo han terminado su educación básica y el bachillerato completo, según el cuadro es el porcentaje más alto del 36,8%, lo que limita el desempeño de cargos gerenciales.





**Gráfico No 3:** Empresas que capacitan a personas con discapacidad  
**Fuente:** Vicepresidencia de la República

Cabe destacar que el nivel de capacitación para las personas con discapacidad se establece en un menor porcentaje dentro de las empresas, dando un limitado rendimiento en su ocupación laboral, complementando de igual manera con la infraestructura no apropiada para las personas mencionadas.

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP; empresa en la cual se realizó la investigación, a la fecha registra en su nómina un total de 8.645 colaboradores a nivel nacional, para el cumplimiento establecido en el Código del Trabajo la inclusión laboral del 4% de personas con discapacidad sobre el 100% de la nómina, para lo cual se toma en cuenta el pronunciamiento de esta cartera de Estado para el porcentaje de personas con discapacidad; en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, estipulado en el numeral 33 del artículo 42 del Código del Trabajo, se considera la nómina de colaboradores fijos no asociados a 39 cargos a razón que el sector de Telecomunicaciones (UIIU-6424) tiene una puntuación de 8 (alto Riesgo) las áreas técnicas no son tomadas en cuenta para el cumplimiento en base a la Clasificación Industrial Internacional Uniforma CIU, categorización realizada por la Unidad Técnica de Seguridad y Salud del Ministerio del Trabajo.

La CNT EP, cuenta con una de las principales sucursales ubicado en la Av. Eloy Alfaro y Nueve de Octubre de Ciudad de Quito, (edificio Doral) lugar donde se concentra el mayor número de personas con discapacidad. Según los carnets de los

cuales se tomó en cuenta para el estudio a un número de personas con total de 56 con discapacidad física; aparte de las discapacidades físicas, cuenta con personas que registran las siguientes discapacidades: 2 visuales, 2 auditivas, 1 Intelectual, 1 lenguaje.

Las personas con discapacidad del edificio Doral, el 92% realizan actividades laborales relacionadas al Callt-Center Guía Operadores de Contac-Center (contestar el teléfono) y el 2% en cargos de digitalización y archivo. Para realizar estas actividades el requisito básico es ser una persona con título de bachiller, no requiere haber obtenido un título superior.

# Árbol de problemas



**Gráfico No 4: Árbol de Problemas**  
 Elaborado por: Viteri Gómez Piedad Elizabeth. (2017)

## **Análisis crítico**

Las limitaciones educativas que manifiesta en las personas con discapacidad física que laboran en la CNT EP, sin duda que determina Índices de Rendimiento Laboral mínimos, al no poder desenvolverse de la mejor manera limita el desempeño, como resultado, impotencia emocional, que se evidencia en su gran mayoría en el desempeño de sus labores, de esta manera, los índices de personas con discapacidad en puestos gerenciales o de jefatura se vuelve minúscula frente a las personas que no tiene discapacidad.

En general es sabido que el trabajo siempre ha sido un bien escaso sobre todo en países en desarrollo como el Ecuador, y que son todavía más escasos los puestos de trabajo al alcance de las personas con discapacidad. En éste contexto, son las autoridades u organismos públicos los llamados a adoptar medidas orientadas a la óptima incorporación al mercado de trabajo de las personas con discapacidad, así como todas aquellas medidas necesarias para la sostenibilidad de los puestos de trabajo ocupados por las personas con discapacidad.

Otro de los motivos directos que se refleja en el deficiente desempeño laboral, es la frustración emocional, determinando un deterioro de relaciones profesionales. Tomando en cuenta que una persona por las razones que fueran tuvo que adaptarse a una nueva forma de vida, también debe enfrentarse a las barreras estructurales, física y funciones diferentes a las que estuvo acostumbrado, estos limitantes generan desmotivaciones para acudir a sus laborar y en ocasiones, sus compañeros de una manera indirecta pueden ser partícipes de esta problemática.

Debido a su condición de discapacidad los colaboradores debe acudir a controles médicos periódicos o a las rehabilitaciones, lo que significa salir en horas laborables para las distintas actividades de tratamiento ordenado por los médicos. Sin embargo por medio de la Ley las empresas públicas y privadas se ven en la obligación de cumplir con el porcentaje del 4% lo que beneficia a las personas con discapacidad.

Los espacios físicos inadecuados originan incomodidad de movimiento para las personas con discapacidad. La falta de accesibilidad según Peralta (2006), “es la primera barrera que enfrentan las personas con discapacidad, pues ella dificulta su integración a la escuela, centros de salud, centros de trabajo, iglesias, estadios, playas, cines y teatros, parques, centros comerciales, mercados, y un largo etcétera”. De esta manera la falta de adecuaciones de espacios físicos determinan un significativo problema para las personas con discapacidad en sus puestos de trabajo, si entendemos la accesibilidad como el derecho de uso de la ciudad y sus servicios sin restricción alguna por todos sus habitantes, sin importar su estatura, peso, edad, género, cultura, o discapacidad, podremos darnos cuenta del impacto de aquello que el arquitecto Huerta denomina la dimensión desconocida.

“Y es que en efecto, se trata de un tema del que no solemos percatarnos y que es absolutamente transversal a todas las áreas en que se desenvuelve el ser humano: educación, salud, higiene, trabajo, vivienda, seguridad social, transporte, comunicaciones, sistemas de información, ocio, recreación, deportes, cultura, diseño arquitectónico, diseño urbanístico, diseño de interiores, entre otras” (Peralta, 2006).

### **Prognosis**

De continuar con los Índices de Rendimiento Laboral deficientes, se verá afectado en las personas con condición de Discapacidad Física de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, de la ciudad de Quito, con el paso del tiempo se reflejará el índice de desempeño, el cual determinará la permanencia de las personas mencionadas en sus puestos de trabajo, de esta manera no existirá un nivel de competencia acorde a las demandas de hoy en día, lo que determina el fomentara capacitarse e incrementar el nivel de instrucción de las personas con discapacidad, la educación es un pilar fundamental en las políticas gubernamentales del país. “La constitucional establece que la educación será impartida por el estado y todo individuo tiene derecho a recibir educación y tiende a desarrollar armónicamente todas las facultades del ser humano. Las Instituciones Educativas deben contar con

las condiciones arquitectónicas básicas para que las personas con discapacidad puedan integrarse a las actividades propias de un centro educativo, la falta de recursos desde los económicos, de transporte, de infraestructura impiden que ingresen al nivel medio y superior” (López, 2011).

### **Formulación del Problema**

¿Cómo influye la Discapacidad en los Indicadores de Rendimiento Laboral de las personas que laboran en la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP de la Ciudad de Quito?

### ***Preguntas Directrices***

¿La Discapacidad Física establece un desempeño laboral mínimo de las personas que laboran en la empresa CNT EP de la Ciudad de Quito?

¿Cómo el Índice de Rendimiento Laboral se genera por una adecuada instrucción académica?

¿Existe alguna propuesta de solución para potenciar el rendimiento laboral de las personas con discapacidad que laboran en la CNT EP?

Delimitación del Objeto de Investigación

**Campo:** Ciencias Social

**Área:** Laboral

**Aspecto:** Características y rendimiento laboral de las personas con discapacidad

### ***Delimitación espacial***

Esta investigación se realizó en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, de la ciudad de Quito provincia de Pichincha perteneciente al Ecuador.

### ***Delimitación temporal***

Los datos para el estudio del problema serán del año 2016

### ***Delimitación poblacional***

Este trabajo investigativo se llevó a cabo con las personas con discapacidad física que laboran en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, en la ciudad de Quito, edificio Doral.

### **Justificación**

El interés de esta investigación por parte de la CNT EP, es mejorar el rendimiento y la integración de las personas con discapacidad física en el campo laboral. El empleo debe ser sistémico digno de las personas con y sin discapacidad en empresas públicas y privadas, es un derecho de todos los individuos, potenciando las capacidades y en contextos de las tareas de acuerdo a la preparación profesional con sueldos y horarios iguales, en empresas donde la proporción mayoritaria de empleados no tienen discapacidad alguna.

La importancia de este proyecto es que las personas con discapacidad, alcancen una competitividad, no sólo se trata de dejar las actitudes negativas en la sociedad y en la familia, sino que estas personas, contribuyen a mejorar el nivel de vida de todos a través de sus logros con el trabajo tal como nos menciona Guevara (2016), “las personas con discapacidad tienen una gran aptitud frente a la vida, son capaces de desarrollar talentos, y grandes cualidades que los disponen a realizar a la perfección, ejercicios o tareas, de acuerdo a sus habilidades”. El grave problema del desempleo de las personas con discapacidad es muy anterior a la crisis actual, pero tomando en cuenta y en casos excepcionales, estas personas por sí solas han alcanzado el mundo productivo.

La situación actual en la CNT EP con relación al mercado de empleo es más asequible debido a la penalidad que implica en el caso de incumplimiento con el porcentaje que debe asumir con relación al número de trabajadores.

De igual manera facilitar en cuanto al apoyo a las personas con discapacidad de la empresa en distintos aspectos que van desde la motivación e inducción, selección de casos, capacitación y formación, asistencia técnica-administrativa. “Los empleos rutinarios que no exigen aprender nada y, como consecuencia, con el paso del tiempo se pierde la capacidad de aprender no tienen que ver con las actividades profesionales desafiantes que obligan a pensar, a trabajar en equipo, a encontrar soluciones” (Ávila, 2015). En definitiva, el innovar todos estos aspectos tienen trascendencia, esto no es posible si no se muestra a la empresa ejemplos de colaboradores como potenciales ejecutivos que laboran de manera silenciosa e invisible, que si se logra visibilizarlos pueden llegar a ser exitosas dentro de la empresa y ser considerados como un sujeto productivo.

Este proyecto beneficiará en primer lugar a las personas con discapacidad del CNT EP, en virtud que este hecho proporcionará un nuevo enfoque para una población que ha sido marginada tradicionalmente, así como también originar una forma nueva de pensamiento para abordar y resolver las problemáticas relacionadas a la discapacidad, dejando de incurrir en los principios de caridad, sobre protección y paternalismo, en casos muy específicos, sin tomar en cuenta los derechos, prerrogativa de todo los seres humanos. Mismos que ya son aceptados universalmente y consagrados por la Constitución Ecuatoriana, la Asamblea General de la Organización de Estados Americanos (OEA), donde establecen la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad.

Se beneficiarán de este proyecto principalmente la empresa, las familias y los mismos trabajadores con discapacidad, en este sentido, lo ideal sería que las personas con discapacidad puedan acceder a empleos similares a las del resto de la población, (en la reciente publicación del Instituto de Mayores y Servicios Sociales IMSERSO Empleo y Discapacidad pág. 28, hace referencia a los datos de personas



con discapacidad de manera que no fuera necesaria ninguna medida de discriminación por el hecho de tener una determinada limitación. De esta manera tendría que existir incentivos para realizar más contratos indefinidos, para crear más puestos de trabajo, para constituir empleos estables, que fomenten las contrataciones de las personas con discapacidad.

## **Objetivos**

### ***Objetivo General***

Determinar la influencia de la discapacidad física en los Índices de Rendimiento Laboral para las personas que laboran en la empresa CNT EP de la ciudad de Quito.

### ***Objetivos Específico***

- Identificar cómo la discapacidad física establece un desempeño laboral mínimo de las personas que laboran en la empresa CNT EP de la ciudad de Quito.
- Analizar cómo el Índice de Rendimiento Laboral se genera por una adecuada instrucción académica.
- Elaborar una propuesta de solución para potenciar el rendimiento laboral de las personas con discapacidad que laboran en la CNT EP.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### **Antecedentes investigativos**

En el presente trabajo de investigación, para sustentarlo se tomó como referencia algunas investigaciones que corroboraran las variables a ser investigadas, estas son: Índices de Rendimiento Laboral y Discapacidad Física

n el trabajo investigativo de Aulestia (2015) llamado “Discapacidad y la inserción laboral en los empleados del área de higiene del GAD Municipal de Ambato” se planteó los siguientes objetivos: **a)** “Determinar la incidencia de la discapacidad en la inserción laboral en los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipio de Ambato”; **b)** “Diagnosticar el apoyo que reciben los empleados con Discapacidad en el GAD”; y, **c)** “Analizar las causas de la Inserción Laboral en los empleados del GAD”. **La investigación se fundamentó** en el paradigma de la investigación es crítico propositivo, como una alternativa para la investigación social, que se fundamenta en el cambio de esquemas sociales. **Llegando a las siguientes conclusiones:** **a)** “A pesar de que las normativas de inserción laboral se están llevando a cabo con mucha aceptación, todavía se puede observar un cierto grado de discriminación o algún tipo de rechazo hacia este grupo”; **b)** “Las actividades de integración son necesarias para una mejor convivencia y tolerancia laboral entre compañeros”; y, **c)** “La mayor parte de personas con discapacidad no siente la confianza necesaria para poder aplicar a un trabajo, pues es en su hogar donde reciben la atención que ellos requieren, por otro lado es la inseguridad de compartir con personas diferentes, personas que pueden valerse por sí mismos y que están en contra de este proyecto de inclusión”.

En el trabajo investigativo Donoso & Hernández (2010) denominado “Un estudio descriptivo de la realidad laboral de las personas con discapacidad del sector laboral, en la comuna de San Bernardo” **se planteó los siguientes objetivos:** a) “Establecer las características de las condiciones laborales de las personas usuarias del programa Municipal de discapacidad, del distrito de Lo Herrera de San Bernardo”; b) “ Determinar los procesos facilitadores y obstaculizadores frente a la integración laboral de las personas usuarias del programa Municipal de discapacidad, del distrito de Lo Herrera de San Bernardo”; y, “Establecer las características del ambiente físico laboral de las personas usuarias del programa Municipal de discapacidad, del distrito de Lo Herrera de San Bernardo”. **La investigación se fundamentó** en el tipo descriptivo / exploratorio con un abordaje metodológico cuali-cuantitativo y con un diseño transaccional descriptivo profundizando en las oportunidades de integración laboral del grupo de estudio, conformado por 36 personas entre hombres y mujeres. **Llegando a la siguiente conclusión:** “se deben tomar en cuenta algunas consideraciones a las necesidades educativas especiales que tiene que ver con las múltiples y variadas deficiencias, originan estrategias flexibles considerando cada una de las limitaciones; destacando muchas de la atribuciones que se habían considerado anteriormente, como definitivas; las características del entorno toman un papel relevante en las limitaciones de su posterior desarrollo; y por último, manejar con extremada prudencia las clasificaciones de los déficit, son múltiples los factores que inciden en el desarrollo de las limitaciones y de la discapacidad en la vida adulta, factores que a pesar que tiene un grado de incidencia a partir de las características personales, más relevancia adquiere los factores constitutivos del entorno natural primario, y social comunitario, entre ellos fundamentalmente, la familia y la escuela, como también el entorno social comunitario”.

En el trabajo investigativo de Guevara (2015) con el tema “Las relaciones familiares y el rendimiento laboral de las trabajadoras de la empresa Confecciones López de la ciudad de Ambato”, **se planteó los siguientes objetivos:** **a)** “Demostrar los efectos que tienen las relaciones familiares en el rendimiento laboral de las trabajadoras; **b)** Analizar cómo influye las relaciones familiares en las trabajadoras”; y **c)** “Identificar qué medidas se utiliza para obtener un buen rendimiento laboral”. **La investigación se fundamentó** en el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías y en el enfoque cualitativo se analiza la teoría con la cual se fundamenta el estudio brindando relevancia al problema planteado. **Llegando a la siguiente conclusión:** **a)** “Queda en evidencia entonces que las relaciones familiares influyen en el rendimiento laboral porque está estrechamente ligado para el buen desempeño tanto interno como externo, las cuales deben ser muy satisfactorias para la familia como para la empresa, obteniendo un alto nivel de satisfacción y descartando por tanto que este incida de forma directa en el bajo desempeño de los trabajadores, dejando en evidencia que sus condiciones externas son muy satisfactorias, reflejando un ambiente armónico y efectivo para la satisfacción y comodidad de quienes trabajan en la empresa y quienes conforman familias”; y, **b)** “es de interés social motivo por el cual es importante genera un impacto en la sociedad para que desempeñen buenas relaciones familiares y laborales en cuanto a su bienestar emocional y físico de los diferentes trabajadores de las empresas”.

En el trabajo investigativo de Forcada Rojkin (2015) con el tema “La Inserción de Personas con Discapacidad en el Mercado Laboral Privado”, **se planteó los siguientes objetivos:** **a)** “Generar conciencia acerca de la inclusión de las personas con discapacidad en las empresas privadas” **b)** “Demostrar que esa inclusión es posible” **c)** “Presentar casos exitosos de inserción laboral, entendiendo por éstos aquéllos en los cuales la persona con discapacidad cumpla con los objetivos del puesto que ocupa y permanezca en la empresa un período mínimo de entre 2 y 3 años” **d)** “Inculcar en los profesionales de RRHH la responsabilidad de implementar

una política de inclusión en las empresas privadas. **Llegando a la siguiente conclusión:** **a)** “Tanto el sector público como el privado demuestran, a raíz de las experiencias expuestas por estas empresas, que se encuentran a disposición y en condiciones de brindar un correcto asesoramiento a las empresas que deseen contratar a personas con discapacidad” **b)** Por el lado de los estudiantes, hay también una falencia, obviamente no poseen en su currículo la materias que aborden la temática de la discapacidad, a pesar de que es un tema transversal a todas las profesiones. Si lo hacen, no se le da la suficiente importancia. Por lo tanto, al no haberla tratado durante la vida universitaria, tampoco se tiene en cuenta después en la práctica laboral” **c)** “Se puede decirse que si bien la inclusión requiere de un esfuerzo sobre todo en el inicio, al final será una experiencia más que enriquecedora. No sólo porque estas personas pueden alcanzar el mismo desempeño que cualquier otra, hasta inclusive superior en algunos casos, sino porque aportarán además valores humanos y mayor diversidad a la compañía (traducida en diferentes perspectivas de pensamiento y solución de problemas), entre muchos otros beneficios que fueron citados a lo largo de este trabajo.

### **Fundamentación Filosófica**

Esta investigación se encuentra encaminada con el paradigma Crítico Propositivo al ser una elección para la investigación social, que se cimenta en el cambio de esquemas sociales con un enfoque constructivista, es decir un trabajo equitativo entre el ser humano y el medio social, reflexionando de manera primordial en la problemática que será objeto de estudio. Además, es participativo plantea alternativas de solución de manera compartida, entre el medio social familiar político, considerando que la limitada discapacidad física es una problemática que está afectando a los índices de rendimiento laboral de la CNT EP. Quito.

Es crítico por cuanto analiza y cuestiona la realidad referente a los índices de rendimiento laboral de las personas con discapacidad de la CNT EP de Quito; y propositivo porque a través de él se busca plantear una alternativa de solución a la problemática en estudio.

## **Fundamentación Ontológica**

Según Tochozo (2011) “la ontología es la investigación del ser de manera general, más allá de cualquier otra forma en particular, el cual determina qué categorías del ser son fundamentales, preguntándose si los objetos que se encuentran en esas categorías puede ser calificados de seres, y en qué sentido”. En tal razón a lo expuesto la fundamentación ontológica se refiere a la razón de ser del proyecto, que consiste en la indagación de los factores que ocasionaron el problema a fin de hallar una posible solución.

## **Fundamentación Axiológica**

Desde el punto de vista de Echevarría (2002) manifiesta que: “En lugar de pensar que los valores son entidades ideales, e incluso de imaginarlos como esencias atemporales, como muchos filósofos de los valores han tendido a pensar, nosotros diremos que los valores surgen como resultado de aplicar las funciones axiológicas a diversos tipos de argumentos”. Por tal razón se manifiesta que el presente trabajo investigativo contribuirá con información verídica, con el fin de aportar conocimientos valederos y confiables.

## **Fundamentación sociológica**

Para Emile Durkheim (1858-1917) y citado por González y López T. (2011), manifiestan que, “otro clásico de la Sociología, ella constituye una ciencia que estudia los hechos sociales como cosas independientes del hombre y que ejercen una influencia decisiva en él. Entre los hechos sociales que estudio Durkheim están, la vida religiosa, la educación, el idioma, los movimientos de la población, entre otras”.

Sin duda la sociología influye en los hechos del ser humano, su relación entre el uno y el otro, y lo más importante el contacto y comunicación que se establece en el diario vivir.

## **Fundamentación Legal**

De acuerdo con lo que establece la Asamblea Constituyente (2008), en la **Constitución de la República del Ecuador** en la Sección tercera establece las Formas de trabajo y su retribución:

*Artículo. 330.-* “Se garantizará la inserción y accesibilidad en igualdad de condiciones al trabajo remunerado de las personas con discapacidad. El Estado y los empleadores implementarán servicios sociales y de ayuda especial para facilitar su actividad. Se prohíbe disminuir la remuneración del trabajador con discapacidad por cualquier circunstancia relativa a su condición”.

De acuerdo con lo que establece la Asamblea Constituyente (2012), en la **Ley Orgánica de Discapacidades** en la sección quinta, del trabajo y capacitación en los siguientes artículos:

*Artículo 45.- “Derecho al trabajo.-*Las personas con discapacidad, con deficiencia o condición incapacitante 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”. (Asamblea Costituyente, 2012).

*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 del 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 labor 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”. (Asamblea Costituyente, 2012).

