

UCUENCA

Universidad de Cuenca

Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Políticas y Sociales

Carrera de Trabajo Social

Experiencias de las Condiciones Laborales de las Servidoras y los Servidores con Discapacidad de la Empresa Pública en Cuenca. Año 2023


Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Trabajo Social

Autora:

Daysi Jazmin Orellana Guerrero

Directora:

Blanca Esperanza Gutiérrez Molina

ORCID:  0009-0008-4697-4958

Cuenca, Ecuador

2024-02-26

Resumen

Desde años atrás, las personas con discapacidad eran consideradas incapaces de contribuir al ámbito laboral tanto en el sector público como privado. Esta situación provocó un alto índice de exclusión y falta de oportunidades de empleo decentes ya que eran negados el acceso a la educación y la formación necesaria para desarrollar habilidades laborales. Por ende, las limitaciones y la falta de oportunidades generan malas condiciones laborales para las y los servidores con discapacidad; además no se encuentran datos específicos o investigaciones verificadas acerca de las condiciones laborales en las que se encuentran empleadas las personas con discapacidad a nivel local y nacional generalmente. En este contexto, la finalidad del presente estudio es analizar las experiencias de las condiciones laborales de las servidoras y los servidores con discapacidad de la Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca durante el año 2023, mediante la descripción de su situación laboral.

Para lograr el análisis de las experiencias de las y los servidores con discapacidad, la metodología que se aplicó en la investigación fue de tipo cualitativa con un diseño fenomenológico y un alcance explicativo; se hizo uso de la técnica de la entrevista semiestructurada a través de una guía de preguntas con categorías específicas que nos permitió conocer de manera directa la percepción de las condiciones laborales en las que se desenvuelven en su cotidianidad.

Los resultados de la investigación revelan que la mayoría de las y los participantes pertenecen al género masculino, la edad media de 48 años, y la discapacidad más común era la física. Los niveles educativos eran variados, pero todos tenían experiencia laboral, algunos de hasta 25 años. En cuanto a la satisfacción laboral, la mayoría de los servidores con discapacidad calificaron a su desarrollo profesional positivo, destacando la importancia del respeto mutuo, el apoyo y la inclusión laboral. Sin embargo, algunos se enfrentaron a problemas como la falta de adaptaciones y la discriminación en el entorno laboral.

Palabras clave: personas con discapacidad, entorno laboral, inclusión, derecho laboral, discriminación.



El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Cuenca ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por la propiedad intelectual y los derechos de autor.

Repositorio Institucional: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

Abstract

For years, people with disabilities have been considered unable to contribute to the workforce, both in the public and private sectors. This situation has led to a high level of exclusion and a lack of decent employment opportunities, as they were denied access to the education and training necessary to develop work-related skills. Consequently, these limitations and lack of opportunities create poor working conditions for employees with disabilities; furthermore, there is a lack of specific data or verified research about the working conditions of people with disabilities at the local and national levels in general. In this context, the purpose of this study is to analyze the experiences of working conditions for employees with disabilities at the Municipal Public Cleaning Company of Cuenca during the year 2023, by describing their employment situation.

To achieve the analysis of the experiences of employees with disabilities, the methodology applied in the research was qualitative with a phenomenological design and an explanatory scope; a semi-structured interview technique was used through a specific question guide that allowed us to directly understand their perception of the working conditions in which they operate on a daily basis.

The research results reveal that the majority of the participants were male, with an average age of 48 years, and the most common disability was physical. The educational levels varied, but all had work experience, some up to 25 years. Regarding job satisfaction, most employees with disabilities rated their professional development positively, emphasizing the importance of mutual respect, support, and workplace inclusion. However, some faced issues such as lack of accommodations and discrimination in the workplace.

Keywords: people with disabilities, work environment, inclusion, labor law, discrimination.



The content of this work corresponds to the right of expression of the authors and does not compromise the institutional thinking of the University of Cuenca, nor does it release its responsibility before third parties. The authors assume responsibility for the intellectual property and copyrights.

Institutional Repository: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

Índice de Contenido

Resumen.....	2
Abstract.....	3
Dedicatoria.....	9
Agradecimientos.....	10
Introducción.....	11
Capítulo I Problema de Investigación.....	13
1.1 Planteamiento del problema.....	13
1.2 Pregunta de investigación.....	15
1.3 Objetivos.....	15
1.3.1 Objetivo general.....	15
1.3.2 Objetivos específicos.....	15
1.4 Justificación.....	15
1.5 Limitaciones.....	18
Capítulo II Marco teórico conceptual.....	19
2.1 Antecedentes de la investigación.....	19
2.2 Bases teóricas.....	20
2.2.1 Teoría de la Equidad.....	21
2.2.2 Teoría de Maslow.....	22
2.2.3 Teoría de las Relaciones Humanas (TRH).....	24
2.3 Marco Conceptual.....	25
2.3.1 Discapacidad.....	25
2.3.2 Tipos de Discapacidad.....	25
2.3.3 Ámbito laboral y discapacidades.....	27
2.3.4 Ámbito Social y Discapacidades.....	27
2.3.5 Ámbito Educativo y Discapacidades.....	28
2.3.6 Ámbito Familiar y Discapacidades.....	28
2.4 Bases Legales.....	28

2.4.1	Enfoque de Derechos Humanos	28
2.4.2	Constitución de la República del Ecuador.....	29
2.4.3	Ley Orgánica de Discapacidades.....	29
2.4.4	Ley Orgánica de Servicio Público.....	30
2.4.5	Código del Trabajo.....	30
2.4.6	Ordenanza de Protección de Derechos de las Personas con Discapacidad del Cantón Cuenca.....	31
2.5	Marco Espacial y Territorial	31
Capítulo III Metodología de la Investigación		33
3.1	Población.....	33
3.2	Método y Tipo de Investigación	33
3.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.4	Proceso de análisis de datos.....	34
Capítulo IV Presentación, análisis e interpretación de resultados		35
4.1	Identificación de la población a través de la caracterización sociodemográfica	35
4.2	Situación laboral de los y los servidores con discapacidad de la Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca	37
4.2.1	Desempeño laboral de la y los servidores con discapacidad	38
4.2.2	Relaciones laborales de la y los servidores con discapacidad.....	40
4.2.3	Ambiente Laboral de la y los servidores con discapacidad	42
4.2.4	Infraestructura laboral de la y los servidores con discapacidad	44
4.2.5	Beneficios de la empresa y capacitaciones	46
4.2.6	Salud de la y los servidores con discapacidad	48
4.3	Estrategias y medidas desde trabajo social para mejorar las condiciones laborales de la servidora y los servidores con discapacidad	50
4.3.1	Evaluación individual	51
4.3.2	Sensibilización y Formación	51
4.3.3	Políticas de inclusión	51
4.3.4	Provisión de herramientas y ropa de trabajo adaptadas	51

4.3.5 Ajustes Razonables	51
4.3.6 Comités de Inclusión.....	52
4.3.7 Accesibilidad física.....	52
4.3.8 Reconocimiento y celebración.....	52
4.3.9 Apoyo Emocional y Psicosocial	52
4.3.10 Monitoreo continuo	52
4.3.11 Promoción de la Participación	52
Conclusiones.....	54
Recomendaciones	56
Referencias	57
Anexos	62

Índice de Figuras

Figura 1. Desempeño laboral de la y los servidores con discapacidad	38
Figura 2. Relaciones laborales de la y los servidores con discapacidad	40
Figura 3. Ambiente Laboral de la y los servidores con discapacidad	42
Figura 4. Infraestructura laboral de la Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca	44
Figura 5. Beneficios de la empresa y capacitaciones a la y los servidores con discapacidad	46
<i>Figura 6. Acceso a la salud de la y los servidores con discapacidad</i>	<i>48</i>

Índice de Anexos

Anexo A.	62
Anexo B.	62
Anexo C.	65
Anexo D.	67
Anexo E.	68
Anexo F.	70

Dedicatoria

A mi mamá, Mariana, por ser mi pilar, mi apoyo incondicional, por toda la paciencia y el amor que me ha brindado a lo largo de los años, por confiar en mí y animarme en los momentos difíciles, ella ha sido mi amiga incondicional, ha demostrado ser persona maravillosa y sobre todo una excelente madre.