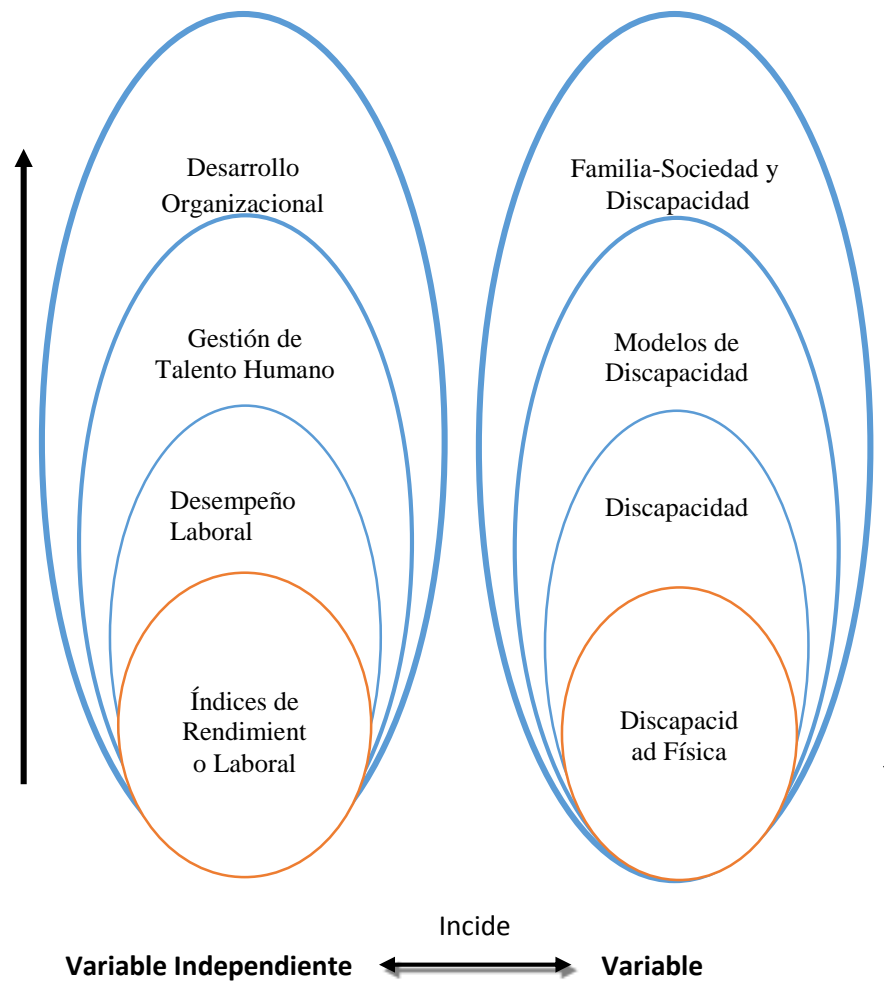
El trabajo está regido por el Código de Trabajo en el sector privado y por la LOEP en el sector público por tanto se evidencia estos artículos:

El artículo 42 numeral 33 del **Código del Trabajo** determina la aplicación suscrita en el Artículo 47.- (antes citado), Inclusión laboral.- observándose los principios de equidad de género y diversidad de discapacidad. Para esto se toma en cuenta que a partir del año 2009, el porcentaje obligatorio de contratación de personas con discapacidad, es del 4% del total de trabajadores de cada empresa o patrono persona natural. (Ministerio de Trabajo, 2017).

El Art. 64 de la **Ley Orgánica del Servidor Público** (LOSEP) determina lo citado en los Artículos 47 y 42, 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 a sus funciones (Ministerio de Trabajo, 2017).

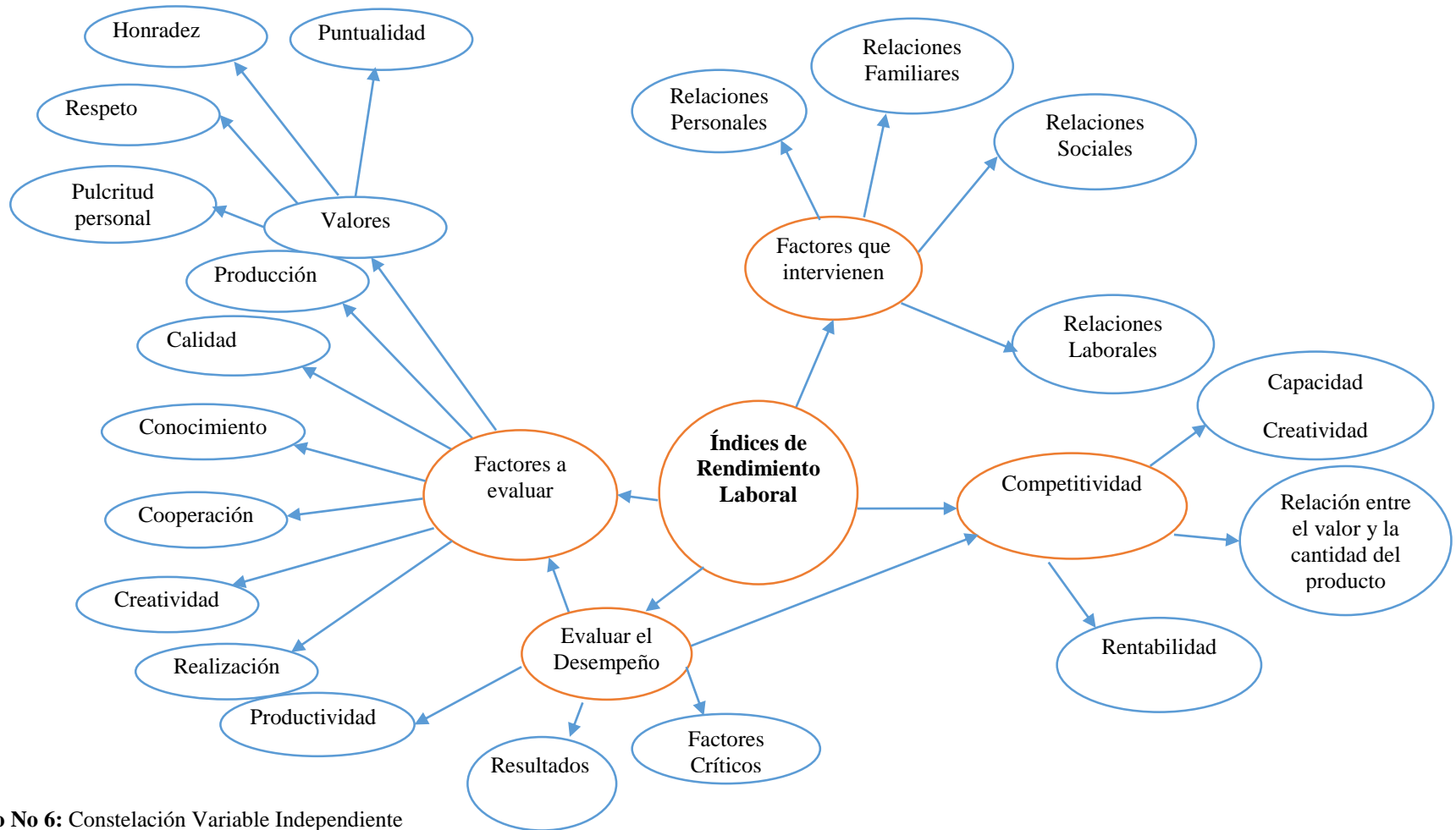


**Categorías fundamentales**



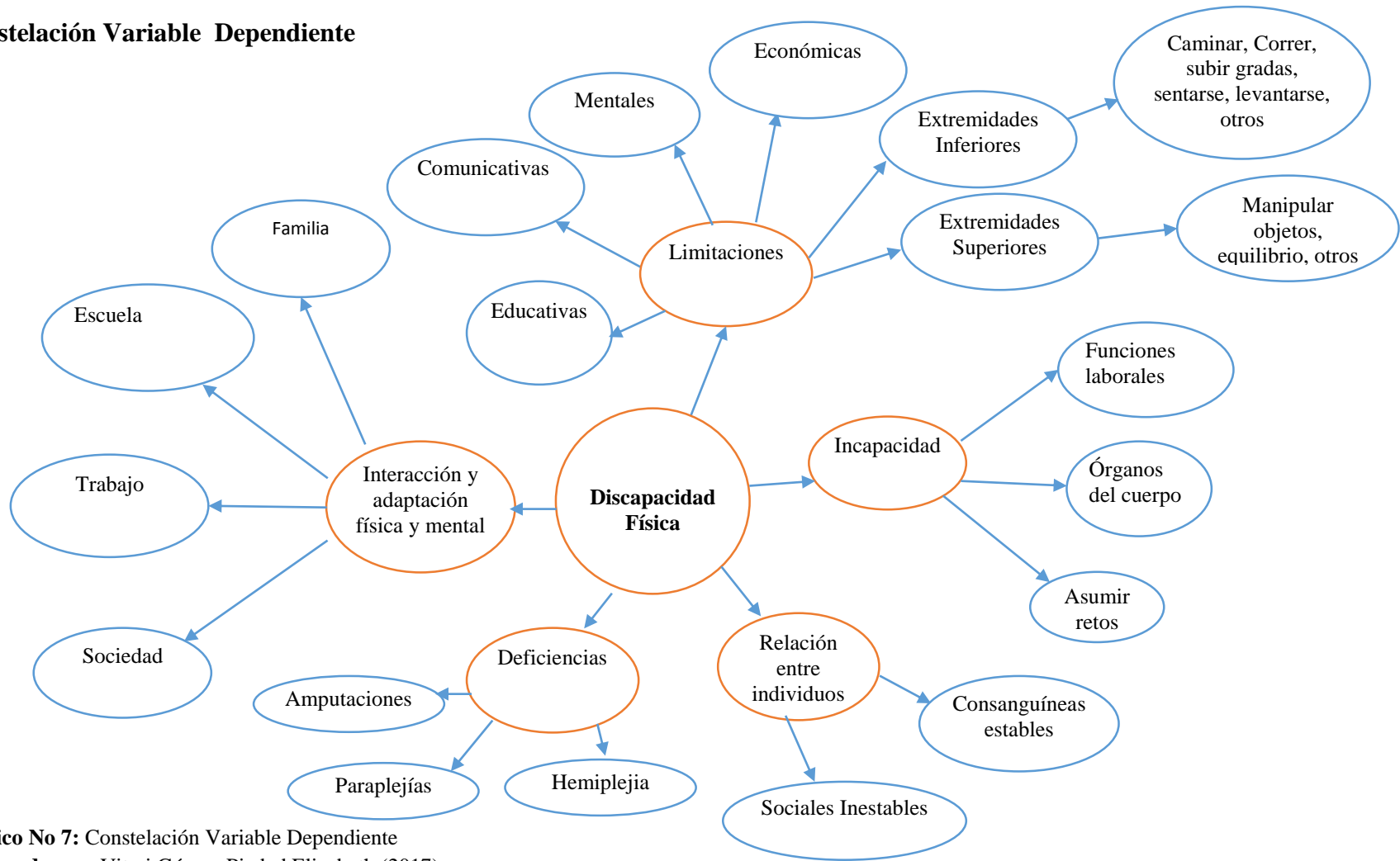
**Gráfico No 5:** Red de inclusiones conceptuales  
**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

### Constelación Variable Independiente



**Gráfico No 6:** Constelación Variable Independiente  
**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Constelación Variable Dependiente**



**Gráfico No 7:** Constelación Variable Dependiente  
**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

## **Descripción Conceptual de la Variable Independiente**

### **Desarrollo Organizacional**

Según Sánchez (2009) estipula que “La teoría administrativa denominada: Desarrollo Organizacional, en sus principios teóricos aporta un conjunto de ideas acerca del hombre, la organización y el ambiente; orientadas a propiciar el desarrollo y crecimiento de sus potencialidades representadas en: competencias, habilidades y destrezas. El D.O busca perpetuarse en el pensamiento administrativo al presentar desde sus orígenes, un concepto dinámico de las organizaciones, de la cultura organizacional y el cambio organizacional”.

Conceptualmente, el Desarrollo Organizacional está conformado por dos descriptores relevantes: Desarrollo y Organización y éstos desde el punto de vista administrativo podemos definirlos como:

Conforme lo estipula Karp (2006) y citado por Sánchez (2009) el DESARROLLO es “la palabra que implica una acción y efecto de desarrollar o desarrollarse; es decir, aumentar, acrecentar, perfeccionar las actividades que realiza una persona o una organización. Desde la connotación administrativa, significa la implementación de estrategias para la formulación de un proceso de cambio planeado, que resulta lento y gradual que conduce al exacto conocimiento de las fortalezas, debilidades de la organización y al aprovechamiento de las oportunidades que coadyuvan la plena realización de sus potencialidades”.

De la misma manera King (2007) y citado por Sánchez (2009) determinan que la ORGANIZACIÓN es “una acción de organizar, disponer o establecer una forma de regular; bajo el enfoque de las ciencias administrativas: es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo aprovechamiento posible de elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines, metas y objetivos que la propia empresa persigue”.

## Objetivos del Desarrollo Organizacional

- “Posibilitar la identificación, aprovechamiento y protección de los recursos y capacidades actuales que posee la organización; así como, la identificación de las necesidades de los mismos en los momentos futuros y potenciar su talento; en pro, de obtener una ventaja competitiva sostenible, por medio, del diseño de estrategias para la implementación de procesos dinámicos y de comportamiento organizacionales” Sánchez (2009).
- “Incorporar a sus procesos de cambio planeando, los cuatro tipos de conocimientos: el saber qué, el saber por qué, el saber cómo y el saber quién” Sánchez (2009).
- Optimizar recursos y elevar la competitividad a través del desarrollo de organizaciones basadas en el conocimiento.
- “Formalizar el aprendizaje permanente a través de factores humanos, organizacionales y tecnológicos para la integración de equipos de trabajo comprometidos: Auto dirigidos, Grupos dinámicos y Mejores Prácticas”. Sánchez (2009)
- Contribuir a la generación de valor añadiendo en los productos generados por la empresa y adquiridos o contratados por los clientes.
- Conseguir una armonización entre las tecnologías y las habilidades del factor humano, para adquirir el carácter de exclusividad.
- “Coadyuvar al acceso de nuevos mercados, favoreciendo la expansión y la diversificación, bajo modelos de: (negocio electrónico) y empresa red” Sánchez (2009).

- “Construir culturas organizacionales globales que posibiliten la transferencia del conocimiento” Sánchez (2009).

### **Gestión de Talento Humano**

Según Chiavenato (2012) determina qué; “la gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes”

De acuerdo con Prieto (2013) dice que a la gestión del talento humano es importante porque “se le considera la clave del éxito de una empresa y, su gestión hace parte de la esencia de la gerencia empresarial. Con una asertiva gestión del talento humano, una organización eficiente ayuda a crear una mejor calidad de vida del trabajo, dentro de la cual sus empleados estén motivados a realizar sus funciones, a disminuir los costos de ausentismo y la fluctuación de la fuerza de trabajo”.

#### *Objetivos de la gestión del talento humano*

- Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión
- Proporcionar competitividad a la organización
- Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados
- Permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo
- Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo
- Administrar el cambio

- Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables (Chiavenato, 2012).

*Los seis procesos de la Gestión del talento humano*

- “*Admisión de personas, División de reclutamiento y selección de personal: ¿Quién debe trabajar en la organización? procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa. pueden denominarse procesos de provisión o suministro de personas, incluye reclutamiento y selección de personas, (Psicólogos, Sociólogos, Trabajadores Sociales)*” (Chiavenato, 2012).
- “*Aplicación de personas, División de cargos y salarios: ¿Qué deberán hacer las personas? Procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizaran en la empresa, y orientar y acompañar su desempeño. Incluyen diseño organizacional y diseño de cargos, análisis y descripción de cargos, orientación de las personas y evaluación del desempeño (Estadísticos, analistas de cargos y salarios)*”.
- “*Compensación de las personas, División de beneficios sociales: ¿Cómo compensar a las personas? procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer las necesidades individuales, más sentidas. Incluyen recompensas remuneración y beneficios y servicios sociales, (Trabajadores sociales, Especialistas en programas de bienestar)*” (Chiavenato, 2012).
- “*Desarrollo de personas, División de capacitación: ¿Cómo desarrollar a las personas? son los procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de las personas, programas de cambio y desarrollo de las carreras y programas de comunicación e integración, (Analistas de capacitación, Instructores, Comunicadores)*” (Chiavenato, 2012).
- “*Mantenimiento de personas, División de higiene y seguridad: ¿Cómo retener a las personas en el trabajo? procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas, incluye, administración de la disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida y*

mantenimiento de las relaciones sindicales, (Médicos, Enfermeras, Ingenieros de seguridad, Especialistas en capacitación de vida)”.

- *Evaluación de personas, División de personal: ¿Cómo saber lo que hacen y lo que son? procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Incluye base de datos y sistemas de información gerenciales, (Auxiliares de personal, Analistas de disciplina)” (Chiavenato, 2012).*

## **Desempeño Laboral**

EL desarrollo laboral según Prieto (2013) depende de; “Un diseño adecuado del puesto de trabajo que tenga en cuenta los factores tecnológicos, económicos de organización y humanos, es sin duda, fundamental para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, teniendo efectos positivos en el trabajo y el bienestar de las personas”.

Según London y Mane, 1997 y citado por Fernández (2002) “Para maximizar la motivación de sus empleados, las empresas deben ayudarles a dirigir y gestionar sus carreras profesionales. La motivación profesional presenta tres aspectos”

1. “Resistencia profesional o grado en que las personas son capaces de hacer frente a los problemas que afectan a su trabajo.
2. “Perspicacia profesional o grado de conocimiento de los trabajadores sobre sus intereses, fortalezas y debilidades, y sobre cómo estas percepciones afectan a sus metas profesionales”.
3. “Identidad profesional o grado en que los trabajadores definen sus valores persona- conforme a su trabajo”.



**Tabla 1:** Etapas Profesionales

Etapas profesionales				
	Incorporación	Crecimiento	Madurez	Maestría
Tareas de Desarrollo	Identificar intereses y habilidades, encajar en el trabajo.	Ascenso, crecimiento, seguridad, desarrollo de un estilo de vida.	Mantener los logros y actualizar las habilidades.	Planificar la jubilación y cambiar el equilibrio entre lo laboral y no laboral.
Actividad	Ayudar, aprender, seguir instrucciones.	Contribuidor independiente.	Formación, apoyo, elaboración de políticas.	Retiro gradual del trabajo.
Relaciones con otros trabajadores	Aprendiz.	Compañero.	Tutor.	Consejero.
Edad	Menos de 30.	Entre 30 y 45.	Entre 45 y 60.	Más de 60.
Antigüedad	Menos de 2 años.	Entre 2 y 10 años.	Más de 10 años.	Más de 10 años.

Fuente: Adaptado de Noe, Hollenbeck, Gerhart y Wright (1994).

Para Feldman, 1998 y citado por Fernández (2002) La planificación del desarrollo profesional es el proceso por el que las personas:

- Toman conciencia de sus intereses, valores, fortalezas y debilidades.
- Obtienen información sobre oportunidades laborales dentro de la empresa.
- Identifican objetivos profesionales.
- Diseñan planes de acción para alcanzar dichos objetivos.

En el mismo contexto Fernández (2002) determina que “para el desarrollo laboral debe haber equilibrio, trabajo-familia, el incremento del número de parejas en que trabajan ambos supone un reto para la empresa que debe considerar cuidadosamente el trato que da a los trabajadores preocupados tanto por las necesidades laborales como familiares. Es probable que los roles trabajo-familia estén enfrentados, los trabajadores se ven obligados a representar varios papeles diferentes (padre, esposo, empleado) en distintos ambientes (hogar y lugar de trabajo)

#### *Tipos de conflicto trabajo-familia*

Se pueden identificar tres tipos básicos de conflicto trabajo-familia:

a) “Conflicto basado en el tiempo: Las necesidades del trabajo y de la familia interfieren entre sí. Por ejemplo; los empleos que requieren quedarse hasta tarde en la oficina, las horas extra o los viajes fuera de la ciudad chocan con las actividades familiares y los programas de ocio” (Fernández, 2002).

b) Conflicto basado en la tensión: Resulta de la tensión derivada de los roles laborales y familiares. Por ejemplo; si un recién nacido priva de sueño a sus padres, tendrán dificultades para concentrarse en el trabajo.

c) Conflicto basado en el comportamiento: “La conducta de las personas en sus roles laborales no es apropiada a la de los no laborales; por ejemplo, el trabajo de los directivos exige que sean lógicos, imparciales y autoritarios y, al mismo tiempo, se espera que sean cariñosos, emotivos y amables en sus relaciones familiares” (Fernández, 2002).

#### *Políticas de la empresa para compatibilizar el trabajo y la familia*

“Muchas empresas están empezando a abordar estas cuestiones mediante el desarrollo de políticas diseñadas para reducir los posibles conflictos trabajo-familia. Estas políticas resaltan la comunicación de información realista sobre las exigencias de puestos profesiones, la flexibilidad en el tiempo y lugar de desempeño del trabajo y los servicios de apoyo (programas de cuidado de niños y ancianos)” (Fernández, 2002).

#### **Índices de Rendimiento Laboral**

Según Chiavenato (2012) determina que “Las organizaciones tienen la necesidad de evaluar el desempeño de los diferentes ámbitos: Financiero, operacional, técnico, de ventas y de marketing y, principalmente, como es el desempeño humano, puesto que son las personas quienes dan vida a la organización y constituyen la piedra angular de la dinámica organizacional”.

Conforme lo estipula Fernández, (2004: Pág. 15) y citado por Prieto (2013) “Para que los profesionales estén motivados y trabajen a pleno rendimiento, uno de los requisitos es que se encuentren cómodos en su puesto de trabajo, en el sentido más amplio de la palabra. Además, la motivación y muy especialmente su antónimo, la desmotivación, son sentimientos que se irradian, contribuyendo a forjar un determinado clima laboral que repercute exponencialmente en la productividad de toda la organización”.

*¿Qué medir?*

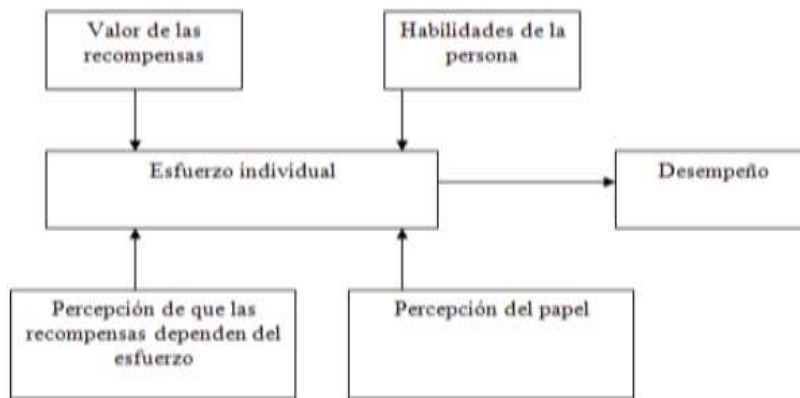
1. “Resultados: es decir, resultados concretos y finales que se pretenden alcanzar dentro de un periodo determinado.”
2. “desempeño: comportamiento o medios instrumentales que se pretende poner en práctica.”
3. “factores críticos de éxito: aspectos fundamentales para que la organización sea exitosa en sus resultados y en su desempeño.”

Concepto de evaluación de desempeño: “la evaluación de desempeño es un proceso que revisa la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el trabajador hace para que se logren objetivos del sistema administrativo” (Chiavenato, 2012).

Existen seis preguntas fundamentales en la evaluación de desempeño:

1. ¿Por qué se debe evaluar el desempeño?
2. ¿Qué desempeño se debe evaluar?
3. ¿Cómo se debe evaluar el desempeño?
4. ¿Quién debe evaluar el desempeño?
5. ¿Cómo se debe comunicar la evaluación de desempeño?

Principales factores que afectan el desempeño en el cargo:

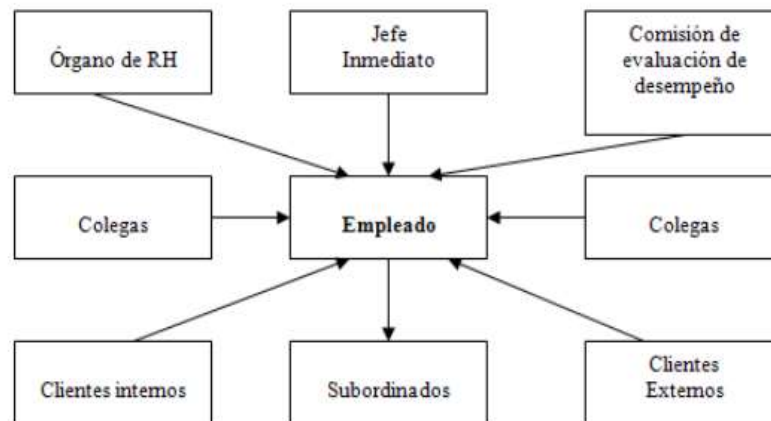


**Gráfico No 8:** Principales factores que afectan el desempeño en el cargo  
**Elaborado por:** Chiavenato (2012)  
**Fuente:** Gestión del Talento Humano

Porque se debe evaluar el desempeño

- 1.- Toda persona debe recibir retroalimentación respecto de su desempeño, para saber cómo marcha en el trabajo y mejorar sus funciones
- 2.- La evaluación de desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas (Chiavenato, 2012).

**¿De quien es la responsabilidad de la evaluación de desempeño?**



**Gráfico No 9:** ¿De quién es la responsabilidad de la evaluación de desempeño?  
**Elaborado por:** Chiavenato (2012)  
**Fuente:** Gestión del Talento Humano

**Tabla 2:** ¿Qué evaluar?

Habilidades/capacidades/necesidades/rasgos	comportamientos	Metas y resultados
Conocimiento del cargo	Desempeño de la tarea	Cantidad de trabajo
Conocimiento del negocio	Espíritu de equipo	Calidad de trabajo
Puntualidad	Relaciones humanas	Atención al cliente
Asiduidad	Cooperación	Satisfacción del cliente
Lealtad	Creatividad	Reducción de costos
Honestidad	liderazgo	Rapidez en las soluciones
Presentación personal	Hábitos de seguridad	Reducción de desperdicios
Sensatez	Responsabilidad	Ausencia de accidentes
Capacidad de realización	Actitud e iniciativa	Mantenimiento del equipo
Comprensión de situaciones	personalidad	Atención a los plazos
Facilidad de aprendizaje	sociabilidad	Enfoque en los resultados

**Elaborado por:** Chiavenato (2012)

**Fuente:** Gestión del Talento Humano

**Tabla 3:** ¿Qué evaluar? y como calificar

Factores:	Óptimo (=5)	Bueno (=4)	Regular (=3)	Apenas aceptable (=2)	Deficiente (=1)
<b>Producción</b> (cantidad de trabajo realizado)	Siempre supera los estándares	A veces supera los estándares	Satisface los estándares	A veces por debajo de los estándares	Siempre esta por debajo de los estándares
<b>Calidad</b> (esmero en el trabajo)	Excepcional calidad en el trabajo	Calidad superior en el trabajo	Calidad satisfactoria	Calidad insatisfactoria	Pésima calidad en el trabajo
<b>Conocimiento del trabajo</b> (experiencia en el trabajo)	Conoce todo el trabajo	Conoce mas de lo necesario	Conoce lo suficiente	Conoce parte del trabajo	Conoce poco el trabajo
<b>Cooperación</b> (relaciones interpersonales)	Excelente espíritu de colaboración	Buen espíritu de colaboración	Colabora normalmente	Colabora poco	No colabora
<b>Comprensión de situaciones</b> (capacidad para resolver problemas)	Excelente capacidad de intuición	Buena capacidad de intuición	Capacidad satisfactoria de intuición	Poca capacidad de intuición	Ninguna capacidad de intuición
<b>Creatividad</b> (capacidad de innovar)	Siempre tiene ideas excelentes	Casi siempre tiene ideas excelentes	Algunas veces presenta ideas	Raras veces presenta ideas	Nunca presenta ideas
<b>Realización</b> (capacidad de hacer)	Excelente capacidad de realización	Buena capacidad de realización	Razonable capacidad de realización	Dificultad para realizar	Incapaz de realizar

**Elaborado por:** Chiavenato (2012)

**Fuente:** Gestión del Talento Humano

## **Descripción de las Constelaciones, Variable Independiente**

Índice de rendimiento laboral Factores que interfieren

- ✓ Factores a evaluar; los valores y la ética al realizar su trabajo; la puntualidad la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de sus tareas y actividades encomendadas de acuerdo a su perfil y grado de responsabilidad.
- ✓ La evaluación de desempeño; en base al conocimiento, el cumplimiento de metas, utilización de la aplicación luego de las capacitaciones que imparte la empresa, con el fin de fortalecer sus instrucciones, utilización de las herramientas la calidad de la atención al cliente externo, trabajo en equipo.
- ✓ Los factores que interviene; La creatividad, cooperación que cada persona con discapacidad demuestra al realizar su trabajo el compañerismo, la relación entre el valor y la cantidad del producto, actitud positiva, auto motivación son factores que influyen para que sus evaluaciones sean consideradas como altas.

## **Descripción de las Constelaciones Variable Dependiente:**

La discapacidad física,

- Presenta las limitaciones físicas, la falta de acceso a las Instituciones para su movilidad, empresas que no cuentan con ascensores o cargos en los cuales no representa riesgos para la realización de las actividades a ellos asignados
- Limitaciones educativas; la falta de intérpretes de señas en las escuelas, colegios y universidades
- Económicas; Los padres deben pagar escuelas con educación especial y personal capacitado para tratar con los diferentes temas de discapacidad instrumentos de lectura en Braille
- Interacción y adaptación física y mental, incluye la familia, cuando esta no forma parte activa en la recuperación y apoyo a la persona con discapacidad
- Las personas que sufren amputaciones y no cuentan con uno o dos de sus miembros inferiores o superiores hace que la persona dependa de una tercera para realizar las actividades básicas para la vida
- La sociedad que mantiene ciertos comportamientos de rechazo a una persona con limitaciones y la falta de políticas que defiendan los derechos sociales

## **Familia**

La familia es el contexto más importante en el que se desarrolla gran parte de la vida de la mayoría de las personas. Cuando en el núcleo de la familia nace un niño con una discapacidad, o una discapacidad sobreviene o es diagnosticado un miembro de la familia, no cabe duda de que este acontecimiento afecta a cada uno de los miembros y al conjunto en sí.

El contexto familiar es, al menos durante un buen número de años, el entorno que más va a influir sobre la persona (con o sin discapacidad). No obstante, al estudiar el tema de la familia de la persona con discapacidad se debe hacer una reflexión sobre la familia en general, el riesgo es atribuir a la presencia de hijos o miembros con discapacidad, fenómenos que obedecen a otros factores y que se dan en otras familias.

En la actualidad uno de los acercamientos más usuales al mundo de la familia es el de la teoría sistémica (Freixa, 1993; Martínez, 1994; Barbagelata y Rodríguez, 1995.) que ve a la familia como un sistema abierto que interacciona con los distintos subsistemas que la componen y con su entorno y que pasa por distintas etapas. Vamos a referirnos brevemente al contexto cultural de la familia, a sus funciones y elementos y a su ciclo vital.

Según lo citado la familia es la parte fundamental en el desarrollo de una persona con o sin discapacidad, estos resultados lo podemos visibilizar a través de la historia, cuando con su tenacidad y empuje se convierten en el pilar que va hacer que una persona con discapacidad se convierta en autónoma e independiente superando la barrea de su propia condición.

## **Sociedad y Discapacidad**

De acuerdo a lo que manifiesta Balcázar de la Cruz (2014) “Vivimos en una sociedad que está empezando a aceptar que existe la diversidad y que debemos aprender a vivir con ella. Los nuevos estándares y las políticas públicas en todos

los sectores deben reconocer esta diversidad y ofrecer la mayor cantidad de opciones posibles a las formas de funcionamiento e interacción de los distintos sectores de la sociedad: niños, adultos, personas mayores, comunidades indígenas y por supuesto personas con discapacidad”.

“La inclusión plena de las personas con discapacidad a la sociedad se logrará más eficaz y rápidamente en la medida en que nos demos cuenta de que una adecuada planeación y diseño de entornos, productos y servicios nos beneficia a todos” (Balcázar de la Cruz, 2014).

Conforme lo estipula la OMS/Banco Mundial (2011) y citado por Balcázar de la Cruz (2014) “La discapacidad es un término sombrilla que agrupa deficiencias, limitaciones a la actividad y restricciones a la participación, refiriéndose a los aspectos negativos de la interacción entre un individuo (con una condición de salud) y los factores contextuales de ese individuo (el entorno y los factores personales).”

“Definir la discapacidad como una interacción con el entorno significa que esta no es un atributo de la persona. El entorno de una persona tiene un gran impacto en la experiencia y magnitud de la discapacidad. Los entornos inaccesibles generan discapacidad al crear barreras a la participación y la inclusión” (Balcázar de la Cruz, 2014).

Bajo el criterio de autor es merecedor considerar que los factores del entorno abarcan más allá que el simple acceso físico y a la información, pues es factible y necesario generar las condiciones para que todos podamos participar el entorno y el medio en que nos desarrollamos es así en las comunidades y la sociedad, reconociendo que un entorno adecuado está encaminado a buscar el bien común.

“La construcción social de la identidad de la persona con discapacidad opera en virtud de un mecanismo heterónomo: «aquellos de nosotros que hemos nacido con una minusvalía sólo nos damos cuenta habitualmente de que somos “diferentes” cuando entramos en contacto con otras personas “no-discapacitadas”» (Barnes, 2007); esto es, la diferencia surge como hecho



impositivo. Que la identidad social se construya por referencia a un otro diferente es algo extensible a casi cualquier colectividad humana: el yo colectivo se rige, a partir de esa diferencia, como referente de la propia homogeneidad inclusiva, porque posee rasgos distintivos propios que puede reclamar en apoyo de esa identidad. Dicho de otra manera, aunque la referencia sea la diferencia respecto al otro, es el propio grupo el que la define, y es el propio grupo el que, frente a ella, se constituye identitariamente en virtud de su propia naturaleza” (Miguel & Díaz, 2000).

Así, las principales reivindicaciones en contra de ese modelo individualista, clínico y marginalizador de entender la discapacidad han ido en el sentido de reclamar el derecho a poseer una identidad autónoma: “el problema de la discapacidad no descansa solamente en el daño de una función y sus efectos sobre nosotros individualmente, sino también, y lo que es más importante, en el terreno de nuestras relaciones con las personas “normales”» (Hunt, 1966:146); es decir, de lo que se trata es de mostrar que es la sociedad la que define e impone el sentido identitario de la discapacidad: «El término “discapacidad” representa un sistema complejo de restricciones sociales impuestas a las personas con insuficiencias por una sociedad muy discriminadora. Ser discapacitado hoy (...) significa sufrir la discriminación» (Barnes, 1991a: 1)” (Miguel & Díaz, 2000).

En relación con el estatus o reconocimiento como variable de la estratificación indicamos como evidencia, tomando en consideración esta construcción social de la identidad de las personas con discapacidad, se torna, al considerar las variables económicas y de autoridad, prácticamente en ignorancia. Una persona con discapacidad perteneciente a una familia adinerada y bien situada en la estructura de poder de una sociedad estará adscrita, pese a su discapacidad, al escalafón social de la misma y, consecuentemente, pertenecerá a un grupo social más bien privilegiado. “El problema es que esa adscripción puede que, no obstante, no le haga partícipe efectiva de cuantos beneficios disfrutaban todos los que comparten su posición de clase. En muchos casos, quizá sea simple receptora pasiva de los beneficios económicos y políticos de su condición de clase, pero no actor de los mismos; y es posible, a su vez, que incluso llegue a ser excluida de su grupo de

pertenencia las buenas familias pueden pagar con su dinero y su autoridad buenos centros de internamiento” (Miguel & Díaz, 2000).

“Pese a que el dinero y autoridad no parecen ser factores mecánicamente determinantes, lo cierto es que en el tipo de sociedades en el que vivimos las personas con discapacidad están en una situación claramente desventajosa para alcanzar, por sus propios medios, posiciones ventajosas. Su discapacidad los margina significativamente, tanto del mercado de trabajo como de posiciones de responsabilidad y autoridad” (Miguel & Díaz, 2000).

### **Modelos de Discapacidad**

Según lo estipula Velarde (2012) “Los estudiosos de la discapacidad distinguen tres modelos que coinciden, a grandes rasgos, con tres períodos históricos: el modelo de prescindencia, característico de la Antigüedad y el Medioevo; el modelo médico o de rehabilitación, propio de la primera mitad del siglo XX; y el modelo social, surgido a partir de la década de los sesenta del siglo pasado, y cuyos parámetros intentan impregnar la mirada actual”.

#### *El modelo de prescindencia*

Tal como su nombre indica, durante la Antigüedad y la Edad Media, la actitud más común hacia la discapacidad era la exclusión. “Ya sea por haber recibido un castigo de los dioses o bien por considerarse que las personas con discapacidad no tenían nada que aportar a la comunidad, se asumía que sus vidas carecían de sentido y que, por lo tanto, no valía la pena que la vivieran” (Velarde, 2012).

Con tal pensamiento surgieron dos consecuencias que dieron origen a dos submodelos dentro del modelo de prescindencia: “el eugenésico y el de marginación. Así, si bien desde ambos submodelos se prescindía de las vidas de los niños discapacitados, en el primero –característico del mundo griego la solución estaba enfocada hacia la eliminación del niño dándole muerte; mientras que en el segundo puesto en práctica con la introducción y expansión del cristianismo dicho objetivo

se alcanzaba mediante la separación o el alejamiento del recién nacido del núcleo social” (Velarde, 2012).

#### *El modelo médico o de rehabilitación*

“A principios del siglo XX, a raíz de la Primera Guerra Mundial y de la introducción de las primeras legislaciones en torno a la seguridad social, el concepto de discapacidad asiste a un cambio de paradigma. En efecto, y aun cuando se pueden encontrar algunas transformaciones en los siglos anteriores, fueron los millares de soldados mutilados durante la Gran Guerra, por un lado, y el auge de las leyes laborales, por otro, los que verdaderamente modificaron la forma de entender la diversidad funcional: los impedimentos físicos y mentales dejaron de ser considerados castigos divinos y comenzaron a entenderse como enfermedades que podían recibir tratamientos, por lo que, las personas aquejadas de alguna dolencia, no necesitaban ser marginadas de la sociedad. Fue así como el modelo de prescindencia pasó a ser sustituido por el modelo médico o de rehabilitación, cuyos fundamentos impregnan la mentalidad común hasta el día de hoy” (Velarde, 2012).

#### *El modelo social*

“Lo que hoy se conoce como el modelo social de la diversidad funcional tiene sus orígenes en el Movimiento de Vida Independiente, que nació en Estados Unidos a finales de los años 60 del siglo pasado, en la Universidad de Berkeley, California. Si bien este movimiento tiene una firme carga de lucha por los derechos civiles, en él, con la voz de las propias personas o su diversidad funcional, se establecieron cambios radicales desde el punto de vista moral para aproximarse a esta realidad humana” (Velarde, 2012).

En resumen, se puede afirmar que, a partir de la experiencia norteamericana, surge un nuevo paradigma para entender la discapacidad, el modelo social que, al igual que como se ha visto en los modelos antes expuestos, se basa en dos presupuestos: uno relacionado con sus causas y el otro con el rol de la persona en la sociedad. “En primer lugar, para el modelo social las causas que originan la discapacidad no son ni religiosas ni científicas, sino sociales. En efecto, según los defensores de este

modelo, no son las deficiencias individuales las raíces del problema, sino las limitaciones de la propia sociedad, que no es capaz de asegurar que las necesidades de las personas con discapacidad” (Velarde, 2012).

## **Discapacidad**

De acuerdo a lo que manifiesta Balcázar de la Cruz (2014) “La discapacidad es parte de la condición humana. Casi todos tendremos una deficiencia temporal o permanente en algún momento de nuestras vidas, y las personas que lleguen a una edad avanzada experimentarán mayores dificultades en su funcionamiento. Estas afirmaciones cambian la forma de ver la accesibilidad al entorno. Más aún si consideramos que la discapacidad es compleja, dinámica, multidimensional y refutable”.

El problema radica en el modo en el que colectivamente se enfoca el fenómeno: la discapacidad suele ser entendida como el resultado de una afección fisiológica que un individuo padece. Es decir, existen «individuos» con discapacidad, que como tales lo son por causa de una particular deficiencia. No es lo mismo una lesión medular que una deficiencia visual, o auditiva, o que un síndrome de transferencia genética. “En un mundo en el que la discapacidad se considere como la multiforme manifestación de infinidad de afecciones particulares, la identidad social de la persona con discapacidad no puede construirse.<sup>4</sup> O, por peor decir, la identidad social de la persona con discapacidad será la no-identidad de quien no posee lo que los no-discapacitados sí poseen: la normalidad, una normalidad asumida como ausencia de deficiencias fisiológicas” (Miguel & Díaz, 2000).

**Tabla 4:** Personas con discapacidad según tipo de deficiencia y nivel de estudios terminado. Datos porcentuales.

Deficiencias	Analfabeto	Sin estudios		Primarios	Secundarios	Estudios		Universitarios	TOTAL
Deficiencias mentales	29,4%	27,8%		27,2%	11,8%	2,0%		1,8%	100,0%
Deficiencias visuales	8,8%	23,0%		34,7%	23,3%	5,7%		4,5%	100,0%
Deficiencias del oído	6,7%	21,1%		42,2%	20,5%	5,4%		4,2%	100,0%
Deficiencias del lenguaje, habla y voz	14,0%	19,2%		46,5%	10,0%	3,0%		7,4%	100,0%
Deficiencias osteoarticulares	7,3%	27,3%		39,1%	17,9%	5,0%		3,4%	100,0%
Deficiencias del sistema nervioso	13,8%	21,0%		35,0%	20,4%	6,4%		3,5%	100,0%
Deficiencias viscerales	9,2%	26,2%		43,7%	16,0%	2,8%		2,0%	100,0%
Otras deficiencias	11,0%	31,2%		34,3%	18,8%	1,9%		2,8%	100,0%
No consta	7,2%	16,6%		44,8%	21,5%	5,4%		4,5%	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>10,8%</b>	<b>24,3%</b>		<b>37,4%</b>	<b>19,0%</b>	<b>5,0%</b>		<b>3,6%</b>	<b>100,0%</b>

**Realizado por:** Jiménez Lara, A. y Huete García, A. (2002a):  
**Fuente:** La Discapacidad en Cifras. IMSERSO, Madrid.

Al considerar que un nivel de estudios secundario o superior es una garantía formativa para encontrar empleo, podremos suponer que las personas con discapacidad tienen más dificultades para acceder a un empleo sobre todo a aquellos que requieren un mayor nivel de especialización. “Los datos nos dan la razón. Tanto el nivel de actividad como el nivel de ocupación son significativamente inferiores entre las personas con discapacidad con respecto a la población no discapacitada. La tasa de actividad de las personas con discapacidad en edad de trabajar es del 32%, mientras que en la población general es del 64,5%, esto es, el doble que la anterior. Particularmente, las mujeres con discapacidad presentan cifras aún más bajas de actividad laboral.” (Miguel & Díaz, 2000)

**Tabla 5:** Personas con discapacidad de 16 a 64 años según género y relación con la actividad laboral. Datos porcentuales.

	Total	Activos			Inactivos
		Total activos	Trabajando	Parados	
Hombres	100,00	40,61	31,64	8,98	59,39
Mujeres	100,00	23,71	15,86	7,85	76,29
<b>TOTAL</b>	100,00	32,28	23,86	8,42	67,72

**Realizado por:** Jiménez Lara, A. y Huete García, A. (2002a):

**Fuente:** La Discapacidad en Cifras. IMSERSO, Madrid.

De manera particular, son las personas con deficiencias visuales y auditivas las que mayores niveles de inserción laboral presentan. Por el contrario, las personas con discapacidades intelectuales y/o trastornos mentales y las mujeres de todos los tipos de discapacidad, presentan mayores dificultades de inserción laboral, con menores niveles de actividad. “Podemos comprobar, por lo tanto, que en aquellas situaciones de doble vulnerabilidad, como es el caso de la discriminación por motivos de género de las mujeres con discapacidad, la exclusión social es mayor” (Miguel & Díaz, 2000).