A mis hermanos Diana y Agenor, con quienes he compartido tanto momentos buenos como difíciles, me siento satisfecha por su constante apoyo, y a pesar de las adversidades y la distancia hemos permanecido unidos.

A Lisseth, por ser una gran persona y una excelente amiga, agradezco sinceramente por su inquebrantable amistad y constante apoyo al estar siempre presente en cada momento crucial de mi vida.

A mi pequeña Iris, quién llegó a mi vida en un momento inesperado y desde entonces ha sido mi compañera fiel.

Su amor y apoyo han sido fundamental en este camino y estaré siempre agradecida.

Daysi Orellana

Agradecimientos

Expreso mi profundo agradecimiento a la Lcda. Blanca Gutiérrez Molina, mi directora de tesis, por su orientación, apoyo y dedicación a lo largo de este proceso académico. Su conocimiento y experiencia han sido primordiales para el desarrollo de esta investigación. Agradezco su paciencia y su disposición para brindarme su guía profesional.

A Jonnathan, Pauleth, Tamara, Nicole y Karina, quiero agradecerles por haber compartido conmigo momentos inolvidables. Han sido comprensivos, demostrándome su amor y paciencia en todo momento.

Mi sincero agradecimiento a la Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca, que me abrió las puertas para poder realizar esta investigación.

Al Lcdo. Gabriel Amay, le agradezco por la formación preprofesional que me brindó, su guía y sus consejos, en el tiempo que lo conocí demostró ser una persona sin egoísmos y sobre todo con mucha paciencia.

A las personas que estuvieron presentes en este proceso, me apoyaron y acompañaron en los buenos y malos momentos.

Daysi Orellana

Introducción

Las personas con discapacidad se enfrentan a diversas limitaciones físicas, sensoriales o mentales en su vida diaria. Asimismo, estas limitaciones varían en naturaleza y gravedad, y pueden estar presentes desde el nacimiento o adquirirse como resultado de lesiones, enfermedades o envejecimiento. En consecuencia, uno de los principales problemas a los que se enfrentan las personas con discapacidad consiste en la dificultad de acceder a un empleo con buenas condiciones laborales. Al respecto, se podría afirmar que a menudo no se satisfacen sus necesidades específicas en los puestos de trabajo, mucho menos se garantiza una adaptación y un rendimiento adecuados. Finalmente, estos pueden sufrir discriminación en el entorno laboral, falta de apoyo y comprensión por parte de compañeros o supervisores.

En ese orden de ideas, esta investigación se enfocó en el estudio de las condiciones laborales desfavorables que afectan a las personas con discapacidad, con especial atención sobre los servidores de la Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca, Ecuador. Dicho esto, el objetivo se centró en analizar las experiencias de la servidora y los servidores con discapacidad y cómo estas condiciones afectan su bienestar y desempeño en el trabajo. En ese sentido, la importancia de este estudio radica en la escasez de investigaciones locales sobre este tema, así como en la necesidad de garantizar la igualdad de oportunidades y la inclusión laboral para estas personas. Por consiguiente, el análisis de las condiciones laborales permitirá identificar las barreras presentes en el entorno laboral y proponer soluciones que promuevan un ambiente más inclusivo y favorable para todos los trabajadores. De tal modo que la finalidad se basa en contribuir al bienestar y el desarrollo de las personas con discapacidad, al reconocer su potencial y valiosas contribuciones a la sociedad cuando se les brindan oportunidades laborales adecuadas y las condiciones justas para su desarrollo profesional.

Para obtener la información, se utiliza la metodología cualitativa con entrevistas semiestructuradas con su respectiva guía de preguntas que permiten el levantamiento de información sobre las condiciones laborales de las y los servidores con discapacidad de la Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca. Por lo tanto, los criterios de inclusión y exclusión permitirán trabajar con servidores que presentan discapacidad física, psicosocial y visual, dado que a través de ellos se podrá obtener la información deseada. Para el análisis de la información se acude a la aplicación Atlas ti.

Además se da uso de algunas investigaciones y estudios relevantes para esta investigación, a nivel internacional algunos autores realizaron un análisis sobre las condiciones laborales

de las personas con discapacidad física, destacando la necesidad de establecer condiciones laborales adecuadas para brindar un apoyo efectivo, a pesar de que algunas empresas han aceptado a personas con discapacidad. A nivel nacional, se encuentran investigaciones sobre la inserción laboral en empresas turísticas, resaltando que solo algunas cumplen con la Ley Laboral de Personas con Discapacidad. También, destacan documentales sobre obstáculos en el mercado laboral para personas con discapacidad destacando la discriminación y la falta de atención a las habilidades y cualidades de los trabajadores.

La investigación está organizada en cuatro capítulos, que se describen a continuación: el primer capítulo aborda la problemática de la investigación, presentando la pregunta de investigación, los objetivos, la justificación y las limitaciones del estudio. El segundo capítulo presenta el marco teórico conceptual, que incluye los antecedentes de la investigación, así como las teorías, conceptos relevantes y bases legales significativas para el estudio. El tercer capítulo detalla la metodología utilizada en la investigación, mientras que el cuarto capítulo expone el análisis y la discusión de los resultados obtenidos, además de formular estrategias y medidas desde la perspectiva de Trabajo Social para mejorar las condiciones laborales de las y los servidores con discapacidad. En las secciones finales se encuentran las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

Capítulo I

Problema de Investigación

1.1 Planteamiento del problema

Se considera persona con discapacidad a quienes presentan limitaciones ya sean físicas, sensoriales o mentales que afectan el desarrollo y el desempeño de actividades en la vida diaria. Las discapacidades pueden ser de diferentes tipos y grados, también pueden estar presentes desde el nacimiento o adquirirse por diferentes motivos como lesiones por accidentes, envejecimiento o enfermedades. En el Artículo 6 de la Ley Orgánica de Discapacidades (2012) se define a las personas con discapacidad del siguiente modo:

Toda persona que, como efecto de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, independientemente de la causa que la originó, se ve limitada permanentemente su capacidad biológica, asociativa y psicológica para ejercer actividades esenciales de su vida cotidiana.

Acerca de las condiciones laborales o de trabajo, esta hace referencia a todas aquellas circunstancias de las cuales depende su ambiente laboral y pueden influir ya sea de manera directa o indirecta en la salud, desempeño y bienestar de los trabajadores. Por su parte, Buelvas et al. (2013) expresaron que las condiciones laborales:

Representan una particularidad saliente del entorno laboral en el cual se involucran temas económicos, sociales, políticos, físicos, tecnológicos, entre otros, derivando gran importancia por el notable consentimiento entorno a dimensiones básicas relativas al ambiente físico y social, a la organización, características de las tareas, a la salud y la seguridad. (p. 547)

Esta investigación se centra en conocer cuál es el tipo de condiciones laborales en las que desempeñan sus actividades las servidoras y los servidores con discapacidad de la Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca (EMAC EP de aquí en adelante), dentro de la cuál laboran diez servidores con discapacidad, a través de ellos se busca conocer las condiciones de su lugar de trabajo en términos de desempeño, relaciones, apoyo laboral y la infraestructura de sus puestos de trabajo.

De acuerdo con el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades [CONADIS] (2023), Cuenca tiene 20 658 personas con discapacidad registradas, de las cuales 9 997 son parte del género femenino mientras que 10 661 personas con discapacidad se identifican con el género masculino. El grupo de edad de 19 a 35 años está representado por el 19,80%; el grupo de 36 a 50 años está dentro del 18,80% y por último, el grupo de 51 a 54 años

representa al 20,79% de la población con discapacidad registrada en el cantón Cuenca. En nuestras leyes ecuatorianas está registrado que a partir de los 18 años las personas pueden acceder libremente al mercado laboral, por lo que dentro de los grupos etarios descritos anteriormente pueden encontrarse personas que estén desempeñándose laboralmente.