### ***Tipos de discapacidades:***

La discapacidad física se clasifica en:

Motrices con o sin afectación cerebral.

- **Monoplejia;** parálisis en una de sus extremidades
- **Paraplejia;** ésta afectación es debido a una lesión medular en la zona dorsal, inmovilizando básicamente las extremidades inferiores.
- **Tetrapelja;** es la alteración de la lesión medular cervical con pérdida total de la capacidad de movimiento de las extremidades inferiores y parcial o total de los superiores.
- **Hemiplejia;** se entiende cuando existe alteración o lesión en el sistema nervioso que produce la parálisis de la parte opuesta contralateral a la dañada, suele deberse a accidentes cerebrovasculares o tratamientos craneoencefálicos.

- **Espina bífida;** es la malformación congénita en el que el tubo neuronal y la columna vertebral no se cierran por completo durante la formación del feto, produciendo daños en los nervios y la médula que pueden impedir o dificultar el movimiento de la persona.
- **Distrofia muscular;** trastornos englobados dentro de la distrofia muscular va perdiendo tejidos con el tiempo, dificultando los movimientos.
- **Parálisis cerebral;** es una condición médica crónica debido a problemas durante el desarrollo cerebral del feto, afecta la motricidad-
- **Amputación;** es la pérdida de extremidades o de partes del cuerpo.

En efectos legales se considera discapacidad según la Asamblea Constituyente (2012), en el “Artículo 6.- Persona con discapacidad.- Para los efectos de esta Ley se considera persona con discapacidad a toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, en la proporción que establezca el Reglamento.”

Según Aulestia (2015) tenemos la siguiente clasificación de las Discapacidades conforme lo estipula la Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad:

- Físicas
- Mentales
- Psicológicas
- Sensoriales

Causas de las discapacidades:

- Accidentes de tránsito y laborales
- Conflicto Armado
- Enfermedades Comunes
- Congénitas
- Violencia social; entre otras

### **Discapacidad Física**

Para efectos legales se determina Discapacidad Física según el (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013, págs. 7, 10, 11); y, citado por Aulestia (2015) refiérase a “las deficiencias corporales y/o viscerales que ocasionan dificultad significativa o imposibilidad para caminar, correr, manipular objetos con las manos, subir o bajar gradas, levantarse, sentarse, mantener el equilibrio, controlar esfínteres, entre otras. Estas deficiencias pueden ser evidentes (amputaciones, paraplejía, hemiplejia etc.), pero también provocan el daño y la limitación en la función de órganos internos, y por lo tanto en muchas ocasiones pueden ser imperceptibles (fibrosis quística de páncreas, insuficiencia renal crónica terminal, epilepsia de difícil control, enfermedades cardíacas, etc.” Dentro del proceso de inclusión laboral: Este tipo de discapacidad requiere de adaptaciones al medio físico para la eliminación de barreras arquitectónicas que dificulten su adecuado desenvolvimiento.

De acuerdo con lo que nos manifiesta Flores (2016) la discapacidad física se puede definir como “una desventaja, resultante de una imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de la persona afectada”.

- Esto significa que las partes afectadas son los brazos y/o las piernas.



- “La discapacidad física se origina por una deficiencia física, es decir, la pérdida o anormalidad en la estructura anatómica de los sistemas osteo-articular (huesos y articulaciones), nervioso o muscular” (Flores, 2016).

### ***Causas y Enfermedades***

Las deficiencias que originan cualquier discapacidad física pueden ser:

*Genéticas:* Se pueden transmitir de padres a hijos.

*Congénitas:* Se refiere a las características o rasgos con los que nace un individuo y que no dependen sólo de factores hereditarios, sino que son adquiridos durante la gestación.

*Adquiridas:* Ocasionadas por algún accidente o enfermedad después del nacimiento.

*Temporales:* “Se trata de deficiencias adquiridas a consecuencia de algún accidente que provoca una inmovilidad limitada y cuyo pronóstico de recuperaciones predecible, considerando aspectos como la inmovilidad, terapia física, etc” (Flores, 2016).

*Permanentes:* Aquellas cuyo diagnóstico no contempla mejoría independientemente del tratamiento.

### **Hipótesis**

La Discapacidad Física incide significativamente en los Índices de Rendimiento Laboral de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, de la ciudad de Quito

**Señalamiento de variables**

**Variable independiente:** Índices de Rendimiento Laboral

**Variable dependiente:** Discapacidad Física

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se ampara en el enfoque mixto por cuanto Hernández, Fernández, & Baptista (2010) manifiestan que “el enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cualitativos y cuantitativos en un mismo estudio.”

Briones (2000, pág. 40) cuando menciona que la investigación Cualitativa se refiere a “las investigaciones que usan herramientas de obtención y manejo de información que no parte de la necesidad de usar estadísticas o matemáticas para llegar a conclusiones” por cuanto los resultados estadísticos obtenidos pasarán al análisis y criticidad, con el soporte y ayuda del marco teórico obtenido en el trabajo de investigación. Mientras que para González y Rodríguez (1999, pág. 41) la investigación cuantitativa determina que "Desde el punto de vista metodológico se denomina cuantitativa a la investigación que predominantemente, tiende a usar instrumento de medición y comparación que proporcionan datos cuyo estudio requiere el uso de modelos matemáticos” en el cual la información obtenida será sometida a análisis estadístico.

De tal manera, y de acuerdo al estudio planteado por los autores la investigación mixta, donde ambos enfoques se armonizan durante todo el proceso, el enfoque que tendrá cierto predominio en el trabajo investigativo será el Cualitativo donde trata de “identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones y su estructura dinámica” (Pita & Pétergas, 2002), y el enfoque que le sigue será el Cuantitativo, en el cual permitirá examinar los datos de forma numérica. En tal virtud y bajo estos fundamentos la investigación será Cualicuantitativa.

Modalidad básica de la investigación

Las modalidades que respondieron a esta investigación fueron:

### ***Investigación de Campo***

Tal como nos manifiesta Arias (1999) la investigación de campo radica en la “recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna” es decir que la investigación se da en su habitud natural, netamente en el trato directo con la población y la problemática a ser investigada.

### ***Investigación Documental***

En este punto para Palella & Martins (2006) “concreta exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes. Indaga sobre un tema en documentos escritos u orales”, para ello en la presente investigación se ha utilizado diferentes bibliografías que sustentan las dos variables, como son los Índices de Rendimiento Laboral y la otra la Discapacidad Física.

### **Nivel o tipo de investigación**

El tipo de investigación que se aplicará será el descriptivo y el correlacional por cuanto la investigación tiene un enfoque Cualicuantitativo.

### ***Investigación Descriptiva***

Para Hernández, Fernández, & Baptista (2010, pág. 117) la investigación Descriptiva “busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”, se empleará dicha investigación el cual describirá todos los hechos y características más sobresalientes que se produzcan en relación al Rendimiento Laboral y la Discapacidad Física. Adicionalmente Méndez (2001, pág. 136) determina que “el estudio descriptivo identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes de ese universo investigado, estableciendo

comportamientos concretos” detallando aquellos aspectos más característicos y específicos de la problemática planteada.

### ***Investigación Correlacional***

En términos de Hernández, Fernández, & Baptista (2010) este tipo de investigación se utiliza “para determinar en qué medida dos o más variables están relacionadas entre sí”, es decir, este tipo de estudios el que menciona que el autor tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables. Con la ejecución de la Investigación Correlacional, podremos medir el grado de relación existente entre las variables planteadas, se analizará el porqué de esta reacción, en este sentido se podrá llegar a comprobar y determinar las sociedades y relaciones entre dos o más fenómenos que envuelven el problema de la investigación.

### **Población y Muestra**

#### **Población**

Para Hernández, Fernández, & Baptista (2010, pág. 174) “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” de acuerdo al autor se plantea como una categoría particular, o tan sencillo como el total de individuos que se desea estudiar y tienen características comunes. La población para la presente investigación, está constituida por 56 personas con discapacidad física entre hombres y mujeres que laboran en la empresa CNT EP de la Ciudad de Quito.

**Tabla N° 6:** Población trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.

<b>Trabajadores con discapacidad CNT</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Hombres</b>	32
<b>Mujeres</b>	24
<b>TOTAL</b>	56

Fuente: CNT EP de la Ciudad de Quito

## **Muestra**

En este caso no se ha visto la necesidad de tomar una muestra, la población a investigar no es mayoritaria, lo que se puede trabajar más ampliamente con el gran porcentaje de la población, dándonos mayores posibilidades de tener información del tema planteado. De esta forma se ejecutará, la selección de los participantes en el trabajo de campo.

## **Operacionalización de variables**

En cuanto a este tipo de operación, las variables son desmenuzadas y analizadas deductivamente, para el proceso de investigación de la siguiente manera:

**Tabla 7: Variable Independiente: Índices de Rendimiento Laboral**

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas	Instrumentos
<b>Índices de Rendimiento Laboral</b> Se le otorga al evaluar el desempeño y a la organización eficiente, ayuda a crear una mejor calidad de la vida de trabajo respecto del logro o resultado en la entrega de productos bienes o servicios generados por la institución, para que la empresa pueda obtener altos niveles de productividad, calidad y competitividad.	Factores a evaluar; Puntualidad, honradez, el respeto, valores, calidad en la producción, el conocimiento, la cooperación la creatividad y la productividad	Competitividad	¿Considera Ud., que las personas con discapacidad tienen la misma ventaja laboral que las demás personas en el desarrollo de las actividades de la empresa?	Encuesta aplicada a los trabajadores con discapacidad física de la CNT EP de la Ciudad de Quito.	Cuestionario Estructurado (Anexo 1)
	Factores que interfieren; relaciones personales, relaciones familiares y con la sociedad	Evaluación	¿La discapacidad física ha sido un limitante en la preparación académica?		
	Competitividad; la capacidad creativa, la cantidad y calidad de los resultados, la rentabilidad				
	Calidad de vida	Incorporar	¿En su trabajo encuentra barreras para su fácil movilidad?		
		Igualdad de oportunidades	¿La institución cuenta con una infraestructura de accesibilidad para las personas con discapacidad o movilidad reducida?		
	Logro	Resultados	¿Recibe atención prioritaria considerando su grado de discapacidad al ingresar al ámbito laboral?		
			¿Te sientes a gusto en el ámbito laboral que te desempeñas?		
	competitividad	Sociales	¿Su discapacidad física le impide realizar actividades cotidianas?		
		Familiares	¿En su familia la discapacidad física le impide realizar actividades cotidianas?		
	Imposibilidad	Física	Auto califique su rendimiento laboral del 1 al 5, sabiendo que 1 es bajo y 5 es muy alto		

Elaborado por: Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Tabla 8: Variable Dependiente: Discapacidad Física**

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas	Instrumentos
<p><b>Discapacidad Física</b></p> <p>Se puede definir como una desventaja, resultante de una imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de la persona afectada. Estas deficiencias pueden ser evidentes pero también provocan el daño y la limitación en la función de órganos internos, y por lo tanto en muchas ocasiones pueden ser progresivas</p>	Limitaciones; educativas, comunicativas, mentales, económicas, extremidades inferiores, funciones	Laborales	¿Se realiza frecuentemente una capacitación en cuanto a sus conocimientos laborales?	Encuesta aplicada a los trabajadores con discapacidad física de la CNT EP de la Ciudad de Quito.	Cuestionario Estructurado (Anexo 1)
	Interacción; familiar, escuela, trabajo, sociedad	Educativas	¿Conoce el objetivo de realizar una evaluación al desempeño laboral?		
	Deficientes; amputaciones, paraplejia, hemiplejia				
	Limitación del desempeño	movilidad	¿Las personas con discapacidad son incorporadas fácilmente al ámbito laboral?		
		Infraestructura	¿Considera Ud. que las personas con discapacidad tienen iguales oportunidades de acceso laboral?		
	Deficiencias	Porcentaje	¿En su trabajo existe un Plan de Mejora en función de sus resultados de desempeño profesional?		
		Nivel de desempeño	¿Se reconoce y motiva el desempeño eficiente de un trabajador en su empresa?		
	Incapacidad de actividades	Capacidad	¿Se potencializa al interior de la institución sus competencias profesionales?		
Rentabilidad		¿Existe mucha rotación de personal en la empresa?			

Elaborado por: Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)



## **Plan de Recolección de Información**

En este aspecto y de acuerdo al criterio de Herrera, Medina, & Naranjo (2004) “la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información”. Tomando estos criterios y para desplegar el plan, se consideró importante realizar las siguientes preguntas:

**a) ¿Para qué?** El objetivo general planteado que se utilizó surja efecto en el caso de la investigación que es: Determinar la influencia de la Discapacidad física en los Índices de Rendimiento Laboral para las personas que laboran en la empresa CNT EP de la Ciudad de Quito.

**b) ¿De qué personas o sujetos?** De participación y recolección de datos, tales como son los trabajadores con discapacidad física de la CNT EP de la Ciudad de Quito.

**c) ¿Sobre qué aspectos?** Orientada a analizar sobre los Índices de Rendimiento Laboral, en relación a los factores determinantes de la discapacidad física.

**d) ¿Quién o quiénes?** Será de responsabilidad única del investigador, no se establece necesario, la intervención de ninguna otra persona para el caso.

**e) ¿A quiénes?** A los sujetos que ayudaron la información, que en este caso serán los trabajadores con discapacidad física de la CNT EP de la Ciudad de Quito, que entran en el cálculo.

**f) ¿Cuándo?** Se realizó en el año 2016.

**g) ¿Dónde?** En la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) EP de la Ciudad de Quito, Provincia de Pichincha.

**h) ¿Cuántas veces?** Será establecido una sola vez.

i) **¿Cómo?** Utilizando la técnica de la encuesta, se facilitará el análisis de ideas y opiniones de los encuestados, en función a la problemática

j) **¿Con qué?** Consiste en un cuestionario elaborado, que contiene netamente preguntas cerradas, para que los encuestados se atengan a los medios de respuesta preestablecidas, de los cuales se tomará en consideración dentro de la Operacionalización de variables.

## **Procesamiento y análisis**

### ***Plan de Procesamiento de la Información***

Mediante el estudio estadístico (SPSS), y según el criterio de Axinn y Pearce (2006) y citado por Hernández, Fernández, & Baptista (2010, pág. 582) mencionan que “muchos de los datos recolectados por los instrumentos más comunes pueden ser codificados como números y también analizados como texto” lo cual con esto se procura determinar cálculos de tendencia central, y cotejo entre variables de medición, dando así tablas de frecuencias y medidas estadísticas.

En las tablas de frecuencias se consideraran los resultados preparados en tendencias, para el análisis de pruebas exactas, que permiten calcular los tipos de escalas estadísticas mediante tablas para el análisis de la información.

Respecto a las medidas de tendencia, en este caso tendencia central (media, mediana y moda) se utiliza como informe para explicar los cálculos que se establecen en la operación.

La técnica del  $\chi^2$  se utiliza para analizar entre variables de tipo nominal o cualitativo, o también establecida como una matriz 2x2 o de dos variables en investigación. El siguiente método consiste en **1)** desarrollar la hipótesis nula (H0) sin autonomía entre variables contra la hipótesis alternativa (H1), **2)** La prueba estadística de Xi-cuadrado, se establece como una fórmula matemática para determinar el cálculo, **3)** Realizar la operación del valor de Xi-cuadrado, calculado

en una tabla de repartimientos estadísticas, el cual se representa como, nivel de confianza en un 95% o (0,95), seguido del nivel de error que se estima entre un 5% o (0,05) y por último **4)** Cotejar los cálculos de las variables o Xi cuadrado, dándonos las siguientes opciones, que en este caso se determina que: se rechaza H0 dentro de un nivel de confianza que se planteó con un tiempo de anticipación, que dentro de este caso constituye en el medio por el cual se probará la hipótesis proyectada.

### **Plan de Análisis de Resultados**

**a)** Se ejecutara los parámetros de la información recogida en campo, detalladas en las tablas estadísticas.

**b)** Con la ayuda de gráficos estadísticos, se simboliza el porcentaje total de cada uno de los problemas planteados.

**c)** En el análisis de resultados, posee la información recogida durante todo el transcurso de la investigación, que fue estudiada, y permitirá la obtención de los objetivos trazados.

**d)** Para la interpretación de los resultados obtenidos, se efectuara mediante el cruce de las variables.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### **Análisis de datos**

Luego de haber terminado con la etapa de recolección de información; obtenidos todos los datos, es necesario para el desarrollo de la investigación, proceder a continuar con el proceso siendo este el procesamiento y análisis de los datos.

De acuerdo a Bueno Encalada (2012) “Esta etapa es medular en toda investigación; puesto que, basada en la información obtenida, en su sistematización y procesamiento, se dirige a la demostración de las hipótesis; siempre guiado por su visión total y unitaria del fenómeno o problema, inclusive cuando se analiza sus partes” siendo de gran importancia dan valor a la formulación de las hipótesis, recolección y tratamiento de los datos, puesto que, el análisis de datos está enfocado en el estudio cuidadoso de la información obtenida durante el tratamiento de campo, el mismo que es cualicuantitativo, debido que para el levantamiento de la información se utilizó la encuesta contando también con datos numéricos.

Bueno Encalada (2012) se refiere al análisis cuantitativo como “La descripción numérica de la información, la revelación del componente formal, del aspecto externo del hecho, fenómeno o problema que se investiga. Este análisis que se apoya en el procesamiento estadístico de los datos y su explicación, que se sirve de fundamento al análisis cualitativo”.

Así mismo en cuanto al análisis Cualitativo Bueno Encalada (2012) menciona que:

Es el estudio que enfoca el fondo del fenómeno, sus características o atributos implícitos, con el propósito de verificar científicamente la hipótesis. El análisis cualitativo se dirige al establecimiento de la relación causa- efecto, para lo cual se precisa el descubrimiento del origen del problema que se localiza en el pasado; su relación en el presente, sobre cuya base es posible prever el futuro.

De acuerdo a lo antes indicado en toda investigación, es de gran importancia el análisis cuantitativo y cualitativo.

En términos de Hernández, Fernández y Baptista (2014) Mientras que el estudio cuantitativo se basa en investigaciones previas, el estudio cualitativo se fundamenta primordialmente en sí mismos. El cuantitativo se utiliza para consolidar las creencias y establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población; y el cualitativo, para que el investigador se forme creencias propias sobre el fenómeno estudiado, como lo será un grupo de personas únicas o un proceso particular.

Para dar una mayor claridad en la comprensión de la manera como se ha ejecutado el proceso de análisis de datos se desvivirá en cuatro etapas:

**1. Revisión detenida de la información obtenida**, que consiste específicamente en la revisión de toda la información recogida, con el fin de detectar a tiempo y eliminar de esta manera todos los posibles errores y omisiones que pueden presentar. Dicho de otro modo, el primer paso consiste en la revisión de todas y cada una de la encuestas aplicadas al grupo o población, verificando las respuestas que, estas sean legibles y que no se haya quedado las preguntas sin contestar, obteniendo de esta forma un resultado más eficaz.

**2. Codificación de los datos**, “Consiste en determinar grupos, subgrupos, clases o categorías en las que puedan ser clasificadas las respuestas. Las categorías deben ser exclusivas, es decir; que una respuesta no pueda corresponder más que a una sola categoría. Es necesario que todas las repuestas queden incluidas en alguna categoría” 2014 (Münch & Ángeles) . Es necesario resumir la información, de esta forma se reducirá el tiempo de trabajo al momento de pasar los datos a la tabla estadística y las codificaciones serán las que ayudarán al momento de ingresar los datos a la tabla estadística, así como también al momento de encontrar errores en la digitación.

**3. Tabulación de los datos**, de acuerdo a Münch & Ángeles (2014, pág. 124) *“La tabulación consiste en resumir los datos en tabas estadísticas. Según sea el volumen de la información, la tabulación puede hacerse en forma manual o computarizada,*

*requiere de datos que hayan sido codificados y revisados*". Por lo tanto, la tabulación consiste en la presentación de la información recopilada del grupo seleccionado, de forma ordenada para una mejor interpretación y presentación de los resultados.

**4. Presentación de la Información**, siendo esta en donde se puntualizan las respuestas y resultados obtenidos de las encuestas aplicadas al grupo o población.

Según Münch y Ángeles (2014, pág. 124) *"La presentación de los datos. Se refiere básicamente a representación estadística de datos; debe ser estudiado con más detenimiento en cursos de estadística"* la presentación de la información se la podrá realizar de forma escrita mediante un informe una vez que se haya obtenido todos los datos a través de los resultados estadísticos; así, como también de forma gráfica a pesar siendo ésta más específica en la cual no se puede incluir muchos datos y se necesita mayor tiempo para su elaboración y posterior presentación.

De acuerdo a Díaz de Rada (2009, pág. 28) *"La labor de tratamiento y análisis de la información precede a la elaboración de un informe donde se presentan los hallazgos de la investigación"*. Presentación de resultados: *"Resultados reales relevantes obtenidos; bases de los porcentajes (tanto ponderados como no ponderados); indicadores del margen de error estadístico y probabilidades de los resultados principales; medidas de significación estadística de las diferencias entre cifras clave, y el cuestionario y otros elementos y materiales relevantes utilizados"* (pág. 29).

Con lo antes indicado, se puede concluir que, la presentación de la información consiste en incluir los datos estadísticos recolectados en forma de texto, gráficos o tablas estadísticas en la cual, se verán reflejados los resultados en porcentaje, de los datos obtenido de la población encuestada.

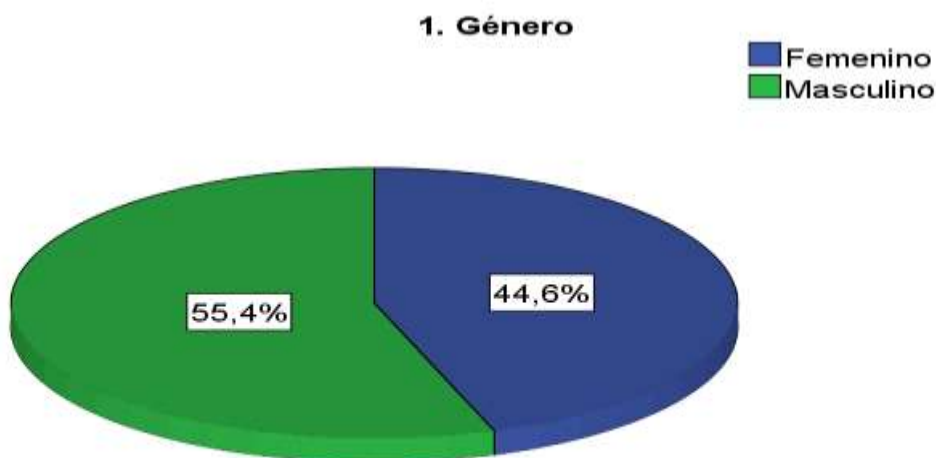
## 1.- Género

**Tabla No 9: Género**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	25	44,6	44,6	44,6
	Masculino	31	55,4	55,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad Física de CNT EP, Ciudad de Quito.



**Gráfico No 10: Género**

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.

### Análisis

En el proceso investigativo, existe mayor presencia de género Masculino con un 55,4% y femenino con el 44,6% de la población.

### Interpretación

La diferencia del porcentaje entre géneros no es muy profunda, pero indica que hay cierta preferencia de contratar al género masculino con discapacidad.

## 2.- ¿Cuál es su edad?

**Tabla No 10:** ¿Cuál es su edad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 25-30	2	3,6	3,6	3,6
	De 30-35	6	10,7	10,7	14,3
	De 35-40	16	28,6	28,6	42,9
	De 40-45	2	3,6	3,6	46,4
	De 45-50	8	14,3	14,3	60,7
	De 50-55	11	19,6	19,6	80,4
	De 55-60	11	19,6	19,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.



**Gráfico No 11:** ¿Cuál es su edad? (Cerrada)

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.

### Análisis

De acuerdo a la investigación realizada, los datos arrojan que un 28,6% se encuentran ubicados en edades desde 35 a 40 años, el 19,6% entre 50-55 y 55-60, el 14,3% entre 45-50 años, el 10,7% entre 30-35 años, mientras que el 3,6% de 25-30 y de 40-45 años.

### Interpretación

Se evidencia que las personas con discapacidad, se mantienen en un rango de 35 a 40 años, esto nos determina que la mayor parte de personas están en una edad donde se tiene mayor fuerza mental física de acuerdo a los datos obtenidos.



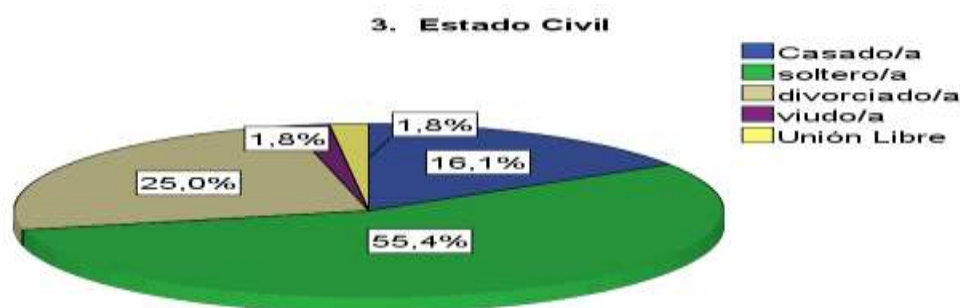
### 3.- Estado Civil

**Tabla No 11:** Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casado/a	9	16,1	16,1	16,1
	soltero/a	31	55,4	55,4	71,4
	divorciado/a	14	25,0	25,0	96,4
	viudo/a	1	1,8	1,8	98,2
	Unión Libre	1	1,8	1,8	100,0
	Total		56	100,0	100,0

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.



**Gráfico No 12:** Estado Civil

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.

### Análisis

En base a los datos, sobre el estado civil se determinó que existe mayor presencia de solteros con un 55,4%; siguiéndole los divorciados con un 25%; los casados con un 16,1%; viudos y en unión libre con 1,8% de la población.

### Interpretación

Es necesario tomar en cuenta que la mayor parte de personas con discapacidad son solteros, lo que en muchos de los casos puede ser por su propia voluntad o por razones de impedimento físico y psicológico, provocando frustración, soledad afectando su vida privada y laboral.

#### 4.- ¿Cuál es la causa de su discapacidad?

**Tabla No 12:** ¿Cuál es la causa de su discapacidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Congénito (al momento de nacer)	24	42,9	42,9	42,9
Adquirida (por enfermedad, accidente, etc.)	32	57,1	57,1	100,0
Total	56	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.



**Gráfico No 13:** ¿Cuál es la causa de su discapacidad?

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.

#### Análisis

De acuerdo a la investigación la mayor causa de discapacidad es adquirida por enfermedades, accidentes u otros con un 57,1%; seguido del 42,9% adquirida al momento de nacer

#### Interpretación

Se determina que la mayor parte de personas con discapacidad adquirieron su imposibilidad durante el proceso de vida, ya sea esta por accidente o enfermedad grave o catastrófica que conlleva a una discapacidad, estableciendo de esta manera un cambio psicológico y físico, que sin lugar a duda trascendió en sus ideales de vida y aspiraciones.

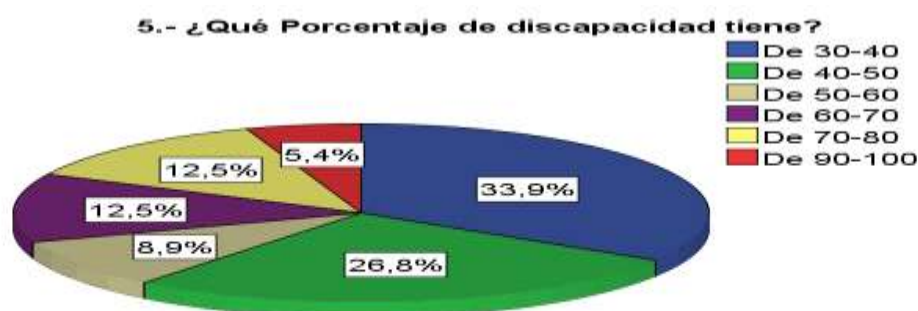
## 5.- ¿Qué Porcentaje de discapacidad tiene?

**Tabla No 13:** ¿Qué Porcentaje de discapacidad tiene?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 30-40	19	33,9	33,9	33,9
	De 40-50	15	26,8	26,8	60,7
	De 50-60	5	8,9	8,9	69,6
	De 60-70	7	12,5	12,5	82,1
	De 70-80	7	12,5	12,5	94,6
	De 90-100	3	5,4	5,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.



**Gráfico No 14:** ¿Qué Porcentaje de discapacidad tiene?

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.

### Análisis

Se visualiza en la investigación realizada, que un 2% hasta un 13%, se encuentran ubicados en un 30% y hasta un 100% de discapacidad, pero los porcentajes más relevantes es el 13% con una discapacidad de 30% y el 11% con una discapacidad del 40%.

### Interpretación

Podemos mencionar que los porcentajes de discapacidad van desde un 30% hasta un 100%, y no hay un dominante que prevalezca con mayor amplitud.

## 6.- ¿Se realiza frecuentemente una capacitación en cuanto a sus conocimientos laborales?

**Tabla No 14:** ¿Se realiza frecuentemente una capacitación en cuanto a sus conocimientos laborales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,8	1,8	1,8
	Casi nunca	7	12,5	12,5	14,3
	A veces	24	42,9	42,9	57,1
	Casi siempre	22	39,3	39,3	96,4
	Siempre	2	3,6	3,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.



**Gráfico No 15:** ¿Se realiza frecuentemente una capacitación en cuanto a sus conocimientos laborales?

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.

### Análisis

El desarrollo de las encuestas realizadas arrojan que la capacitación en cuanto a conocimientos laborales se las realiza a veces respondieron un 42,9%; mientras que el 41,1% dice que casi siempre; el 12,5% dice que casi nunca; y, el 3,6% dice que siempre.

### Interpretación

Se determina que la capacitación laboral no es continua, sin embargo es un factor necesario para las personas con discapacidad, en virtud que podrán mejorar sus conocimientos, y poder aspirar a ocupar cargos importantes en su campo laboral.

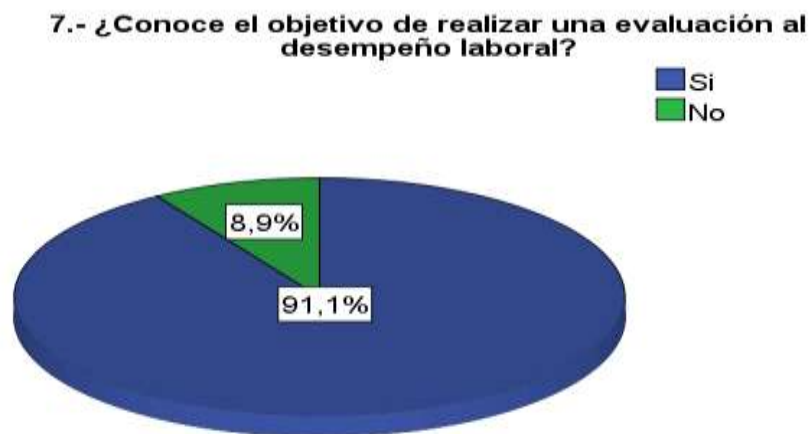
## 7.- ¿Conoce el objetivo de realizar una evaluación al desempeño laboral?

**Tabla No 15:** ¿Conoce el objetivo de realizar una evaluación al desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	51	91,1	91,1	91,1
	No	5	8,9	8,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.



**Gráfico No 16:** ¿Conoce el objetivo de realizar una evaluación al desempeño laboral?

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.

### Análisis

La investigación refleja que el 91,1% de los encuestados conocen el motivo para realizar una evaluación al personal, mientras que el 8,9% dice que no.

### Interpretación

Se comprueba que la mayoría de personas encuestadas dicen conocer los motivos de una evaluación al personal, por lo tanto es importante la retroalimentación que permitirá mejorar el rendimiento y crecimiento en las labores.

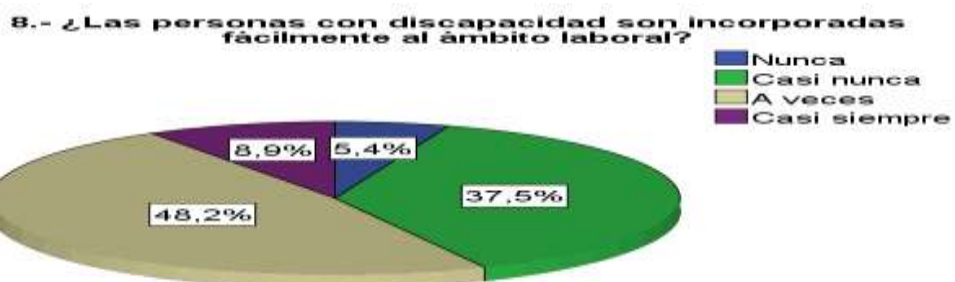
## 8.- ¿Las personas con discapacidad son incorporadas fácilmente al ámbito laboral?

**Tabla No 16:** ¿Las personas con discapacidad son incorporadas fácilmente al ámbito laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5,4	5,4	5,4
	Casi nunca	21	37,5	37,5	42,9
	A veces	27	48,2	48,2	91,1
	Casi siempre	5	8,9	8,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.



**Gráfico No 17:** ¿Las personas con discapacidad son incorporadas fácilmente al ámbito laboral?

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.

### Análisis

Según los resultados obtenidos, se determina que los encuestados creen que las personas con discapacidad no son incorporadas fácilmente al ámbito laboral con un 48,2% A Veces, un 37,5% casi nunca; un 5,4% nunca; y, un 8,9% casi siempre

### Interpretación

Entre estos criterios se determina que para que una persona con discapacidad pueda entrar a formar parte de los grupos con empleo, sin duda su membrete de incapacitado merma sus oportunidades, y se refleja una vez más como un impedimento para acceder a un empleo y aportar con su contingente en el desarrollo de un país, personal y familiar.

**9.- ¿Considera Ud. que las personas con discapacidad tienen iguales oportunidades de ascenso laboral?**

**Tabla No 17:** ¿Considera Ud. que las personas con discapacidad tienen iguales oportunidades de ascenso laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	21,4	21,4	21,4
	Casi nunca	34	60,7	60,7	82,1
	A veces	7	12,5	12,5	94,6
	Casi siempre	2	3,6	3,6	98,2
	Siempre	1	1,8	1,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.



**Gráfico No 18:** ¿Considera Ud. que las personas con discapacidad tienen iguales oportunidades de ascenso laboral?

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.

**Análisis**

Se determina en la pregunta por parte de los encuestados en cuanto a las oportunidades de ascenso laboral, un 60,7% dice que casi nunca; un 21,4% dice que nunca; un 12,5% dicen que a veces, el 3,6% casi siempre, mientras que el 1,8% dicen que siempre.

**Interpretación**

Bajo estos parámetros se termina que las personas con discapacidad no tienen las mismas oportunidades de ascensos, que una persona con todas sus facultades, ante este atenuante es indispensable la preparación intelectual y psicológica de estas personas para cambiar este criterio de conformismo.

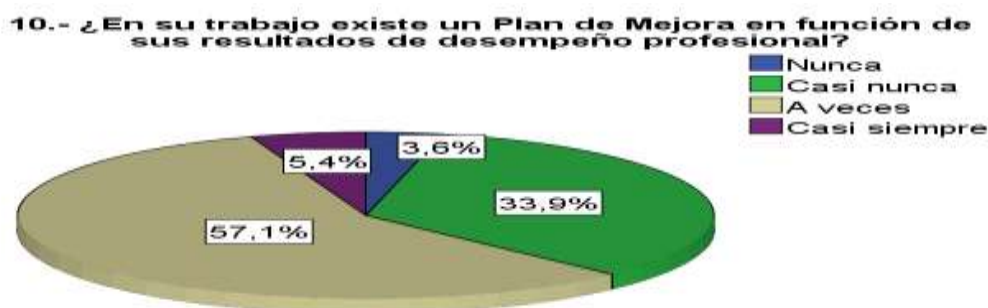
## 10.- ¿En su trabajo existe un Plan de Mejora en función de sus resultados de desempeño profesional?

**Tabla No 18:** ¿En su trabajo existe un Plan de Mejora en función de sus resultados de desempeño profesional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,6	3,6	3,6
	Casi nunca	19	33,9	33,9	37,5
	A veces	32	57,1	57,1	94,6
	Casi siempre	3	5,4	5,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.



**Gráfico No 19:** ¿En su trabajo existe un Plan de Mejora en función de sus resultados de desempeño profesional?

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.

### Análisis

Referente a la pregunta de los Planes de Mejora en función de sus resultados de desempeño profesional el 57,1% dice que a veces; un 33,9% dice que casi nunca; el 5,4% dice que casi siempre; y; el 3,6% dice que nunca.

### Interpretación

Se determina que la empresa se ocupa de los Planes de Mejora en función de sus resultados de desempeño profesional, pero son de manera esporádica, no se tiene la continuidad en pos de un mejoramiento personal y grupal.



## 11.- ¿Se reconoce y motiva el desempeño eficiente de un trabajador en su empresa?

**Tabla No 19:** ¿Se reconoce y motiva el desempeño eficiente de un trabajador en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5,4	5,4	5,4
	Casi nunca	33	58,9	58,9	64,3
	A veces	18	32,1	32,1	96,4
	Casi siempre	1	1,8	1,8	98,2
	Siempre	1	1,8	1,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.



**Gráfico No 20:** ¿Se reconoce y motiva el desempeño eficiente de un trabajador en su empresa?

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.

### Análisis

De la encuesta realizada se obtuvo que el 58,9% de encuestados dice casi nunca se reconoce y motiva el desempeño eficiente de un trabajador en su empresa, mientras que el 32,1% dice que a veces; 5,4% dice que nunca; mientras que el 1,8% dice casi siempre y siempre.

### Interpretación

El poco reconocimiento y motivación efectiva por parte de la empresa, el colaborador puede tener un sentimiento de desinterés de pertenencia a la empresa y reconocimiento, a esto se suma el descontento por su trabajo.

## 12.- ¿Se potencializa al interior de la institución sus competencias profesionales?

**Tabla No 20:** ¿Se potencializa al interior de la institución sus competencias profesionales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5,4	5,4	5,4
	Casi nunca	38	67,9	67,9	73,2
	A veces	12	21,4	21,4	94,6
	Casi siempre	2	3,6	3,6	98,2
	Siempre	1	1,8	1,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.



**Gráfico No 21:** ¿Se potencializa al interior de la institución sus competencias profesionales?

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.

### Análisis

De acuerdo a los datos obtenidos se observa que el 67,9% dice que casi nunca se potencializa al interior de la institución sus competencias profesionales, mientras que el 21,4% dice que a veces; el 5,4% dice que nunca; y, el 3,6% casi siempre, mientras que el 1,8% siempre.

### Interpretación

En base a estos criterios se determina la falta de interés de la empresa por potencializar al interior de la institución las competencias profesionales de sus trabajadores, tomando en cuenta que la autoestima del trabajador se ve superada.

### 13.- ¿Existe mucha rotación de personal en la empresa?

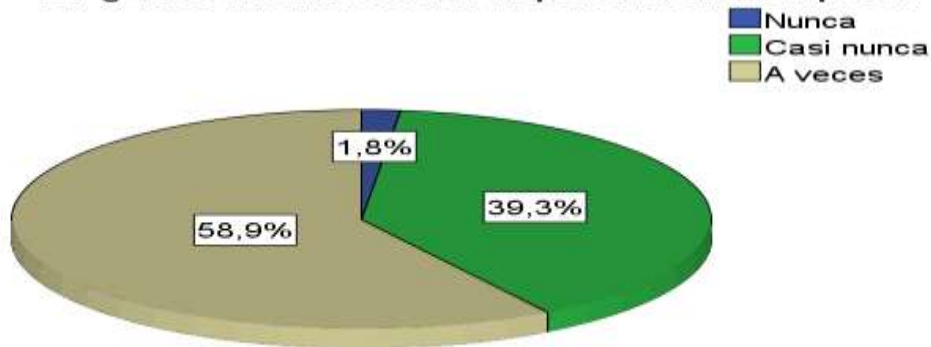
**Tabla No 21:** ¿Existe mucha rotación de personal en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,8	1,8	1,8
	Casi nunca	22	39,3	39,3	41,1
	A veces	33	58,9	58,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.

### 13.- ¿Existe mucha rotación de personal en la empresa?



**Gráfico No 22:** ¿Existe mucha rotación de personal en la empresa?

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito

### Análisis

De acuerdo a los datos obtenidos se observa que el 58,9% dice que a veces existe mucha rotación de personal en la empresa, mientras que el 39,3% dice que casi nunca; mientras que el 1,8% dice que nunca.

### Interpretación

En base al porcentaje se determina que la rotación de personal no es constante, lo que refiere una parte positiva y de estabilidad para las personas con discapacidades físicas, y facilita la adaptación al medio.

#### 14.- ¿La discapacidad física ha sido un limitante en la preparación académica?

**Tabla No 22:** ¿La discapacidad física ha sido un limitante en la preparación académica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,6	3,6	3,6
	Casi nunca	15	26,8	26,8	30,4
	A veces	19	33,9	33,9	64,3
	Casi siempre	18	32,1	32,1	96,4
	Siempre	2	3,6	3,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.



**Gráfico No 23:** ¿La discapacidad física ha sido un limitante en la preparación académica?

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.

#### Análisis

Conforme la investigación si la discapacidad física ha sido un limitante en la preparación académica de una persona con discapacidad. El 33,9% dice que a veces; el 32,1% dice que casi siempre; el 26,8% dice que casi nunca; mientras que el 3,6% manifiestan que nunca y siempre.

#### Interpretación

La mayor parte determina que la discapacidad física ha sido un limitante en la preparación académica de una persona con discapacidad, de diferentes formas en niveles moderados, lo que ha determinado un limitante a la hora de incursionar en una actividad laboral.

## 15.- ¿En su trabajo encuentra barreras para su fácil movilidad?

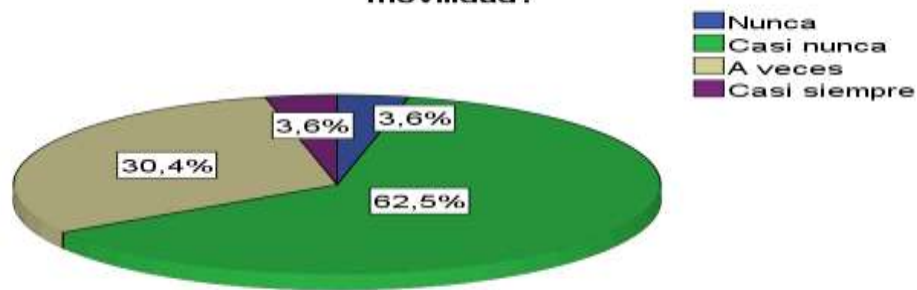
**Tabla No 23:** ¿En su trabajo encuentra barreras para su fácil movilidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,6	3,6
	Casi nunca	35	62,5	66,1
	A veces	17	30,4	96,4
	Casi siempre	2	3,6	100,0
	Total	56	100,0	

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.