De igual modo, una investigación realizada en Perú sobre el clima laboral que tienen las personas con discapacidad en las diferentes organizaciones de la ciudad de Piura se encontró que el 90 % de las personas encuestadas manifiesta que el clima laboral donde se llevan a cabo sus actividades diarias es precario; en esa medida, el 10 % restante expresó que es medio y ningún encuestado lo consideró como adecuado u óptimo. Asimismo, el 74,10 % opinó que las relaciones interpersonales con las demás integrantes de las organizaciones donde laboran son precarias y el 25,90 % perciben un nivel medio; igualmente, el 50,00 % consideró precarias las condiciones laborales en las que trabajan las personas con discapacidad y el 44,40 % un nivel medio; adicionalmente, el 72,20 % exhibió que tienen una baja motivación por parte de las instituciones y el 27,80 % expresó un nivel medio de motivación (Mogollón y Ramírez, 2020).

En Ecuador se halló una investigación que buscó saber sobre la inclusión laboral de algunas personas con discapacidad física y el modelo de puesto de trabajo ergonómico; como resultado, se encontró que el 71,4 % de personas con discapacidad exponen que tienen preparación y condiciones para realizar el trabajo, mientras que el 28,6 % presentó una predisposición baja; de igual modo, se descubrió que el 57 % de los encuestados manifestó un nivel alto de la satisfacción referente a su puesto de trabajo y el 41,1 % mencionó un nivel medio en la variable estación de trabajo (Moreno et al., 2019).

Por otro lado, la investigación realizada en el cantón Cuenca dentro de la Pasamanería S.A indica que las personas con discapacidad funcional realizan trabajos relacionados con el área de producción (envasado, etiquetado y almacenaje), ventas (archivo) y administración (archivo, mensajería, mantenimiento y limpieza). Como se desprende de encuestas anteriores, el 15% y el 30% de estos empleados padecen discapacidades físicas, el 6% y el 18% discapacidades visuales, y el 7% y el 25% discapacidades auditivas, es decir, padecen discapacidades leves y moderadas. En vista de ello, observamos que la empresa cuenta con procedimientos contractuales en ámbitos específicos que limitan el grado de discapacidad de las personas que participan en el proceso de selección (Padilla, 2023).

Asimismo, Mogollón y Ramírez (2020) identificaron cuáles serían las posibles causas y consecuencias de las malas condiciones laborales. Por lo tanto, señalan que, las razones para que existan las malas condiciones laborales en personas con discapacidad son las siguientes: estigmas que se dan al creer que dichas personas no son capaces, la falta de

capacitación sobre temas de discapacidad por parte del empleador y de compañeros de trabajo, incumplimiento de normativas y espacios inadecuados. Como posibles consecuencias, mencionan lo siguiente: estrés laboral, agravar la discapacidad, ansiedad, malas relaciones entre compañeros y bajo rendimiento laboral.

1.2 Pregunta de investigación

¿Cuáles son las experiencias en torno a las condiciones laborales de las servidoras y los servidores con discapacidad de la Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca, en el año 2023?

1.3 Objetivos

1.3.1 *Objetivo general*

Analizar las experiencias de las condiciones laborales de las servidoras y los servidores con discapacidad de la Empresa Pública, en Cuenca en el 2023.

1.3.2 *Objetivos específicos*

1. Identificar a las personas con discapacidad, servidoras y servidores de la Empresa Pública, en Cuenca.
2. Describir la situación laboral de las servidoras y los servidores con discapacidad de la Empresa Pública, en Cuenca.
3. Establecer estrategias y medidas desde Trabajo Social para mejorar las condiciones laborales de las servidoras y los servidores con discapacidad de la Empresa Pública, en Cuenca.

1.4 Justificación

La motivación para realizar esta investigación se postuló mediante la revisión bibliográfica, dado que existe un déficit de investigaciones respecto al tema, especialmente en el ámbito local. De modo que es un tema que no se ha tomado en cuenta a pesar de que es fundamental que se conozca cuáles son las condiciones donde se encuentran las y los servidores de una empresa o institución; asimismo, hay un desconocimiento acerca de las condiciones laborales presentes dentro de la empresa, es decir, si estas se adaptan o no a las necesidades de las y los servidores con discapacidad. Por tal motivo, al analizar las experiencias que tiene cada servidor con discapacidad en relación con sus condiciones laborales permitieron comprender

cuáles son los desafíos específicos y las necesidades que enfrentan a diario en su lugar de trabajo.

De igual forma, la relevancia social de la investigación radica en que al analizar las condiciones laborales se identifican los aspectos que tienen impacto en el ambiente de trabajo y al abordarlos se plantean mejoras en el entorno tanto laboral y social del servidor, tales como aumento de la motivación y satisfacción laboral, mejores relaciones y comunicación entre compañeros, disminución de estrés y satisfacción personal. Se podría afirmar que las personas con discapacidad tienen mucho que contribuir en la sociedad; en ese sentido, a través de la inclusión laboral estas personas pueden demostrar sus habilidades, contribuir al crecimiento de la empresa y generar recursos económicos que les permiten ser más independientes. Por otro lado, hay que tener en cuenta las condiciones laborales, debido a que al percatarse de las necesidades y preocupaciones de sus servidores las empresas e instituciones mantienen una buena imagen y un buen desarrollo.

Asimismo, los beneficiarios directos fueron las y los servidores con discapacidad de la Empresa Pública, debido a que la investigación se centró en sus experiencias acerca de las condiciones laborales. En esa medida, a través de los resultados se plantearon las recomendaciones de posibles adaptaciones en su espacio físico y ajustes en las tareas y funciones laborales con el fin de que estos servidores con discapacidad puedan desempeñar su trabajo de manera efectiva. Esto genera un impacto directo en su bienestar y en la optimización de sus condiciones de trabajo.

Adicionalmente, con esta investigación se contribuyó al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), específicamente a los siguientes objetivos: 8) Trabajo decente y crecimiento económico, poniendo énfasis en la meta 8.5, la cual plantea lograr el empleo pleno y productivo, el trabajo decente y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad. Asimismo, tiene en cuenta el objetivo 10 de Reducción de las desigualdades; en su meta 10.2 señala que desean empoderar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, género, discapacidad, raza, etnia, origen, condición religiosa o económica u otras condiciones.

A nivel nacional, y en conformidad con el Plan de Creación de Oportunidades 2021- 2025, el objetivo 1 del Eje Económico menciona “incrementar y fomentar de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y condiciones laborales”. De igual modo, en su política 1.1. señala el poder crear nuevas oportunidades laborales en dignas condiciones para los grupos de atención prioritaria; en efecto, dentro de este grupo se encuentran las personas con discapacidad, población de interés de esta investigación. De igual modo, se dejó una base

para que las empresas públicas y privadas implementen estudios que les permitan conocer las necesidades de todos sus servidores. A nivel local, y con base en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial [PDOT] (2030), en el apartado de personas con discapacidad, esto se relacionó con el objetivo de potenciar las habilidades de las personas con discapacidad, brindar atención institucional a tales individuos que han sido abandonados; finalmente, sensibilizar y capacitar al público en general para apoyar a estas personas.

Por otro lado, el trabajo es una actividad fundamental para el desarrollo de la persona; sin embargo, las personas con discapacidad tienen dificultades para el acceso al ámbito laboral, debido a que enfrentan diferentes barreras impuestas por la sociedad. Por tal motivo, investigar esta problemática desde el trabajo social es primordial, puesto que posibilita identificar las barreras existentes dentro del área laboral que impiden la adaptación, el adecuado desenvolvimiento y la formación profesional de las personas con discapacidad. Por consiguiente, el acceso al trabajo se considera una actividad central en la vida de las personas, no solo porque satisface sus necesidades económicas, sino porque le da sentido y propósito a la vida. Por lo tanto, el trabajo social, en tanto disciplina, tiene como objetivo promover el bienestar y la justicia social; asimismo, se trabaja para mejorar las condiciones laborales de los servidores, especialmente de aquellos que padecen alguna discapacidad.