**15.- ¿En su trabajo encuentra barreras para su fácil movilidad?**



**Gráfico No 24:** ¿En su trabajo encuentra barreras para su fácil movilidad?

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.

### Análisis

Conforme el resultado de la investigación, si, se encuentra barreras en el trabajo para su fácil movilidad. El 62,5% dice que casi nunca; el 30,4% dice que a veces; mientras que el 3,6% dice que nunca y siempre.

### Interpretación

La mayor parte determina que en su trabajo si se encuentran barreras para su fácil movilidad, aunque estas no son de mucha importancia y tratan de dar una solución, pero que a fin de cuentas es una molestia al movilizarse y desempeño en su trabajo.

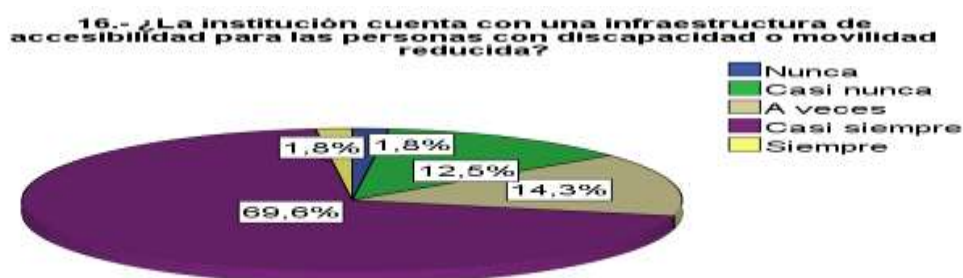
## 16.- ¿La institución cuenta con una infraestructura de accesibilidad para las personas con discapacidad o movilidad reducida?

**Tabla No 24:** ¿La institución cuenta con una infraestructura de accesibilidad para las personas con discapacidad o movilidad reducida?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,8	1,8	1,8
	Casi nunca	7	12,5	12,5	14,3
	A veces	8	14,3	14,3	28,6
	Casi siempre	39	69,6	69,6	98,2
	Siempre	1	1,8	1,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.



**Gráfico No 25:** ¿La institución cuenta con una infraestructura de accesibilidad para las personas con discapacidad o movilidad reducida?

**Elaborado por:** Viteri Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.

### Análisis

Determina la investigación que si en la institución se cuenta con una infraestructura de accesibilidad para las personas con discapacidad o movilidad reducida. El 69,6% dice que casi siempre; el 14,3% dice que a veces; el 12,5% dice que casi nunca; mientras que el 1,8% dice siempre y que nunca.

### Interpretación

La mayor parte determina que en la institución se cuenta con una infraestructura de accesibilidad para las personas con discapacidad o movilidad reducida, lo cual motiva a su capacidad de trabajo.

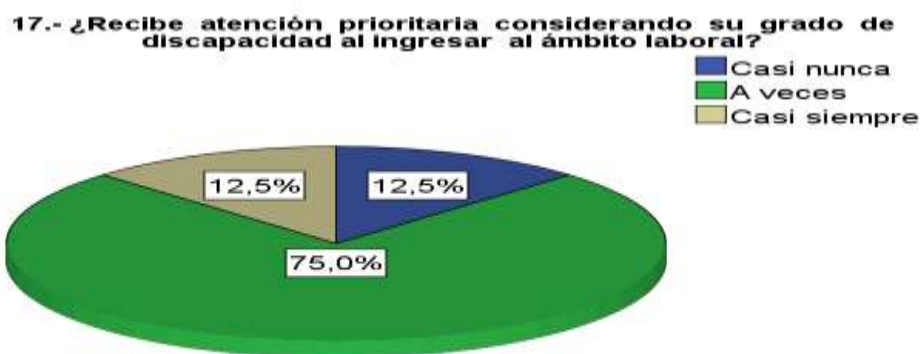
## 17.- ¿Recibe atención prioritaria considerando su grado de discapacidad al ingresar al ámbito laboral?

**Tabla No 25:** ¿Recibe atención prioritaria considerando su grado de discapacidad al ingresar al ámbito laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	12,5	12,5
	A veces	42	75,0	87,5
	Casi siempre	7	12,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.



**Gráfico No 26:** ¿Recibe atención prioritaria considerando su grado de discapacidad al ingresar al ámbito laboral?

**Elaborado por:** Viteri Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.

### Análisis

Con los datos obtenidos se puede determinar si las personas con discapacidad reciben atención prioritaria considerando su grado de discapacidad al ingresar al ámbito laboral: el 75% dice que a veces; mientras que el 12,5% casi siempre y casi nunca.

### Interpretación

Cabe indicar que en los 10 últimos años se han visto cambios con respecto al ingreso en la fuerza laboral de las personas con discapacidad, por esta razón se mantiene que a veces, cabe destacar que aún hay que impulsar y mejorar este punto.

## 18.- ¿Te sientes a gusto en el ámbito laboral que te desempeñas?

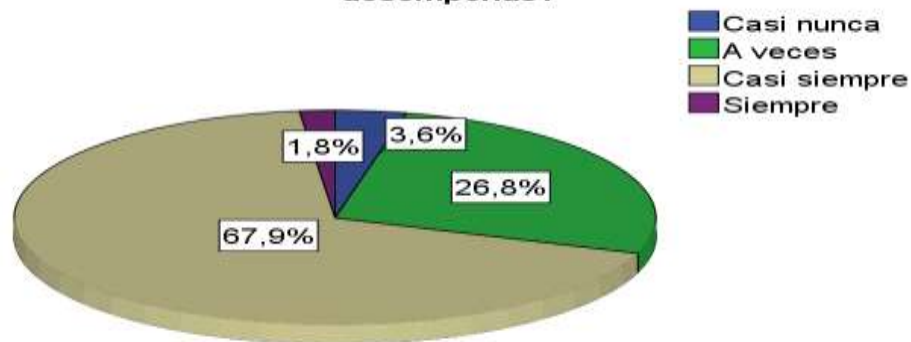
**Tabla No 26:** ¿Te sientes a gusto en el ámbito laboral que te desempeñas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	3,6	3,6	3,6
	A veces	15	26,8	26,8	30,4
	Casi siempre	38	67,9	67,9	98,2
	Siempre	1	1,8	1,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.

### 18.- ¿Te sientes a gusto en el ámbito laboral que te desempeñas?



**Gráfico No 27:** ¿Te sientes a gusto en el ámbito laboral que te desempeñas?

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.

### Análisis

En base a los datos obtenidos se puede determinar si las personas se sienten a gusto en el ámbito laboral que desempeñan: el 67,9% dice que casi siempre; el 26,8% a veces; el 3,6% casi nunca; y, el 1,8% siempre.

### Interpretación

Se puede determinar que existe una conformidad en cuanto al cargo que desempeñan, debido a que piensan que la discapacidad es un limitante para alcanzar un objetivo, quizás lo lamentable es que aun así se esfuercen, no podrá alcanzar el cargo al cual se han proyectado durante el transcurso de su vida.



## 19.- ¿Su discapacidad física le impide realizar actividades cotidianas?

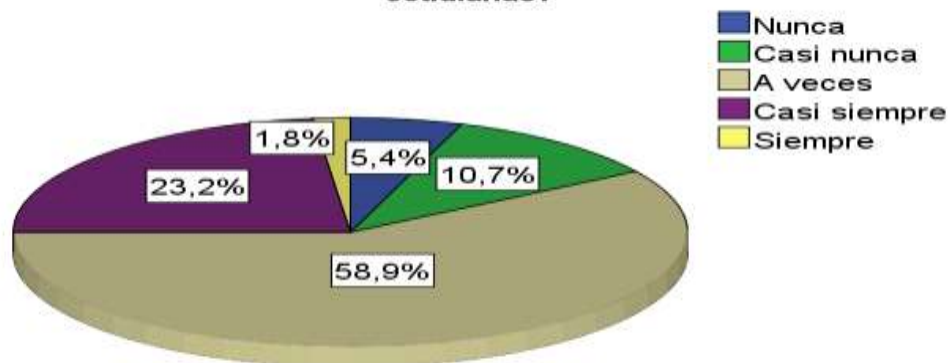
**Tabla No 27:** ¿Su discapacidad física le impide realizar actividades cotidianas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5,4	5,4	5,4
	Casi nunca	6	10,7	10,7	16,1
	A veces	33	58,9	58,9	75,0
	Casi siempre	13	23,2	23,2	98,2
	Siempre	1	1,8	1,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.

### 19.- ¿Su discapacidad física le impide realizar actividades cotidianas?



**Gráfico No 28:** ¿Su discapacidad física le impide realizar actividades cotidianas?

**Elaborado por:** Viteri Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.

### Análisis

En base a los datos obtenidos se puede determinar si la discapacidad física le impide realizar actividades cotidianas: el 58,9% dice que a veces; el 23,2% casi siempre; el 10,7% casi nunca; el 5,4% nunca; y, el 1,8% siempre.

### Interpretación

Se puede determinar que la discapacidad física si representa un impedimento al momento de realizar actividades cotidianas, sea personales o laborales lo que afecta el desempeño del trabajador, y a su vida personal.

**20.- ¿En su familia la discapacidad física le impide realizar actividades cotidianas?**

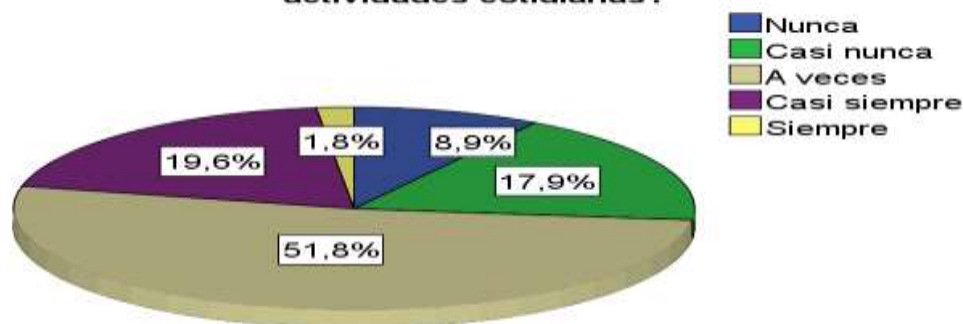
**Tabla No 28:** ¿En su familia la discapacidad física le impide realizar actividades cotidianas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	8,9	8,9	8,9
	Casi nunca	10	17,9	17,9	26,8
	A veces	29	51,8	51,8	78,6
	Casi siempre	11	19,6	19,6	98,2
	Siempre	1	1,8	1,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.

**20.- ¿En su familia la discapacidad física le impide realizar actividades cotidianas?**



**Gráfico No 29:** ¿En su familia la discapacidad física le impide realizar actividades cotidianas?

**Elaborado por:** Viteri Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.

**Análisis**

En base a los datos obtenidos se puede determinar si en la familia la discapacidad física le impide realizar actividades cotidianas: el 51,8% dice que a veces; el 19,6% casi siempre; el 17,9% casi nunca; el 8,9% nunca; y, el 1,8% siempre.

**Interpretación**

Se determina que la discapacidad física si impide realizar actividades cotidianas en la familia, afectando el desenvolvimiento personal, y por consecuente a su desempeño laboral y social.

## 21.- Cuenta con vehículo propio para movilizarse

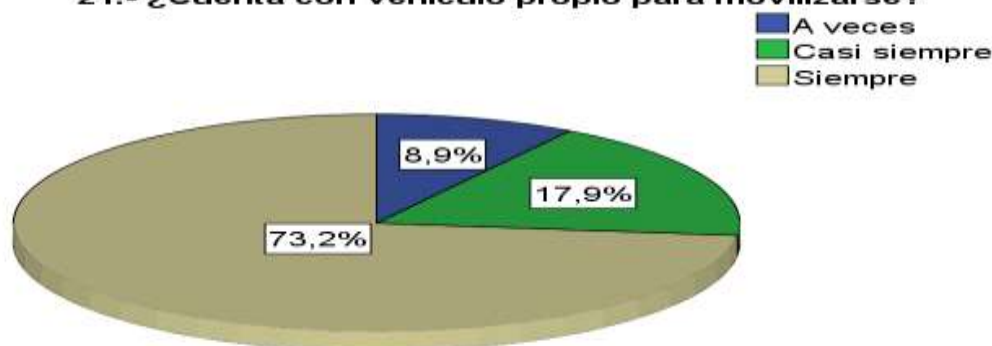
**Tabla No 29:** ¿Cuenta con vehículo propio para movilizarse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	8,9	8,9	8,9
	Casi siempre	10	17,9	17,9	26,8
	Siempre	41	73,2	73,2	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.

**21.- ¿Cuenta con vehículo propio para movilizarse?**



**Gráfico No 30:** Rendimiento laboral del 1 al 5, sabiendo que 1 es bajo y 5 es muy alto

**Elaborado por:** Viteri Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.

### Análisis

En cuanto a la pregunta cuenta con vehículo propio para movilizarse el 73,2% manifiestan que siempre, el 17,9% casi siempre, mientras que el 8,9 a veces.

### Interpretación

En este punto se determina que es de vital ayuda el poder movilizarse en un vehículo para las personas con discapacidad, se les facilita el poder llegar a su lugar de trabajo con más seguridad y tranquilidad, optimizando el tiempo, lo que de otra manera se dificultaría el traslado a sus labores diarias.

## Verificación de hipótesis

La verificación de la hipótesis se realizó a través de la aplicación del estadígrafo Chi cuadrado ( $X^2$ ), en función de los datos recogidos, analizados e interpretados en la encuesta aplicada a los trabajadores con discapacidad física de la CNT EP de la ciudad de Quito. Para establecer la correspondencia de las variables se eligió dos preguntas de la encuesta, una por cada variable de estudio, lo que permitió efectuar el proceso de combinación.

## Formulación de la hipótesis

$H_0$  = La Discapacidad Física no incide significativamente en los Índices de Rendimiento Laboral de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, de la ciudad de Quito

$H_1$  = La Discapacidad Física incide significativamente en los Índices de Rendimiento Laboral de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, de la ciudad de Quito

## Cálculo Matemático

**Tabla No 30:** Frecuencia Observada

F. OBSERVADA						
Preguntas	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre	S. TOTAL
9.- ¿Considera Ud. que las personas con discapacidad tienen iguales oportunidades de asenso laboral?	12	34	7	2	1	56
14.- ¿La discapacidad física ha sido un limitante en la preparación académica?	2	15	19	18	2	56
<b>SUMA TOTAL</b>	14	49	26	20	3	<b>112</b>

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.

**Tabla No 31:** Frecuencia Esperada

F. ESPERADA						
Preguntas	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre	S. TOTAL
9.- ¿Considera Ud. que las personas con discapacidad tienen iguales oportunidades de asenso laboral?	7	25	13	10	2	56
14.- ¿La discapacidad física ha sido un limitante en la preparación académica?	7	25	13	10	2	56
<b>SUMA TOTAL</b>	14	49	26	20	3	112

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito

**Tabla No 32:** Calculo Chi Cuadrado

CALCULO CHI CUADRADO				
f Obs	f esp	fo-fe	(fo-fe) <sup>2</sup>	((fo-fe) <sup>2</sup> /fe
12	7	5,0	25,0	3,6
2	7	5,0	25,0	3,6
34	25	9,5	90,3	3,7
15	25	9,5	90,3	3,7
7	13	6,0	36,0	2,8
19	13	6,0	36,0	2,8
2	10	8,0	64,0	6,4
18	10	8,0	64,0	6,4
1	2	0,5	0,3	0,2
2	2	0,5	0,3	0,2
Chi Cuadrado Calculado				33,2
Error				0,05
Grados de libertad				4
chi-tabla				9,49

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Investigación

**Tabla No 33:** Grados de Libertad

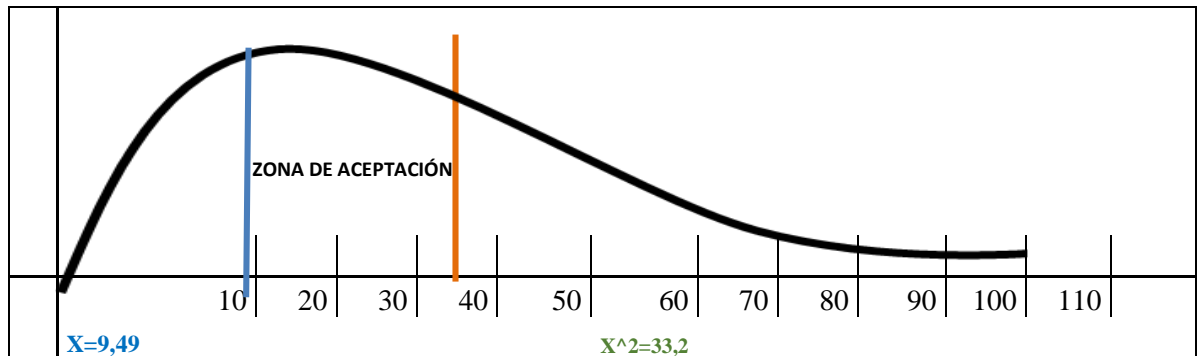
$gl = (c-1)(f-1)$
$gl = (5-1)(2-1)$
$gl = (4)(1)$
$gl = 4$

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Investigación

Obteniendo como resultado del cálculo de  $\chi^2$  Calculado 33,2 con un nivel de error del 0,05; y con 4 grados de libertad; la  $\chi^2$  tabla es de 9,49, representada en la campana de gauss a continuación:

**Zona de rechazo o aceptación de la hipótesis**



**Gráfico No 31:** Zona de rechazo o aceptación de la hipótesis

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores con discapacidad CNT EP de la Ciudad de Quito.

**Tabla No 34:** Regla de decisión

	<u>Acepta Hipótesis Alternativa y se Rechaza la Hipótesis Nula</u>
<u><math>x^2 \text{ Calc} \geq x^2 \text{ tab}</math></u>	<u>Nula</u>
	Acepta Hipótesis Nula y se Rechaza la Hipótesis Alternativa
<u><math>x^2 \text{ Calc} &lt; x^2 \text{ tab}</math></u>	<u>Alternativa</u>

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Investigación

**Conclusión:**

De acuerdo a la gráfica y la regla de decisión se Acepta la Hipótesis Alternativa y se Rechaza la Hipótesis Nula. Como el valor del Chi cuadrado calculado ( $X^2_c$ ) (33,2) es mayor a 9,49 con 4 grados de libertad y un  $\alpha$  de 0,05, se RECHAZA la hipótesis nula y se ACEPTA la alterna, es decir, “La Discapacidad Física incide significativamente en los Índices de Rendimiento Laboral de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, de la ciudad de Quito”.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### Conclusiones:



**Taller motivacional dirigido a personas con y sin discapacidad que laboran en la CNT EP  
Quito, 04-2017**

- Se ha determinado la influencia de la Discapacidad física en los indicadores de rendimiento laboral de las personas que laboran en la empresa CNT EP de la Ciudad de Quito, porque las personas con discapacidad no tienen iguales oportunidades de ascenso laboral, 94,6% de encuestados manifiestan que casi nunca evidencian una oportunidad de ascenso, lo que determina el poco interés y no esforzarse y subir sus niveles de rendimiento laboral, se mantienen con el conformismo y dicen que dan todo lo que pueden, visualizando de esta manera un desanimo por la falta de incentivos.
- Otro aspecto es la Discapacidad Física el cual establece un desempeño laboral mínimo de las personas que laboran en la empresa CNT EP de la Ciudad de Quito, estableciendo 98,2% de encuestados que manifiestan en la pregunta 19, que es un inconveniente mantener un ritmo adecuado de estabilidad, lo cual determina un deficiente índice de rendimiento laboral. “El principio laboral de los trabajadores discapacitados por su estado

de salud en la realidad del día a día, está siendo vulnerado de manera repetitiva y continua, dejando en total indefensión a los trabajadores y sus familias, las cuales al quedar en una disminución de sus condiciones de salud, perdiendo su fuerza de trabajo” (Ortega & Mora-Insuasty, 2016).

- El Índice de Rendimiento Laboral se genera por una adecuada instrucción académica. Conforme la investigación determina que la discapacidad física ha sido un limitante en la preparación académica de una persona con discapacidad, de diferentes formas en niveles moderados. El 33,9% dice que a veces; el 32,1% dice que casi siempre; y con base a los datos obtenidos de la CNT EP de la Ciudad de Quito, se determina que sí, puesto que la mayor parte correspondiente al 95% solo termino el bachillerato.
- Se determina necesario elaborar una propuesta de solución para potenciar el rendimiento laboral de las personas con discapacidad que laboran en la CNT EP, el cual es favorable, según el 73% de encuestados califican el rendimiento laboral en 5 que significa muy alto, cifras que comparadas con la evaluación de desempeño de la empresa contrastan en bueno con un 45%, lo que indica que los trabajadores tienen una alta autoestima pero mal direccionada, que les lleva al conformismo en el ámbito laboral.

## **Recomendaciones**

- Según la intervención sistémica en el ámbito social procura fortalecer el trabajo socio-familiar incorporando las constelaciones de manera sistémica.
- El trabajo de constelaciones es recomendable en casos referentes a trabajo en equipos en el campo de auto ayuda
- Motivar a las personas con discapacidad para que se conviertan en promotores y compartan sus propias experiencias partiendo del yo interior



Es muy fácil acceder a esta comunicación, cuando viene de una persona a la cual todos conocen, pero antes deben recibir técnicas de sencilla que pueden comenzar a utilizar una vez que se sientan seguros de hacerlo. En la búsqueda de la evolución de la consciencia, hacia vivir desde una perspectiva más elevada.