En ese orden de ideas, la siguiente investigación se considera pertinente porque al conocer las experiencias de las personas con discapacidad de las y los servidores públicos se identifican las áreas y las condiciones de trabajo que necesitan mejorar. Esto puede incluir aspectos como la accesibilidad física del espacio de trabajo, la adaptabilidad de las herramientas y la tecnología, así como la formación y sensibilización del personal. En ese sentido, las condiciones de trabajo para las personas con discapacidad no solo benefician a los trabajadores individuales, sino que también contribuyen a un entorno laboral más inclusivo y productivo. De igual modo, esto es de utilidad para futuras investigaciones, dado que impulsa el desarrollo de políticas y programas de inclusión laboral y, en esa medida, aumenta la sensibilidad y la concientización en toda la sociedad.

Finalmente, el estudio se estimó viable debido a que la investigadora formaba parte de la Empresa Pública donde se realizó la investigación mediante la modalidad de prácticas preprofesionales; por ende, ya existía un acercamiento previo con las y los servidores del lugar. Además, se contó con la carta de interés de parte de la Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca-EMAC EP, por lo que existió la aprobación y la apertura para realizar el acercamiento hacia la población deseada y, por consiguiente, aplicar las entrevistas.

1.5 Limitaciones

Las limitaciones detectadas en el transcurso de la investigación se manifestaron durante la fase de recogida de datos. Al ser una empresa pública, las fechas de cierre de año crearon obstáculos, puesto que resultaba difícil que los actores clave del estudio dispusieran del tiempo necesario para cooperar plenamente. Esto corresponde a las exigencias y responsabilidades que se les acumula por temas de fin de año. En consecuencia, este obstáculo provocó retrasos en el levantamiento de información. Sin embargo, a pesar de estas limitaciones, se consiguió la cooperación de 8 de los 10 servidores con discapacidad, lo que contribuyó a un importante avance en la investigación.

Capítulo II

Marco teórico conceptual

2.1 Antecedentes de la investigación

En relación con las investigaciones que abordan el tema de investigación señalado, se hallaron las siguientes:

A nivel internacional, Domínguez y Ramos (2022), en su investigación *Caracterización de las condiciones laborales para personas con discapacidad física en empresas*, se plantearon como objetivo caracterizar las condiciones de trabajo que pueden representar un problema o facilitar el proceso de incorporación y desarrollo laboral de trabajadores con discapacidad física relacionada con la empresa. Esto se llevó a cabo a través del análisis de documentos científicos publicados durante la última década. Los resultados obtenidos señalaron que, al analizar las condiciones de trabajo, aún queda mucho camino por recorrer, puesto que algunas empresas han aceptado a las personas con discapacidad dentro de sus fábricas. Sin embargo, todavía no se establecen las condiciones aptas de trabajo para brindar un apoyo real y mejorar el despliegue de los conocimientos y habilidades de esa población.

A nivel internacional, Velázquez et al. (2022), en su artículo titulado *Satisfacción laboral de personas con discapacidad motriz por la tendencia postural*, llevaron a cabo una investigación sobre la satisfacción laboral de personas con discapacidad motriz que trabajan en jornada continua en México. En relación con su postura, 15 personas con características laborales similares a trabajadores con discapacidad motriz se encuestaron para obtener información sobre su disciplina postural y las condiciones de salud laboral. En efecto, los resultados indicaron que los participantes estaban moderadamente satisfechos con su trabajo, aunque experimentaban fatiga debido a la carga postural y laboral. Asimismo, estos expresaron su disposición de integrar estrategias de rehabilitación postural con el fin de construir un dispositivo que mida y comunique la medición del tronco del usuario cuando pierde simetría y ortogonalidad en una interfaz gráfica. Por tal motivo, el estudio proporcionó una visión general de la realidad laboral de las personas con discapacidad motriz, incluyendo su comportamiento postural y temporalidad en cuanto a la rectitud de su postura.

A nivel nacional, Sánchez et al. (2019), en su artículo *Inserción laboral y desarrollo profesional de las personas con discapacidades en empresas turísticas de la ciudad de Loja*, establecieron como objetivo examinar el desarrollo profesional de personas con capacidades diferentes en empresas turísticas de la ciudad de Loja. Para ello, realizaron una encuesta a 305 empresas turísticas, la cual arrojó como resultados que 20 empresas cumplieron con lo estipulado en la Ley Laboral de Personas con Discapacidad; asimismo, se halló que 285

empresas no lo hicieron en lo que respecta a la prestación de servicios de intermediación laboral para personas con discapacidad.

A nivel nacional, Morales y Tashiguano (2022), en *Realidad del Mercado Laboral para Personas con Discapacidad en el Cantón Ibarra*, documentaron que las personas con discapacidad enfrentan obstáculos para conseguir empleo debido a la escasez de oportunidades laborales y la falta de organizaciones que puedan recibir sus *currículums* de forma adecuada. En ese sentido, se halló que las empresas prestan más atención al tipo y porcentaje de discapacidad, antes que la actitud, la experiencia y el conocimiento de los trabajadores. En efecto, esto ha llevado a que las empresas ignoren las capacidades y cualidades de los trabajadores, por lo que la mayoría de las personas no están trabajando en su campo de estudio o experiencia, de tal modo que estas no pueden desempeñarse en el área en la que se especializaron. Lamentablemente todavía se observan comportamientos discriminatorios hacia los trabajadores con habilidades diferentes. La discriminación no solo se manifiesta en palabras ofensivas, sino en acciones aislantes y agresiones físicas. No obstante, estas actitudes son inaceptables y violan claramente los derechos de los trabajadores, dado que afecta la salud emocional de estos individuos. Por lo tanto, hay que tener en cuenta esta situación para erradicar estos comportamientos discriminatorios.

A nivel local, Padilla (2023), en su investigación *Reconocimiento de las condiciones de inclusión laboral de las personas con discapacidad funcional con relación de dependencia en Pasamanería S.A., en el cantón Cuenca*, plantea como objetivo identificar cuáles son las prácticas laborales de los trabajadores con discapacidad de la Pasamanería S.A. Como resultado, la autora encontró que, ocho trabajadores conocían los principios y las normas legales de inclusión, pero indicaron que necesitaban ser informados de las nuevas políticas sobre derechos y garantías de las personas con discapacidad. Además, la misma cantidad de trabajadores indicó que la empresa dispone de la infraestructura necesaria para satisfacer las necesidades de sus empleados, pero necesita mejorar los materiales y recursos en función de las necesidades de los trabajadores con discapacidad.

2.2 Bases teóricas

Esta investigación tuvo la finalidad de conocer a profundidad las condiciones laborales de las y los servidores con discapacidad de la EMAC EP con el objetivo de comprender y abordar esta problemática. En ese sentido, se recurrió a diversas teorías para fortalecer el análisis de las experiencias laborales de este grupo específico. En este contexto, la teoría de la equidad, la cual está motivada por el reconocimiento y la búsqueda de la justicia social, se utilizó para

analizar la equidad en el acceso a las oportunidades y recursos laborales de las personas con discapacidad.

Adicionalmente, se agregó la teoría de las necesidades de Maslow como base teórica esencial para comprender las motivaciones, el apoyo social y el reconocimiento de sus contribuciones en su entorno laboral. Por tal motivo, se examinará cómo estos factores repercuten en su bienestar y rendimiento laboral, influyendo así en su experiencia en el lugar de trabajo. Además, se integró la teoría de las relaciones humanas, la cual se centra en la importancia de una comunicación eficaz en el contexto profesional. Esto se realizó con la finalidad de comprender cómo las relaciones interpersonales en la EMAC EP contribuyen o limitan la participación y el desarrollo profesional de los trabajadores discapacitados.

2.2.1 Teoría de la Equidad

Esta teoría de John Stacey Adams tiene su origen en la psicología organizativa y se presentó por primera vez en 1963 en el artículo *Inequality in Social Exchange*. Se podría señalar que Adams siguió desarrollando y perfeccionando la teoría a lo largo de los años. Sobre la teoría, esta se basa en la idea de que las personas buscan la equidad en las relaciones laborales, por lo tanto, explica la influencia que tiene un trato justo en el ámbito laboral, ya sea en la motivación o desmotivación de los individuos en la realización de sus actividades laborales. De igual modo, el autor afirmó que las personas se comparan con otras o con situaciones de los demás ya sea dentro o fuera del trabajo, de este modo se construyen percepciones e ideas sobre lo que es justo o injusto. En efecto, esta teoría establece que, ante la inequidad, se presentan una serie de consecuencias negativas que implican que el trabajador disminuya la cantidad o calidad del esfuerzo en el trabajo y en sus actividades diarias, distorsionando la propia imagen o la de los otros; esto hace que el individuo cambie el punto de referencia, o en últimas renuncie a su puesto de trabajo.

La teoría de la equidad se utilizó en diferentes investigaciones relacionadas con el ámbito laboral. En efecto, uno de estas es la investigación de Ricaurte et al. (2020), donde plantearon que el grupo de trabajadores encuestados coinciden en que la empresa carece de equidad y que esta se basa más en procesos subjetivos que objetivos. Los autores también mencionaron que la empresa no cuenta con políticas que regulen los parámetros salariales, por lo que los investigadores consideran necesario tener un sistema de compensación basado en la evaluación del desempeño, dado que ayuda a la empresa a aumentar el reconocimiento de los empleados. Esto, a su vez, mantiene a los empleados motivados al recompensarlos por su contribución en la empresa.

Otra investigación basada en la teoría de la equidad es la de Yaguari (2016), donde analizó que el nivel de motivación se califica como medio a alto; lo anterior significa que los empleados consideran que los resultados de sus aportaciones en comparación con la remuneración que reciben son justos para la mayoría de los empleados de la empresa. En efecto, esto evidencia que a nivel general los trabajadores sienten que la empresa está gestionando las recompensas de manera justa y equitativa, dado que en todos los casos el promedio es alto. No obstante, esto no significa que no quieran que las cosas sean más justas y equitativas, porque la puntuación aún puede ser mayor.

De esta manera, se deduce que la teoría permite evaluar cuáles son las experiencias de las y los servidores en su desarrollo laboral; de igual modo, permite conocer si están recibiendo un trato equitativo en cuanto a la disponibilidad de recursos, puesto de trabajo acorde a sus capacidades y conocimientos, acceso a capacitaciones, las posibilidades de crecimiento y el reconocimiento por su rendimiento. Asimismo, se identifica si las y los servidores con discapacidad desarrollan sus actividades laborales en relación con las condiciones existentes en su puesto de trabajo.

2.2.2 Teoría de Maslow

Esta se desarrolló por el psicólogo Abraham Maslow. Se podría decir que la teoría de las necesidades básicas es una pirámide que expresa y describe jerárquicamente las necesidades psicológicas y físicas básicas de los seres humanos. Por su parte, Colvin y Rutland (2008), como se citó en Quintero (2017), afirmaron que cuando se satisfacen las necesidades básicas surgen necesidades y deseos más elevados; es decir, a medida que una persona satisface sus necesidades aparecen otras que modifican el comportamiento de la persona, por lo cual se considera que cuando una necesidad es razonablemente satisfecha, se desencadena una nueva necesidad.

En la pirámide de Maslow se establecen cinco niveles: en el primer nivel se encuentran las necesidades fisiológicas, en el segundo nivel, la necesidad de seguridad, en el tercer nivel están las necesidades sociales, en el cuarto nivel se presentan las necesidades de autoestima y en el quinto nivel que representa la cima de la pirámide se posa las necesidades de autorrealización. Por lo tanto, para que una persona pueda llegar a la cima de la pirámide y sentirse autorrealizada debe ir satisfaciendo las necesidades de los escalones anteriores. A continuación, se explicará cada uno de los niveles descritos por Simons et al. (1987):

Nivel 1 fisiológicas básicas: el autor manifestó que las fisiologías básicas competen a las necesidades básicas que el ser humano necesita para mantenerse con vida; por ejemplo,

alimentación, aire, salud, entre otros, los cuales se originan de manera intrínseca en el individuo desde su nacimiento.

Nivel 2 seguridad y protección: una vez que el individuo ha satisfecho de manera adecuada sus necesidades básicas procede a darse cuenta de sus necesidades de orden en el mundo, una oportunidad para trabajar, de tener recursos mínimos, de encajar en la sociedad por sentirse físicamente seguro, saludable y protegido, como puede ser ropa, un hogar, medicamentos, etcétera.

Nivel 3 necesidades sociales: el ser humano, satisfecho en sus funciones primordiales y con la sensación de seguridad, se despierta en la realidad social en la cual convive con más seres que conforman una sociedad, esto es, las ganas de estar en contacto con otra gente; asimismo, está el amor, la amistad y la familia como valores que pertenecen a este grado, por lo cual se origina su necesidad de interacción, de mantener vínculos afectivos, compañía, entre otros.

Nivel 4 necesidades de estima: el autor dividió la estima en dos tipos de necesidades, la primera compete al alta, donde el individuo precisa de alcanzar logros, ser respetado, sentirse libre e independiente, mientras que la segunda corresponde a la baja, en la cual el individuo requiere de interacción social, sintiéndose incluido y respetado por los demás, es decir, se busca algo más que el simple hecho de tener las necesidades materiales cubiertas.

Nivel 5 autorrealización: se la presentó como el último de los niveles, en el cual el ser humano ha alcanzado un crecimiento como individuo activo y productivo, el desarrollo de las necesidades internas, el desarrollo espiritual, moral, la búsqueda de una misión en la vida, el trabajo y la ayuda desinteresada hacia los demás, etcétera; de este modo encuentra su sentido y pertenencia en la vida.

En un contexto laboral, la teoría se puede utilizar para analizar si las condiciones de trabajo satisfacen las necesidades básicas de las y los servidores con discapacidad; de igual manera, se pretende conocer la autorrealización personal y profesional de sus labores dentro de la empresa. En efecto, la teoría en esta investigación muestra que satisfacer las necesidades fisiológicas y de seguridad es crucial para este grupo; es decir, la accesibilidad al lugar de trabajo, los recursos adecuados y el apoyo para necesidades especiales pueden ser aspectos clave para garantizar su bienestar físico y mental. Aunado a esto, la inclusión del entorno laboral, el apoyo social de compañeros de trabajo y superiores, el aprecio y reconocimiento de sus contribuciones pueden influir significativamente en la motivación y sentir que pertenecen a ese puesto de trabajo. Por consiguiente, la teoría de Maslow sugiere que la autorrealización personal puede incluir oportunidades para avanzar de manera profesional,

participar en la toma de decisiones y brinda la posibilidad de contribuir significativamente al desarrollo de la empresa, a pesar de sus limitaciones.

2.2.3 Teoría de las Relaciones Humanas (TRH)

La teoría se desarrolló en Estados Unidos a raíz del cuestionamiento de la teoría administrativa clásica, que llevó a la deshumanización del trabajo en las empresas, cuando la prioridad era solo la producción basada en estrictos métodos científicos y los trabajadores debían ser obedecidos por la fuerza. Transformó de manera radical el concepto de administración, en el que las relaciones humanas pasaron a ser lo más importante, centrándose en la democratización del trabajo y la producción. Elton Mayo fue quien propuso la teoría, dado que fue el primero en preocuparse en cómo las condiciones del entorno laboral podían influir en la productividad y el desempeño de los trabajadores. En ese sentido, Elton Mayo consideró que un empleado que es escuchado y respetado es un empleado que responde positivamente (Torres, 2017, p.57).