- Se debe propiciar los incentivos laborales para el personal que labora en la empresa CNT EP de la Ciudad de Quito con discapacidad, porque si bien es cierto existe influencia de la discapacidad física en los indicadores de rendimiento laboral, de forma negativa debido a que se ha manejado la idea que una persona con discapacidad no puede acceder a un rango de más responsabilidad por su impedimento, fomentando el conformismo en el nivel de rendimiento.
- Priorizar en lo posible el amparo especial de quienes por su condición física están en circunstancia de debilidad manifiesta “el cual se extiende también a las personas respecto de las cuales esté probado que su situación de salud les impide o dificulta sustancialmente el desempeño de sus labores en las condiciones regulares, sin necesidad de que exista una calificación previa que acredite su condición de discapacitados” (Ortega & Mora-Insuasty, 2016).
- Fortalecer la instrucción académica para mejorar el índice de rendimiento laboral, apoyar e incentivar a las personas con discapacidad a concluir sus estudios y mantener una capacitación continua, porque toda persona con discapacidad o necesidades específicas tiene derecho al ejercicio pleno y autónomo de desarrollar sus capacidades, habilidades y a la integración familiar, laboral y social, en este sentido el Estado, la familia y la sociedad garantizará la cohesión a su rol de superación personal y profesional, por medio de la formación académica, capacitación y acceso al trabajo acorde con sus condiciones y méritos.

- Se determina necesario elaborar una propuesta de solución para potenciar el rendimiento laboral de las personas con discapacidad que trabajan en la CNT EP, incrementando políticas que fortalezcan e incentiven la productividad.

## CAPÍTULO VI

### PROPUESTA

#### Datos Informativos

**Tema:** MODELO BIOPSIICOSOCIAL CON ENFOQUE FAMILIAR PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LAS PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD FÍSICA DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, DE LA CIUDAD DE QUITO.

#### Beneficiarios

**Beneficiarios Directos:** Personas en condición de discapacidad física de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, de la ciudad de Quito

**Beneficiarios Indirectos:** Familias y compañeros de trabajo de las personas en condición de discapacidad física de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, de la ciudad de Quito

#### Ubicación

**País:** Ecuador

**Provincia:** Pichincha

**Cantón:** Quito

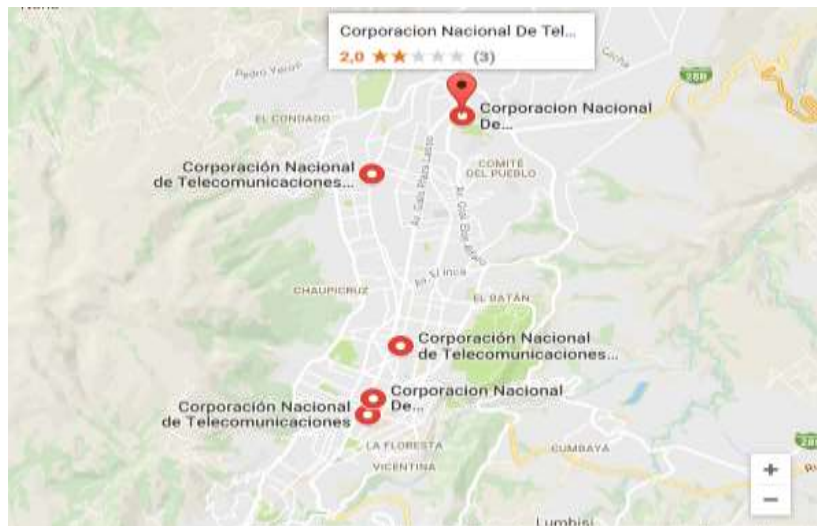
**Dirección:** Av. Eloy Alfaro N29-16 y 9 de Octubre

**Teléfonos:** (02) 373-1700

**Ubicación Geográfica:**

LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES POR REGIONALES			
RG1	IMBABURA	RG5	GUAYAS
	ESMERALDAS		STA. ELENA
	CARCHI		LOS RIOS
	SUCUMBIOS		BOLIVAR
RG2	PICHINCHA	RG6	AZUAY
	NAPO		CAÑAR
	ORELLANA		MORONA SANT
RG3	TUNGURAHUA	RG7	EL ORO
	PASTAZA		LOJA
	COTOPAXI		ZAMORA CH
	CHIMBORAZO		
RG4	MANABI		
	STO DOMINGO		
	GLÁPAGOS		

Elaborado por: Viteri Gómez Piedad Elizabeth  
Quito, 11-2017



**Gráfico No 32:** Ubicación Geográfica

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Investigador

**Tiempo estimado para la Ejecución:** Se aplicará en un periodo de 12 meses.

**Equipo Técnico Responsable:** Será realizado por la investigadora Licenciada Elizabeth Viteri, Personal de Recursos Humanos, con el apoyo de gerencia.

**Costo:** \$27, 547,20

## **Antecedentes de la Propuesta**

La presente investigación fue realizada en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, de la ciudad de Quito donde se evidenció la existencia de un problema en los capítulos anteriores y se determinó las variables en cuestión de estudio del tema “LOS ÍNDICES DE RENDIMIENTO LABORAL DE LAS PERSONAS CON CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD FÍSICA DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, DE LA CIUDAD DE QUITO”, generando datos importantes que determinan la influencia de la discapacidad física influyen en los indicadores de rendimiento laboral de las personas con discapacidad, porque no tienen iguales oportunidades de ascenso laboral, la discapacidad física ha sido un limitante en la preparación académica de una persona con discapacidad y según el resultado el 73% de los encuestados se califican el rendimiento laboral en 5 que significa muy alto, cifras que comparadas con la evaluación de desempeño de la empresa contrastan en bueno con un 45%, lo que indica que los trabajadores tienen una alta autoestima, que les lleva al conformismo en el ámbito laboral, por tanto, se determina necesario elaborar una propuesta de solución para potenciar el rendimiento laboral de las personas con discapacidad que laboran en la CNT EP, tomando en cuenta los componentes biopsicosociales y familiares que vulneran el rendimiento laboral.

## **Justificación**

La presente propuesta tiene como objetivo fundamental la implementación de un Modelo Biopsicosocial-Familiar para mejorar el desempeño laboral de las personas en condición de discapacidad física de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, de la ciudad de Quito, porque es importante disminuir las afectaciones físicas, psicológicas, sociales y familiares que sufren las personas en condición de discapacidad física, adaptación y consecuencias de la enfermedad en el ámbito laboral, los problemas sociales y emocionales a los que se enfrentan todos los días, por tanto desde el ámbito del trabajo social es de interés llegar a estas personas, a la familia y al personal de trabajo, con ayuda mediante un programa de

intervención Biopsicosocial-Familiar desde el momento que la persona en condición de discapacidad física ingresa a la empresa.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Implementar un Modelo Biopsicosocial-Familiar para mejorar el desempeño laboral de las personas en condición de discapacidad física de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, de la ciudad de Quito.

### **Objetivos Específicos**

- Determinar los factores Biopsicosociales-Familiares que afectan a las personas en condición de discapacidad física.
- Considerar a la familia como una unidad de tratamiento anímico para mejorar el desempeño laboral de las personas en condición de discapacidad física.
- Diseñar un Modelo Biopsicosocial-Familiar para mejorar el desempeño laboral de las personas en condición de discapacidad física.

### **Impacto**

- **Biológico:** Mejorar el estado de salud física actual de persona con discapacidad física.
- **Social:** Involucramiento de todos los actores (persona con discapacidad física, familia, funcionarios).
- **Psicológica:** Técnicas de intervención grupal.
- **Familiar:** Involucramiento y protagonismo.

## **Análisis de Factibilidad**

### **Social**

La propuesta es factible porque la institución, los funcionarios y las familias de las personas con discapacidad física de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, de la ciudad de Quito, están dispuestas a involucrarse para mejorar la calidad de vida y el rendimiento laboral de las personas con discapacidad física que laboran en CNT.

### **Técnica**

Es necesario indicar que la institución cuenta con el espacio físico necesario y el equipo técnico necesario para poner andar la propuesta.

### **Económica**

La inversión en proyecto no será un impedimento porque como se indicó anteriormente se cuenta con el personal idóneo, las instalaciones y los quipos técnicos y administrativos necesarios.

## **Fundamentación Científico – Teórico**

### **Modelo Biopsicosocial**

El Modelo biopsicosocial es un modelo o enfoque participativo de salud y enfermedad que postula que el factor biológico, el psicológico (pensamientos, emociones y conductas) y los factores sociales desempeñan un papel significativo de la actividad humana en el contexto de una enfermedad o discapacidad. Este enfoque se utiliza en campos como la medicina, enfermería, psicología clínica y la sociología y en particular en ámbitos más especializados como la psiquiatría, la quiropráctica, el trabajo social clínico y la psicología clínica. (Hernández A. , 2014)

El Modelo biopsicosocial está dirigido a fortalecer las capacidades y habilidades de un individuo manteniendo un control sobre los factores biológicos, psicológicos y

sociales, es decir, lograr un mayor control de los determinantes en la salud y transformar las condiciones sociales, económicas y ambientales de los individuos para mejorar su calidad de vida, es aquí donde la familia forma el contexto principal y una de las redes de apoyo totalmente fundamentales y determinantes para el desarrollo físico, emocional e intelectual de sus miembros y es el contexto social primario para tratar la enfermedad y promover la salud, generando cambios sociales, así mismo otro contexto primordial es el ambiente laboral puesto que es aquí donde el individuo pasa mayor tiempo después de la familia.

### ***La discapacidad bajo el modelo biopsicosocial.***

Este inicia a partir de una mirada integradora de los fenómenos naturales y aún culturales, como un modelo conceptual de la realidad, considerado como un modelo holístico de salud y enfermedad, determina al individuo en las esferas biológicas, psicológicas y sociales, siendo influyente en los otros y a su vez influido por los demás.

En este contexto, es válido que no se entienda la salud como la mera ausencia de enfermedad física, sino que además cualquier alteración psicológica o social, puede determinar el estado de enfermedad/discapacidad de un individuo y su estado completo de bienestar. Por ello, toda intervención ha de estar enfocada en el abordaje terapéutico de estas tres esferas, pues sólo considerando al individuo en toda su dimensión se puede garantizar con éxito una recuperación o un mantenimiento completo de la deficiencia, trastorno o enfermedad. (Vanegas & Gil, 2007)

En tal sentido de una visión biopsicosocial, que establece entender al hombre como un Ser integral en el que confluyen aspectos de funcionamiento biológicos, así como procesos psicológicos y factores sociales que influyen en su comportamiento y el bienestar físico y mental.

### **Factor Biológico**

La biología siempre se ha tenido en cuenta para explicar distintos trastornos mentales, en menor grado la psicología, dejándose casi totalmente a un lado



los aspectos del ecosistema y los sociales. Esto se reflejaba en la intervención clínica, como seguimos viendo actualmente. Pero, incluso en muchas enfermedades físicas, los determinantes biológicos de la enfermedad están fuertemente influenciados por condiciones y estados culturales, sociales y psicológicos. (Becoña, 2017)

Dentro de estas se puede considerar eventos previos que afectan al individuo, movilidad espinal, anatomía, fisiología y otros, que deben estar a cargo de un médico especializado, según la necesidad del paciente.

### **Factor Psicológico**

Según Sarmiento (2017) “Es un proceso por el cual el individuo llega a un estado de completo desarrollo en lo que se refiere a sus conexiones nerviosas y que al alcanzar esta maduración, el individuo es capaz de realizar las acciones o conductas correspondientes”. Siendo importante mencionar que existen causas psicológicas, como la falta de autocontrol, confusión emocional, y los pensamientos negativos, entre otras, que intervienen en el comportamiento del individuo y más cuando este cuenta con un cuadro de enfermedad, interviniendo estos factores en el proceso de evaluación de desempeño laboral, es decir, recibir, interpretar, seleccionar, sentir y actuar con la información obtenida tanto del medio interno o externo, creando un impacto en la efectividad y eficiencia del desempeño laboral.

### **Factor Social**

Son los aspectos demográficos, geográficos, familiares, de soporte social y redes de apoyo y laborales que contribuyen al desarrollo del ser humano, este investiga como los diferentes factores sociales pueden influir en las conductas de las personas en general, cabe indicar que este tiene una mayor captación cuando la persona se encuentra en un cuadro de enfermedad.

Los factores sociales tienen una importancia decisiva en la explicación de la evolución del pensamiento, sin embargo, es necesario afirmar que ellos no actúan en bloque ni de modo unilateral e independientemente de los factores biológicos e individuales. Por tanto, es necesario diferenciar su accionar,

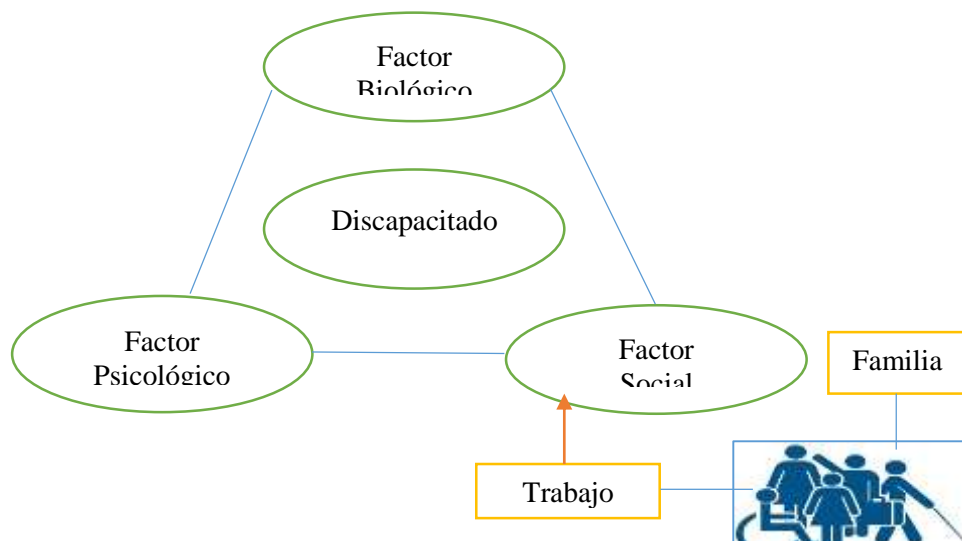
pues, corrientemente, se le reduce a una única dimensión. No basta afirmar que el desarrollo del conocimiento en el individuo exige la participación de factores biológicos y sociales. Todas las teorías del desarrollo psicológico tienen en cuenta, de algún modo, ambos factores. Así, para las concepciones innatistas, los factores sociales no dejan de actuar en la actualización de estructuras hereditariamente programadas. (Dongo, 2009)

## Metodología

Modelo Biopsicosocial con enfoque Familiar para mejorar el desempeño laboral de las personas en condición de discapacidad física.

## INTRODUCCIÓN

El Modelo biopsicosocial es un punto de vista participativo de salud y enfermedad que reivindica los factores biológico (físico-corporal), psicológico (pensamientos, emociones y conductas) y sociales (comunidad), que desempeñan un papel significativo de la actividad humana en el contexto de una enfermedad o en este caso de discapacidad, dentro de factores influyentes extremos como es la familia y el trabajo, por tanto esta propuesta va encaminada a mantener el buen funcionamiento de estos factores para mejorar el rendimiento laboral y el nivel de vida de las personas con discapacidad física de la CNT, de la ciudad de Quito.



**Gráfico No 33: Factores del Modelo Biopsicosocial-Familiar**  
**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)  
**Fuente:** Investigación

Este modelo considera que las personas en condición de discapacidad deben participar más en cosas que afecten a sus vidas de forma positiva, que esperar pasivamente la recepción de cuidados o servicios sanitarios y de otro tipo que le inhabilite mentalmente. Es decir debe mantener una integración social con los factores más influyentes como son la familia y los compañeros de trabajo, corrigiendo las barreras y los obstáculos que le impiden ser más productivo, creando el mismo una adaptación normalizada en su familia, su empleo y comunidad.

### **Factores Biológicos**

Se analizarán aspectos como fisiología y anatomía, siendo el responsable el Medico de la Institución, quien emitirá un informe del estado biológico del empleado con discapacidad, el cual debe indicar:

- Tipo de discapacidad Física
- Su estado físico actual.
- Actividades que puede realizar.
- Actividades que no puede realizar.
- Ambiente laboral en el que se debe desempeñar.
- Ambiente físico adecuado laboral.

Estos ítems son necesarios tomar en cuenta, porque mientras mejor se encuentre la persona en condición de discapacidad podrá aumentar su rendimiento laboral, también se podrá prevenir factores de riesgo.

### **Factores Psicológicos**

Se analizarán aspectos como procesos cognitivos, personalidad y psicopatologías.

## **Factores Sociales**

Se analizarán aspectos como situación familiar, satisfacción laboral, estrés laboral, carga física y económica.

Los factores Psicológicos y Sociales serán evaluados con la Psicóloga y Trabajadora Social de la institución quienes deberán emitir un informe que contenga los siguientes puntos:

- Situación Familiar.
- El sentimiento de pertenencia a la propia organización.
- La percepción de ser recompensado adecuadamente.
- La autonomía y control sobre el trabajo realizado.
- La mayor demanda cognitiva del trabajo, sin exceso de presión.
- La oportunidad de desarrollarse profesionalmente.
- La satisfacción general con el equilibrio vida privada-laboral.
- Relaciones entre compañeros de trabajo.

Después de obtenido los informes realizados por el equipo multidisciplinario, la Trabajadora Social junto al equipo de Talento Humano deberán facilitar para el empleado con discapacidad las sugerencias realizadas y dar un seguimiento a su desempeño laboral.

**Tabla No 35:** Mejorar el Desempeño laboral tomando en cuenta:

Características de Evaluación	Áreas a evaluar
Características de las tareas:	Consistencia de la tarea Fase de adquisición de habilidades para la misma Cantidad de estructura de tarea Tiempo invertido en la tarea Presión de plazos para completarla Variedad de habilidades, identidad y significado de la tarea, autonomía, feedback.
Características de los objetivos:	Especificidad Complejidad Dificultad Gratificación asociada a la consecución de objetivos Conflicto con otros objetivos Rendimiento frente al objetivo por excelencia
Características del entorno físico:	Condiciones ambientales (luz, ruido, temperatura) Momento del día Peligro de daño físico Organización del lugar de trabajo (elementos estructurales) Lugar de trabajo (oficina/teletrabajo)
Características de la función:	Ambigüedad Sobrecarga Conflicto de funciones
Características del entorno social:	Compañeros de trabajo (de todos los niveles) Estilo de gestión del superior Cohesión del grupo de trabajo Apoyo social (trabajo, amigos, familia) Trabajo en equipo vs. trabajo independiente
Características de la organización:	Valores Sistemas de gratificaciones Nivel de participación de los empleados Nivel de inestabilidad organizativa Naturaleza de políticas y procedimientos administrativos Estructura organizativa
Características de la familia:	Tipo de familia Valores familiares Apoyo familiar Resolución de problemas familiares Estatus Económico

**Fuente:** Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales y familiares.

El siguiente modelo advierte de un equipo de trabajo que asesora y propone un cambio en las vidas de las personas, es decir, de cambiar la mentalidad de la persona de minusválido a persona con discapacidad, siendo palabras totalmente distintas que pueden marcar la diferencia en ellos, crear y fomentar el trabajo en equipo sin discriminación, mejorando las relaciones familiares y laborales.

## Modelo Operativo

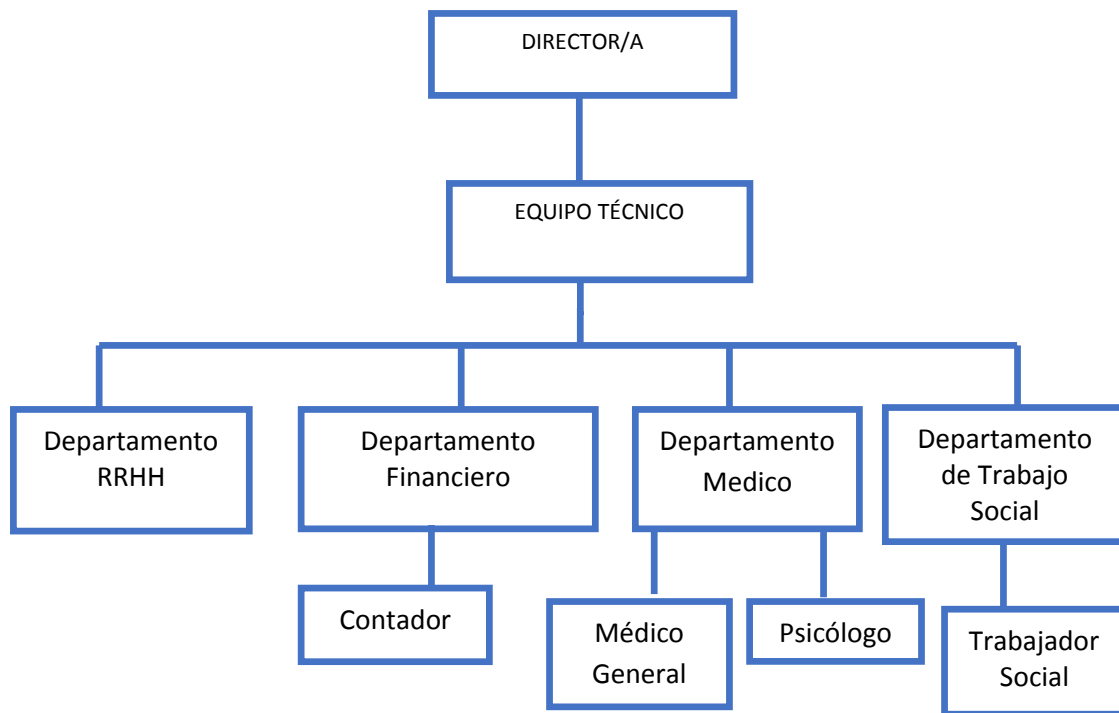
**Tabla No 36:** Modelo Operativo de la propuesta

FASES	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	EVALUACIÓN
ACTIVIDADES PREVIAS	Mejorar el desempeño laboral de las personas con discapacidad física en un 90% de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de la ciudad de Quito.	-Evaluación de las tareas laborales. -Evaluación de Objetivos a percibir. -Evaluación del Entorno Físico -Evaluación del Entorno Laboral -Evaluación del Entorno Familiar -Realizar capacitaciones -Realizar programas de estudios con becas.	Talento Humano  Equipo Multidisciplinario  Materiales Institucional	Investigador  Autoridades  Empleados	Equipo de trabajo
FORTALECER LAS RELACIONES: FAMILIARES Y LABORALES	Alcanzar en un 90% que las relaciones familiares y laborales se fortalezcan.	-Actividades de recreación familiar realizadas por la empresa.  -Actividades de esparcimiento laboral.	Talento Humano  Equipo Multidisciplinario  Materiales Institucional  Financieros	Investigador  Autoridades Trabajadora Social  Empleados	Equipo de trabajo
VINCULAR A LOS FAMILIARES Y PERSONAL A MEJORAR EL ENTORNO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	Lograr la vinculación con familiares y personal en un 95%.	-Charlas de valores  -Charlas de Autoestima  -Charlas de Minusválido y discapacitado  -Visitas a la familia	Talento Humano  Investigador  Materiales Tecnológicos  Institucional	Investigador  Autoridades Trabajadora Social  Empleados	Equipo de trabajo
EJECUCIÓN	Alcanzar el 95% de la participación de los familiares y personal en el desempeño laboral de las personas con discapacidad física	Ejecución de la propuesta.	Talento Humano  Investigador  Materiales Económicos	Investigador  Autoridades Trabajadora Social  Empleados	Equipo de trabajo

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Investigador

## Administración de la Propuesta



**Gráfico No 34:** Organigrama Estructural

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Investigación de Campo

### Funciones del personal

#### Función Director

- Controlar y Coordinar el manejo y función del Modelo Biopsicosocial con enfoque Familiar para mejorar el desempeño laboral de las personas en condición de discapacidad física.
- Dar seguimiento a la ejecución de la propuesta planteada Modelo Biopsicosocial con enfoque Familiar para mejorar el desempeño laboral de las personas en condición de discapacidad física.
- Definir la responsabilidad legal, social de los empleados.