La teoría se empleó en la investigación de Sandoval (2015), quien buscó conocer cómo se aborda esta teoría dentro de una empresa y obtuvo como resultado que, al revisar la investigación inicial de Elton Mayo y otras teorías que surgieron posteriormente basadas en la TRH, la productividad sigue siendo un factor importante en la investigación de los trabajadores dentro de las empresas. Por tal motivo, se debe enfatizar que los trabajadores contribuyen al éxito de la empresa a través de su labor y participación en la organización, por lo que hay que enfatizar su papel fundamental. De igual modo, hay que seguir implementando herramientas y métodos para que los trabajadores se sientan satisfechos en su lugar de trabajo.

En consecuencia, esta teoría es relevante para la investigación porque propone la idea de que un ambiente de trabajo que valore la participación y el respeto de los servidores con discapacidad conducirá a un mayor compromiso y desempeño laboral de este grupo. Por lo tanto, la participación y el respeto hacia las y los servidores con discapacidad en la EMAC EP contribuye a su productividad y bienestar en el lugar de trabajo. Asimismo, al brindarles un espacio físico en buen estado y al hacerlos sentir valorados y escuchados en el entorno laboral podría aumentar su motivación y compromiso con las tareas laborales.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 *Discapacidad*

Se entiende por discapacidad una condición física, sensorial o mental que pueden provocar limitaciones en la vida de una persona. La Organización Panamericana de la Salud [OPS] (s.f.) definió a las personas con deficiencia o discapacidad como aquellas personas que presentan “deficiencias intelectuales, físicas, sensoriales o mentales a largo plazo que interactúan con diversas barreras y pueden impedirles participar plena y eficazmente en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás” (párr. 2). De igual forma, en la Ley Orgánica de Discapacidades creada por la Asamblea Nacional del Ecuador (2012) señala que se tiene en cuenta como persona con discapacidad a los siguientes individuos:

toda persona que, como efecto de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, independientemente de la causa que la hubiera originado, se 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. (Art. 6)

La definición que aporta más a la investigación es de la Ley Orgánica de Discapacidades, debido a que es más completa y presenta detalles que permiten comprender mejor el concepto. Asimismo, es importante utilizar el concepto de esta Ley, dado que establece los derechos, la protección y el reconocimiento de las personas con discapacidad en Ecuador. En ese sentido, la Ley promueve la prevención y detección precoz de las discapacidades, así como la rehabilitación y la realización de los derechos de las personas con discapacidad. De igual modo, aborda cuestiones relacionadas con la integración y el bienestar de las personas con discapacidad en el área laboral.

2.3.2 *Tipos de Discapacidad*

La discapacidad se presenta de dos formas, una de ellas es por nacimiento dentro de la cual están las prenatales; es decir, la discapacidad se presenta mientras el feto está dentro del útero de la madre, antes del nacimiento; la perinatal, que es en el momento del parto, puede ocurrir un parto prematuro o tardío, así como un accidente al momento del parto que le provoca traumatismos que generan la discapacidad. Otra forma de discapacidad es adquirida, esto puede darse cuando en el desarrollo de la persona ocurre algún accidente o enfermedad que deje como secuelas la discapacidad.

Los diferentes tipos de discapacidad que se encuentran presentes en el Reglamento para la Calificación, Recalificación y Acreditación de Personas con Discapacidad o con Deficiencia o

Condición Discapacitante, creado por el Ministerio de Salud Pública (2018), son las siguientes: física, auditiva, intelectual, lenguaje, psicosocial, visual y múltiple. Estos se detallarán a continuación.

Discapacidad física: “déficits permanentes e irreversibles que son trastornos neuromusculoesqueléticos o internos que resultan en limitaciones posturales, desplazamiento o coordinación de movimientos, disminución de la fuerza y dificultades con las habilidades motoras finas o gruesas” (Ministerio de Salud Pública, 2018, p. 22).

Discapacidad auditiva: “son defectos funcionales y/o estructurales irreversibles e irrecuperables, limitaciones y limitaciones en la percepción de sonidos externos resultantes de la pérdida de la audición parcial o completa en uno o ambos oídos” (Ministerio de Salud Pública, 2018, p. 22).

Discapacidad intelectual: “se caracteriza por limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y el comportamiento adaptativo, manifestadas en habilidades adaptativas, conceptuales, sociales y prácticas. La discapacidad aparece y se manifiesta antes de los 18 años” (Ministerio de Salud Pública, 2018, p. 22).

Discapacidad de lenguaje:

Son déficits, limitaciones y alteraciones funcionales y/o estructurales irreversibles del lenguaje y de la expresión oral, causadas por alteraciones, anomalías, trastornos o déficits que perjudican de forma permanente e irreversible la comunicación y la interacción; afectan no solo a los aspectos lingüísticos, sino también a la comprensión/decodificación y a la expresión/decodificación, y afectan a las relaciones y al rendimiento escolar, social y familiar de los afectados. No se asocia a la discapacidad intelectual moderada, severa o profunda. (Ministerio de Salud Pública, 2018, p. 22)

Discapacidad psicosocial:

Ocurre cuando una persona sufre una disfunción mental temporal o permanente porque su capacidad para realizar una o más actividades diarias es limitada. Se refiere a una persona que desarrolla las consecuencias de una enfermedad mental, que se caracteriza por un deterioro previsible y permanente de la conducta adaptativa que afecta el pensamiento, el sentimiento, el estado de ánimo, el estado de ánimo o el bienestar emocional. Interfiere en capacidad de una persona para desarrollarse en el ámbito familiar, social, educativo y laboral. (Ministerio de Salud Pública, 2018, p. 22)

Discapacidad visual: “defecto permanente e irreversible del sistema visual, estructuras y funciones asociadas a él. Alteración de la agudeza visual, del campo visual, del movimiento ocular, de la visión de los colores o la profundidad que determina déficit de agudeza visual” (Ministerio de Salud Pública, 2018, p.23).

Discapacidad múltiple: es la presencia de dos o más discapacidades que generan limitaciones en una persona.

2.3.3 *Ámbito laboral y discapacidades*

Dentro del ámbito laboral se debe evaluar la accesibilidad, las instalaciones y la percepción de los servidores. Por lo tanto, es esencial abordar la discriminación, la accesibilidad física, el acceso a herramientas y la implementación de políticas que fomenten un entorno más inclusivo. Esto busca garantizar que los servidores con discapacidad tengan las mismas oportunidades en el lugar de trabajo y puedan desarrollar todo su potencial. Asimismo, se pueden encontrar factores de protección y factores de riesgo.

Factores de riesgo: los factores de riesgo en el ámbito laboral incluyen el ambiente físico, el cual engloba lo siguiente: el ruido, la iluminación, carga física, postura, ambiente térmico y atmosférico. También incluye la organización la cual envuelve: espacios y grupos, horario de trabajo, puestos de trabajo y opiniones entre compañeros (Rodríguez, 2016). Los factores de riesgo para los servidores con discapacidad son la discriminación, falta de compañerismo, bajo apoyo empresarial, inexistencia de políticas internas de la empresa que velen por el bienestar de estos servidores.

Factores de protección: se consideran factores de protección las normativas y elementos que se implementan para proteger los derechos de los empleados. De igual modo, los factores de protección que generan un impacto positivo en los servidores con discapacidad son los programas de capacitación, redes de apoyo laboral, inclusión en las actividades empresariales y modificaciones para una mejor adaptación a su puesto de trabajo.

2.3.4 *Ámbito Social y Discapacidades*

En el ámbito social, se comprende las barreras y estigmas hacia las personas con discapacidad para así impulsar la aceptación. En este ámbito las personas pueden verse aisladas socialmente por falta de concientización y comprensión por parte de la comunidad. La falta de acceso a los espacios públicos es otra causa de exclusión social. Las limitaciones presentes dentro de este ámbito son los estigmas o prejuicios presentes en la sociedad, tales como la discriminación y el difícil acceso a espacios públicos.