### **Función Departamento de Recursos Humanos**

- Ocuparse del personal que labora para la empresa
- Coordinar las actividades, recursos materiales y espacios físicos a ser utilizados por el equipo de trabajo
- Organizar y delegar funciones
- Informar periódicamente a la dirección de decisiones y medidas a tomar.

### **Función Departamento Financiero**

- Cubrir el presupuesto asignado para la implementación del Modelo Biopsicosocial con enfoque Familiar para mejorar el desempeño laboral de las personas en condición de discapacidad física.

### **Funciones del Departamento Medico**

- Evaluar física y psicológicamente a los empleados
- Mantener actualizado la historia laboral del empleado
- Solicitar los exámenes pertinentes al empleado (IESS)

### **Función Trabajador Social**

- Aplicar las técnicas propias del Trabajo Social en el empleado con discapacidad física, familiares y compañeros.
- Orientar a los usuarios en la atención que brinda el departamento de trabajo social.
- Participar activamente en visitas a los familiares de los empleados
- Diseñar y realizar actividades de fortalecimiento en el entorno laboral



**Tabla No 37:** Presupuesto

<b>RECURSOS HUMANOS</b>			
<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Trabajadora Social	12	848,35	-
Medio General	12	707,42	-
Psicólogo/a Clínica	12	707,42	-
Conferencistas/Charlas	3	200,00	600,00
<b>SUBTOTAL RECURSOS HUMANOS</b>			<b>600,00</b>
La institución cuenta con el personal calificado por tanto, no se entrará en este tipo de gastos, excepto los conferencistas			
<b>RECURSOS MATERIALES</b>			
<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Esferos	24	0,25	6,00
Lápiz	24	0,15	3,60
Borrador	24	0,25	6,00
Resmas de papel bond	50	4,80	240,00
Carpetas	200	0,30	60,00
Grapadora	2	3,00	6,00
Perforadora	2	3,00	6,00
Copias	1.000	0,04	40,00
Fichas	1.000	0,20	200,00
Folletos	1.000	3,00	3.000,00
<b>SUBTOTAL RECURSOS MATERIALES</b>			<b>3.567,60</b>
<b>INCENTIVOS DE ESTUDIO</b>			
Becas de Estudio	3	3.000,00	9.000,00
Capacitaciones Profesionales	3	2.500,00	7.500,00
<b>SUBTOTAL RECURSOS MATERIALES</b>			<b>23.379,60</b>
Las becas de Estudio podrán ser aplicadas por 3 empleados de forma anual y se realizará 3 capacitaciones por año con 100h de duración con obligatoriedad para todos.			
<b>TOTAL DE INVERSIÓN</b>			<b>27.547,20</b>

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Investigación de Campo

**Tabla No 38:** Evaluación de la Propuesta

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
<b>1.- ¿Quiénes solicitan evaluar?</b>	- Director. - RRHH -Familiares
<b>2.- ¿Por qué evaluar?</b>	Para comprobar si se están cumpliendo los objetivos planteados y tomar medidas correctivas en caso de necesitarlas
<b>3.- ¿Para qué evaluar?</b>	- Modificar estrategias. - Reajustar la propuesta. - Mejorar las técnicas y procedimientos utilizados.
<b>4.- ¿Qué evaluar?</b>	- La Propuesta. - Los objetivos generales y específicos. - Las metas. - Las actividades. - Los responsables. - Los recursos materiales y específicos.
<b>5.- ¿Quién evalúa?</b>	-RRHH. -Departamento de Trabajo Social.
<b>6.- ¿Cuándo evaluar?</b>	Inicio, mediante la ejecución y al final.
<b>7.- ¿Cómo evaluar?</b>	Se aplicará diferentes métodos tanto en la observación, como en los encuentros familiares, en la cual se aplicaran distintas herramientas y técnicas durante el transcurso.
<b>8.- ¿Con qué evaluar?</b>	- Entrevistas.

**Elaborado por:** Viteri Gómez Piedad Elizabeth (2017)

**Fuente:** Investigador

## Bibliografía

- Arias, F. G. (1999). El proyecto de investigación: Guía para su elaboración (Tercera Edición ed.). Caracas: Oriol Ediciones.
- Asamblea Costituyente. (2008). Constitución del Ecuador 2008. Montecristi. Obtenido de <http://www.efemerides.ec/1/julio/constitucion.htm>
- Asamblea Costituyente. (2012). Ley de Discapitados. En A. Constituyente, Ley de Discapitados 2012. Quito. Obtenido de <http://www.efemerides.ec/1/julio/constitucion.htm>
- Aulestia, L. D. (2015). Discapacidad y la inserción laboral en los empleados del área de higiene del GAD Municipal de Ambato. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Ávila, F. I. (7 de Septiembre de 2015). La motivación en las personas con discapacidad. Obtenido de <https://www.linkedin.com/pulse/la-motivaci%C3%B3n-en-las-personas-con-discapacidad-%C3%A1vila-1%C3%B3pez>
- Balcázar de la Cruz, A. (2014). Manual de accesibilidad: todos en la misma escuela [Ponencia]. Santiago de Chile: Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- Becoña, E. (2017). ¿Estamos ante el fin del Modelo Bio-spico-social en adicciones? Santiago: Universidad de Santiago de Compestela.
- Briones, G. (2000). Método y técnica de investigación para las Ciencias Sociales. México: Trillas.
- Bueno Encalada, P. (2012). Investigación Científica. Cuenca, Azuay, Ecuador: Imprenta Mercede.
- Bueno Encalada, P. (2012). Investigación Científica "Métodos y Técnicas". Cuenca, Azuay, Cuenca: Imprenta Mercedes.
- CEPAL. (2014). Notas la Población. Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe .
- Conadis. (2013). Agenda Nacional para la Igualdad en discapacidades. Quito: Constitución de la República del Ecuador.
- Chiavenato, I. (2012). Gestión del Talento Humano. Mc Graw Hill.
- Diaz , D. V. (2009). Análisis de datos de encuestas. Barcelona: UOC Editorial.

- Dongo, A. (11 de 03 de 2009). Significado de los factores sociales y culturales en el desarrollo cognitivo. *Revista IIPSI*, 12(9), 227 - 237. Recuperado el 24 de 10 de 2017
- Donoso, V. L., & Hernández, M. (2010). Un estudio descriptivo de la realidad laboral de las personas con discapacidad del sector de Lo Herrera, en la comuna de San Bernardo. Santiago de Chile: Universidad Académica de Humanismo Cristiano.
- Echeverría, J. (2002). Axiología y Ontología: Los valores de la ciencia como funciones no saturadas. *Argumentos de la razón técnica*, 23-37.
- Fernández, L. N. (2002). El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. Argentina: Universidad de la Ríoja.
- Flores, M. Y. (2016). Discapacidad Física. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/38199011/DISCAPACIDAD-FISICA>
- Forcada Rojkin, C. I. (2015). La Inserción de Personas con Discapacidad en el Mercado Laboral Privado (Vol. 18). Argentina: Universidad del Centro Educativo Latinoamericano.
- González, & Rodríguez. (1999). Problemática Epistemológica de la Investigación Cualitativa. (6). Valencia: Universidad de Carabobo .
- González, I. d., & López T., E. (2011). Fundamentos Filosóficos y Sociológicos de la Educación. Reflexiones para la construcción participativa de los valores profesionales socioculturales. *Cuadernos de Educación y Desarrollo*. Vol 3, N° 31.
- Guevara, A. (2016). La discapacidad puede hacerte más competitivo en el mercado de trabajo. Obtenido de Acción contra el hambre: <https://www.accioncontraelhambre.org/es/la-discapacidad-puede-hacerte-mas-competitivo-en-el-mercado-de-trabajo>
- Guevara, N. Y. (2015). Las relaciones familiares y el rendimiento laboral de las trabajadoras de la empresa Confecciones López de la ciudad de Ambato. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edición ed.). México: McGRAW-HILL.
- Hernández, A. (2014). *El Hombre como unidad Biopsicosocial*. México: Instituto Politécnico Nacional.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (Quinta edición ed.). México D.F: Mc Graw Hill.
- Hernández, S., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (Febrero de 2010). Metodología de la Investigación. Obtenido de <http://jlmateos.files.wordpress.com/2010/02/hernandez-sampieri-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Herrera, J. M., Barranco, C., Melián, C., Herrera, R. M., Rodríguez, M. I., & Mesa, M. N. (2004). La autoestima como predictor de la calidad de vida en los mayores. *Portularia*(4), 171-177.
- Jaramillo, F. A. (2012). Entificación de los niveles de inserción laboral del personal con discapacidades de las siguientes empresas privadas e instituciones públicas: Coivesa, Banco Pichincha, Marilolis. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- López, J. B. (Marzo de 2011). Latinoamérica en el Centro. Obtenido de La discriminación Educativa a las Personas con Discapacidad: <http://www.lattice.org/funk/es/jalobafu1103es.html>
- Lozano, J. I. (2011). Inserción laboral de personas con discapacidad y impacto en la medición del clima organizacional y desempeño en el Banco Pichincha. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar sede Ecuador.
- Méndez, C. A. (2001). Guía para la elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. México: McGraw-Hill.
- Miguel, F., & Díaz, E. (2000). Discapacidad, exclusión Social y Tècnologías de la Información. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Ministerio de Trabajo. (04 de 21 de 2017). Inserción de personas con discapacidades. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/insercion-de-personas-con-discapacidades/>
- Münch, L., & Ángeles, E. (2014). Métodos y Técnicas de la Investigación (Vol. Cuarta edición). México: Trillas.
- Múria, A. J., & Gil, S. R. (1998). Preparación, Tabulación y Análisis de Encuestas para Directivos. Madrid: ESIC Editorial.
- Murray, B., & Heron, R. (2003). La vinculación Laboral de las personas discapacitadas que buscan empleo. Elementos para un servicio efectivo- Edición de América Latina. Uruguay: Oficina Internacional del Trabajo.

- Naranjo, G., Herrera, L., & Medina, A. (2010). Tutoría de la Investigación. Quito: DIMERINO EDICIONES.
- Ordóñez, C. (2011). Breve análisis de la inserción laboral de personas con discapacidad en el Ecuador. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Panorama Laboral 2016 América Latina y el Caribe. Lima: Organización Internacional del Trabajo.
- Ortega, A. J., & Mora-Insuasty, D. (2016). Principio de la Protección Laboral Reforzada del Discapacitado en el Sector Público. Pasto: Universidad de Nariño.
- Parella, S. S., & Martins, F. P. (2006). Metodología de la investigación cualitativa. Caracas: FEDUPEL.
- Peralta, J. H. (2006). Discapacidad y Accesibilidad la dimensión desconocida. Lima: Fondo Editorial del Congreso del Perú.
- Pita, F. S., & Pétergas, D. S. (27 de 05 de 2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. Recuperado el 20 de Junio de 2014, de Fisterra: [http://www.fisterra.com/mbe/investiga/cuanti\\_cuali/cuanti\\_cuali.asp#4Bibliografía](http://www.fisterra.com/mbe/investiga/cuanti_cuali/cuanti_cuali.asp#4Bibliografía)
- Prieto, B. P. (2013). Gestión del Talento Humano como estrategia para retención del personal. Medellín: Universidad de Medellín.
- Sanchez, A. G. (2009). El Desarrollo Organizacional: Una estrategia de cambio para las instituciones documentales. España: Universidad de Murcia.
- Sarmiento, L. (24 de 10 de 2017). Factores que influyen en el desarrollo humano. Obtenido de <https://es.slideshare.net/odontoinforma/factores-que-influyen-en-el-desarrollo-humano>
- Saveedra, J. (2015). Cuatro argumentos sobre el concepto de intervención social. Chile: Universidad de Chile.
- Senacyt. (2010). Plan Nacional Ciencia, Tecnología, Innovación y Saberes Ancestrales. En Plan Nacional Ciencia, Tecnología, Innovación y Saberes Ancestrales (pág. 6). Quito.
- Solórzano, S. M. ( enero-abril de 2013). Espacios accesibles en la escuela inclusiva. Revista Electrónica Educare, 17(1), pp. 89-103. Recuperado el 08 de 06 de 2017
- Tochozo, S. (22 de Julio de 2011). La Ontología. Obtenido de [http://www.filosofia.mx/index.php/forolibre/archivos/la\\_ontologia](http://www.filosofia.mx/index.php/forolibre/archivos/la_ontologia)

- Tomás-Sábado, & Tomás-Sábado, J. (2009). Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería (Primera edición ed.). España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Vanegas, J., & Gil, L. (Enero-Diciembre de 2007). La discapacidad, una mirada desde la Teoría de Sistemas y el Modelo Biospiciosocial. *Hacia la Promoción de la Salud*, 12, 51 - 61. Recuperado el 23 de 10 de 2017
- Velarde, L. V. (2012). *Los modelos de la discapacidad: un recorrido histórico*. Empresa Humanismo.
- Vicepresidencia de Ecuador. (2010). Registro Nacional Sobre Inclusión Nacional .
- Vicepresidencia de la República del Ecuador. (6 de Abril de 2010). Registro de Inclusión Laboral de personas con Discapacidad. Obtenido de <http://www.vicepresidencia.gob.ec/vicepresidente-presenta-registro-de-inclusion-laboral-de-personas-con-discapacidad/>

## Anexo 1

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES  
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL

**ENCUESTA DIGIDA A LOS A LOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA DE LA  
CNT EP DE LA CIUDAD DE QUITO.**

**OBJETIVO:** “Determinar la influencia de la Discapacidad física en los indicadores de rendimiento laboral de las personas que laboran en la empresa CNT EP de la Ciudad de Quito.”.

### **DATOS INFORMATIVOS:**

Lugar: CNT EP de la Ciudad de Quito  
Fecha: 22/05/2017  
Encuestador: Piedad Elizabeth Viteri Gómez  
Entrevistado: Trabajadores con discapacidad física de la CNT EP de la ciudad de Quito.

### **INSTRUCCIONES**

- ✓ No escriba su nombre, la encuesta es anónima.
- ✓ Encierra en un círculo la respuesta
- ✓ La información es confidencial
- ✓

### **PREGUNTAS: (Cerradas)**

#### **1. Género**

- 1) Femenino                      2) Masculino

#### **2.- ¿Cuál es su edad? (Cerrada)**

\_\_\_\_\_

#### **3. Estado Civil**

- 1) Casado/a    2) soltero/a    3) divorciado/a    4) viudo/a    5) Unión Libre

#### **4.- ¿Cuál es la causa de su discapacidad?**

- 1) Congénito (al momento de nacer)    2) Adquirida (por enfermedad, accidente, etc.)

#### **5.- ¿Qué Porcentaje de discapacidad tiene?**

\_\_\_\_\_

#### **6.- ¿Se realiza frecuentemente una capacitación en cuanto a sus conocimientos laborales?**

- 1) Nunca    2) Casi nunca    3) A veces    4) Casi siempre    5) Siempre

#### **7.- ¿Conoce el objetivo de realizar una evaluación al desempeño laboral?**

- 1) Si                                      2) No

#### **8.- ¿Las personas con discapacidad son incorporadas fácilmente al ámbito laboral?**

- 1) Nunca    2) Casi nunca    3) A veces    4) Casi siempre    5) Siempre



**9.- ¿Considera Ud. que las personas con discapacidad tienen iguales oportunidades de asenso laboral?**

- 1) Nunca      2) Casi nunca      3) A veces      4) Casi siempre      5) Siempre

**10.- ¿En su trabajo existe un Plan de Mejora en función de sus resultados de desempeño profesional?**

- 1) Nunca      2) Casi nunca      3) A veces      4) Casi siempre      5) Siempre

**11.- ¿Se reconoce y motiva el desempeño eficiente de un trabajador en su empresa?**

- 1) Nunca      2) Casi nunca      3) A veces      4) Casi siempre      5) Siempre

**12.- ¿Se potencializa al interior de la institución sus competencias profesionales?**

- 1) Nunca      2) Casi nunca      3) A veces      4) Casi siempre      5) Siempre

**13.- ¿Existe mucha rotación de personal en la empresa?**

- 1) Nunca      2) Casi nunca      3) A veces      4) Casi siempre      5) Siempre

**14.- ¿La discapacidad física ha sido un limitante en la preparación académica?**

- 1) Nunca      2) Casi nunca      3) A veces      4) Casi siempre      5) Siempre

**15.- ¿En su trabajo encuentra barreras para su fácil movilidad?**

- 1) Nunca      2) Casi nunca      3) A veces      4) Casi siempre      5) Siempre

**16.- ¿La institución cuenta con una infraestructura de accesibilidad para las personas con discapacidad o movilidad reducida?**

- 1) Nunca      2) Casi nunca      3) A veces      4) Casi siempre      5) Siempre

**17.- ¿Recibe atención prioritaria considerando su grado de discapacidad al ingresar al ámbito laboral?**

- 1) Nunca      2) Casi nunca      3) A veces      4) Casi siempre      5) Siempre

**18.- ¿Te sientes a gusto en el ámbito laboral que te desempeñas?**

- 1) Nunca      2) Casi nunca      3) A veces      4) Casi siempre      5) Siempre

**19.- ¿Su discapacidad física le impide realizar actividades cotidianas?**

- 1) Nunca      2) Casi nunca      3) A veces      4) Casi siempre      5) Siempre

**20.- ¿En su familia la discapacidad física le impide realizar actividades cotidianas?**

- 1) Nunca      2) Casi nunca      3) A veces      4) Casi siempre      5) Siempre

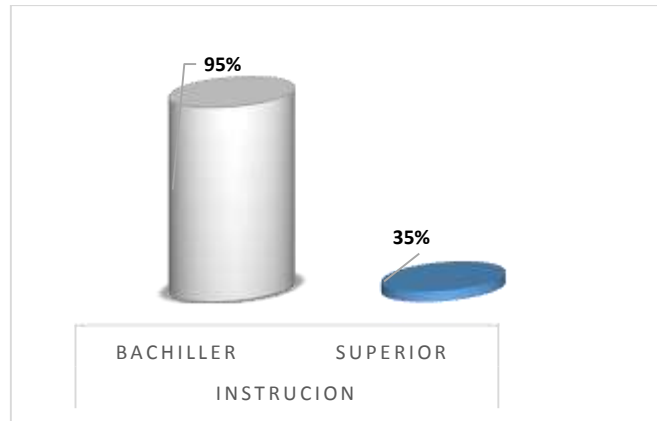
**21.- ¿Cuenta con vehículo propio para movilizarse?1) \_\_\_\_**

- 1) Nunca      2) Casi nunca      3) A veces      4) Casi siempre      5) Siempre

**GRACIAS POR SU COLABORACION**

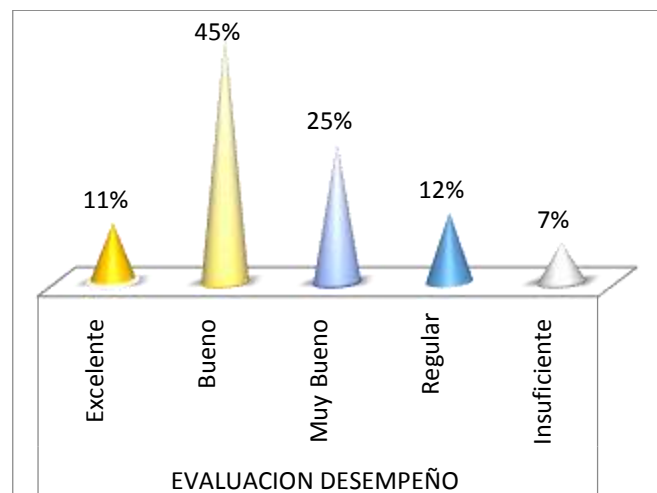
## Anexo 2

### Datos extraídos de la Empresa CNT-Quito



**Gráfico:** Instrucción

**Fuente:** CNT EP de la Ciudad de Quito.



**Gráfico:** Evaluación de desempeño

**Fuente:** CNT EP de la Ciudad de Quito.