2.3.5 *Ámbito Educativo y Discapacidades*

En el ámbito educativo, se deben atender las necesidades de las personas con discapacidad y buscar estrategias que fomenten la participación y un aprendizaje inclusivo. De tal modo que las personas con discapacidad suelen enfrentar problemas de accesibilidad, adaptación del plan de estudios y actitudes de la comunidad educativa. Adicionalmente, las barreras físicas como la infraestructura de las instalaciones, la falta de capacitación a los docentes y la dificultad de acceder a la tecnológicas también pueden limitar su participación. Además, la falta de concienciación y comprensión de las distintas discapacidades puede provocar discriminación y aislamiento social.

2.3.6 *Ámbito Familiar y Discapacidades*

En el ámbito familiar, hay que conocer el acceso que las personas discapacitadas tienen a los recursos de apoyo, la comprensión y fomentar un ambiente inclusivo que promueva la autonomía. En el entorno familiar, las actitudes y expectativas influyen en cómo se percibe y apoya a las personas con discapacidad. En ocasiones, las familias pueden sentirse abrumadas y tener dificultades para acceder a los recursos y el apoyo que necesitan. Por otro lado, las limitaciones son la dificultad que tienen los familiares para acceder a la información correcta sobre las discapacidades, desconocimiento de los derechos, falta de apoyo emocional y las limitaciones económicas.

2.4 Bases Legales

2.4.1 *Enfoque de Derechos Humanos*

Un enfoque basado en los Derechos Humanos establecido por el Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible (s.f.) da a conocer un marco conceptual para el proceso de desarrollo humano, basado normativamente en estándares internacionales de derechos humanos y orientado operativamente a promover y proteger los derechos humanos. En ese sentido, su objetivo consiste en analizar las desigualdades que están en el centro de los problemas de desarrollo y corregir las prácticas discriminatorias, así como la distribución injusta del poder que obstaculizan el progreso del desarrollo y que a menudo dejan atrás a ciertos grupos. En efecto, dicho enfoque requiere que los principios de derechos humanos (universalidad, indivisibilidad, igualdad y no discriminación, participación, rendición de cuentas) se utilicen para guiar la cooperación para el desarrollo de las Naciones Unidas y se centren en que los "titulares de deberes" cumplan con sus obligaciones y las personas "titulares de derechos" hagan valer sus derechos.

Dentro de la investigación se establece que la empresa es “titular de deber”, mientras que las y los servidores con discapacidad son los “titulares de derecho”; por lo tanto, deben hacer valer sus derechos y reclamar un trabajo digno donde tengan un trato justo con condiciones acorde con sus necesidades. Por otro lado, la empresa debe garantizar el acceso al trabajo sin discriminación alguna, al promover un entorno laboral seguro y ofreciendo el acceso a las herramientas que se consideren necesarias para el desarrollo de las actividades laborales.

2.4.2 Constitución de la República del Ecuador

La Constitución del Ecuador (2008) establece como deber primordial del Estado “garantizar sin discriminación el verdadero goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales” (art. 3). En esa medida, los artículos que mencionan las personas con discapacidad dentro del ámbito laboral son los siguientes:

Art. 47.- Numeral 5. “El trabajo en igualdad de oportunidades, que impulsen las capacidades y potencialidades, mediante políticas que posibiliten su integración en entidades públicas y privadas”.

Art. 330. Garantizar la inclusión y acceso en igualdad de condiciones al empleo remunerado de las personas que padezcan una discapacidad. El Estado y los empleadores deberán implementar servicios sociales, ayuda especial para facilitar su actividad. Se niega reducir la remuneración del servidor con discapacidad por cualquier motivo relativo a su condición.

2.4.3 Ley Orgánica de Discapacidades

La Ley Orgánica de Discapacidades (2012) busca “garantizar la prevención, detección temprana, disposición y rehabilitación de la discapacidad y asegurar la vigencia, propagación y respeto de los derechos de las personas en condición de discapacidad” (art. 1).

Art. 45.- Derecho al trabajo. Las personas con condición discapacitante o con deficiencia disponen del derecho a ingresar a un empleo con remuneración en igualdad de condiciones sin discriminarse en el ejercicio relativo al empleo, incluidos los procedimientos para el uso, contratación, selección, capacitación y liquidación de personal y otras condiciones dispuestas en el sector público y privado.

Art. 47.- Inclusión laboral. - inciso 3. El trabajo asignado a una persona con condición discapacitante tendrá que ser conforme a sus potencialidades, capacidades y destrezas, garantizando la integridad en la realización de sus labores; otorgando las herramientas técnicas y tecnológicas para su ejecución; y, ajustando o reajustando el

ambiente o el área donde desarrolla su actividad laboral en el modo que permita el cumplimiento de las responsabilidades en el trabajo.

Art. 51.- Estabilidad laboral. La persona con condición discapacitante o que presente alguna deficiencia regodeará de una situación estable única en el trabajo. Dado la circunstancia de despido no justificado de una persona con condición discapacitante o de una persona que tuviera a su cargo el sostenimiento de la persona con deficiencia o con discapacidad, tendrá que indemnizarse con un valor que equivalga a 18 meses de la mejor retribución económica y adicional la indemnización legal correspondiente.

2.4.4 Ley Orgánica de Servicio Público

Art. 82.- La carrera del servicio público. Garantizará la permanencia, ascenso y difusión de sus servidores conforme a sus conocimientos, aptitudes, capacidades, competencias, responsabilidades y experiencia desempeñando sus funciones y requerimientos de la institución, sin discriminar a las personas con deficiencia o discapacidad a través de procesos de valoración y estímulos económicos.

Art. 136.- Beneficios a herederos. - numeral 13. "Los establecimientos del sector público están obligados a aplicar en sus instalaciones, el equipamiento físico necesario que ayude al fácil ingreso y movimiento de las personas con discapacidad; asimismo, priorizar la atención para ellas".

2.4.5 Código del Trabajo

Art. 79.- Igualdad de remuneración. Corresponde a una igual remuneración al trabajo igual, sin discriminación por argumento de nacimiento, sexo, edad, color, etnia idioma, origen social, orientación sexual, posición económica, discapacidad, estado de salud, filiación política, religión, o por deficiencia perteneciente a cualquier otra índole; el desempeño y la especialización en la realización de su labor se deben tener en cuenta para los fines de la retribución económica.

Del trabajo para personas con discapacidad. El Estado asegurará la inserción al trabajo a las personas con deficiencia o discapacidad, en todos los modos, como empleo ordinario, autoempleo o empleo protegido ya sea en el sector público o privado en este último se incluyen empresas nacionales y extranjeras, y producción a nivel rural y urbano. (Código del Trabajo, 2005, p. 83)

LEY No. 2006-28.- Disposición Transitoria. Las entidades públicas y privadas, en un plazo establecido que no pase de seis meses, tienen la obligación de desarrollar las

adecuaciones que aseguren a las personas con condición de discapacidad, un entorno de trabajo que genere productividad y estabilidad. (Código del Trabajo, 2005, p.156)

2.4.6 Ordenanza de Protección de Derechos de las Personas con Discapacidad del Cantón Cuenca

Art. 24.- Trabajo: El GAD Municipal del cantón Cuenca por medio de sus empresas públicas, instituciones adscritas y sus gobiernos autónomos descentralizados de cada parroquia, deberán cumplir y destinar empleos para las personas con discapacidad. De igual manera, supervisarán que, en cada proceso de contratación pública de realización de obras, prestación de servicios y consultoría, se esté cumpliendo por parte de los proveedores la contratación siquiera del mínimo obligatorio de personas con discapacidad.

2.5 Marco Espacial y Territorial

Esta investigación se realizó a través de un estudio cualitativo con el fin de conocer las experiencias de las y los servidores con discapacidad de la Empresa Pública en Cuenca, la cual está ubicada dentro de la provincia del Azuay en la ciudad de Cuenca. Esta se fundó en diciembre de 1998 mediante el decreto municipal del 2010. Con la entrada en vigor de la Ley Orgánica de Empresas Públicas se creó el Reglamento para la Orden de Creación, Organización y Funcionamiento de la Empresa Pública de Aseo Municipal de Cuenca EMAC EP promulgada, por lo que pasa a ser una empresa pública con personería jurídica de derecho público. Asimismo, esta posee patrimonio propio y se le otorga autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión.

Esta empresa tiene sus oficinas en la Av. Tres de noviembre 21-17 y Juan Pablo I, también cuenta con otras áreas de trabajo como áreas verdes, barrido y limpieza, escombrera, reciclaje, aseo y recolección, relleno sanitario, vivero de Yanaturo, desechos infecciosos y trueque ambiental / Casa 24 de mayo. De igual modo, la empresa presta servicios de barrido y limpieza, recolección, compostaje, relleno sanitario, gestión integral de desechos infecciosos, disposición de escombros, fortalecimiento institucional y comunicacional y mantenimiento de áreas verdes.

En esa medida, la investigación propuesta se llevó a cabo en la Empresa Pública de la ciudad de Cuenca de la provincia del Azuay. Hay que agregar que esta tiene un total de 309 servidores entre hombres y mujeres. El número de servidores con discapacidad es de 15 personas, 10 de ellas son personas con discapacidad y 5 son calificados como sustitutos, en

ambos casos tienen los mismos derechos y beneficios establecidos por la Ley. Las personas protagonistas de esta investigación son los 10 empleados que tienen discapacidad y presentan los diferentes tipos de discapacidad: física, psicosocial y visual. Asimismo, la población de estudio se encuentra tanto en el área administrativa la cual es regulada por la Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP), como en el área obrera que está regulada por el Código de Trabajo.

Por otro lado, la metodología de la investigación se basó en un estudio cualitativo a través de la técnica de la entrevista y con la ayuda del instrumento, la cual se considera como la guía de preguntas. La aplicación de estas se llevó a cabo en un espacio cerrado donde se cuenta con la privacidad necesaria para generar confianza en los participantes.

Capítulo III

3. Metodología de la Investigación

3.1 Método y Tipo de Investigación

La investigación tuvo un enfoque cualitativo debido a que el objetivo se centró en analizar las experiencias de las condiciones laborales de las y los servidores con discapacidad de la Empresa Pública en Cuenca a partir de sus percepciones y vivencias. Igualmente, el alcance fue explicativo, puesto que se deseaba dar a conocer, describir y explicar la realidad de las condiciones de trabajo en las que se desempeñan las y los servidores con discapacidad. Por otro lado, el tipo de diseño utilizado fue el fenomenológico centrado en lo hermenéutico, dado que se buscó analizar las vivencias que han tenido cada servidor/a en su entorno laboral.

3.2 Población

La investigación se llevó a cabo en la Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca, los participantes de la investigación son las y los servidores con discapacidad. Estos se eligieron a través del muestreo no probabilístico por conveniencia. El número de personas total con quienes se tenía destinado trabajar fue de diez servidores y servidoras con discapacidad, de los cuales dos servidoras no accedieron a participar en la investigación por razones de fechas de cierre de año y actividades laborales que tenían que realizar. De la y los servidores que accedieron a participar se encuentran seis personas con discapacidad física, una con discapacidad psicosocial y una con discapacidad visual. Cabe mencionar que siete de ellos son de género masculino y una de género femenino, quienes trabajan tanto en el área administrativa, como el área obrera de la empresa. Los criterios de inclusión que se aplicaron fueron los siguientes: que tengan entre 30 y 60 años, personas que laboren dentro de la empresa, servidores del área administrativa y obrera, y cualquier género.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para realizar el levantamiento de la información, se empleó la entrevista semiestructurada, dado que esta posibilita la recopilación de la información a través de la aplicación del instrumento denominado guía de preguntas, la cual contaba con categorías como información personal, desempeño laboral, condiciones laborales e igualdad de oportunidades; de dichas categorías se establecieron preguntas relacionadas con las experiencias que tienen respecto a su puesto de trabajo, la relación laboral, el espacio físico de trabajo y la adaptación, así como el acceso a las capacitaciones organizadas por la empresa. Se utilizó como base las preguntas sobre satisfacción laboral elaboradas por Ortega (s.f.); para ello se realizaron modificaciones con el fin de obtener la información deseada acerca de las condiciones

laborales de las y los servidores con discapacidad de la EMAC EP. Cabe señalar que el instrumento está sujeto a modificaciones según sea necesario.

Las entrevistas se realizaron en las instalaciones de la Empresa Pública, en un espacio privado donde se generó un ambiente de confianza entre la investigadora y el/la participante. El tiempo de duración de la entrevista tuvo una variación desde los 15 a 60 minutos; previo a su aplicación se dio a conocer sobre el consentimiento informado, el cual se firmó de manera autógrafa para asegurar la confidencialidad, veracidad de los datos y la aceptación de que la entrevista sea grabada.

3.4 Proceso de análisis de datos

La información se procesó al utilizar todo lo recabado en los dispositivos que permitieron la grabación de voz de los sujetos de investigación. Después se realizó la transcripción de la entrevista a un documento de Word para realizar el procesamiento de la información en el software Atlas. Ti.

Capítulo IV

Presentación, análisis e interpretación de resultados

4.1 Caracterización sociodemográfica de la población

De acuerdo con el Ministerio de Salud Pública (2018), la discapacidad se interpreta como un término general que abarca limitaciones funcionales y limitaciones de la participación. En efecto, esta se refiere a problemas que afectan la estructura o función del cuerpo, es decir, es una pérdida o anomalía permanente de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica. En ese sentido, la investigación se materializó con el apoyo de 8 participantes, servidora y servidores de la EMAC EP. A continuación, se presentan algunos datos de los participantes.

De las ocho personas entrevistadas se encuentra que, la edad de la y los servidores con discapacidad, abarca un rango que va desde los 38 hasta los 59 años, la edad promedio en la población de estudio se sitúa en los 48 años. Asimismo, se detalla la identificación de género de los participantes, donde la mayoría, siete en total, se identifican como género masculino, mientras que solo una persona se identifica con el género femenino. Estos datos subrayan el predominio del género masculino entre los servidores con discapacidad en la empresa, proporcionando una visión clave de la composición demográfica de este grupo laboral específico.

En cuanto al, estado civil de la y los servidores con discapacidad, los datos nos indican que la población tiene o convive con su pareja pero aún no han formalizado (legalizado) el compromiso, clasificándose así como estado civil solteros, mientras que tres servidores han experimentado el divorcio y finalmente dos personas manifiestan encontrarse casados.

Asimismo, destaca que todos los participantes manifiestan la condición de jefes de hogar, entendiendo esta designación como aquellos individuos que asumen la responsabilidad de sustentar los gastos del hogar, ya sea que residan solos, con familiares o en un matrimonio. De igual modo, manifiestan que la cantidad de cargas familiares que llevan, varía desde 0 hasta 4. Resulta relevante señalar que la frecuencia más común radica en la presencia de una o tres cargas familiares entre los participantes.

La distribución de personas con discapacidad en el entorno laboral revela una diversidad significativa en términos de niveles educativos y asignación de unidades de trabajo. Destacando que la instrucción de la y los servidores abarca desde primaria hasta cuarto nivel, evidenciando una variabilidad educativa. Se identifica la presencia de servidores con formación de primaria en las Unidades de Viveros y Residuos Orgánicos, subrayando la

inclusión en roles que se desempeñan a través del trabajo de campo. Además, las Unidades de Viveros, Relleno Sanitario, Mantenimiento y Servicios Generales están constituidas por servidores con título de bachiller, señalando que también realizan actividades basadas en el esfuerzo físico. Mientras que en la Unidad de Aseo y Recolección en el área administrativa se observa la presencia de un servidor con título de tecnólogo. Notablemente, la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional cuenta con un servidor con título de cuarto nivel, destacando la importancia de la especialización en áreas críticas. Esta información denota la presencia de personas con discapacidad en roles clave, subrayando tanto la diversidad educativa como la inclusión en diversos sectores laborales.

En referencia al tiempo de permanencia laboral de la población participante en el estudio, se rescata la variabilidad en cuanto al tiempo de ser parte de la empresa desde 1 año hasta los 25 años de servicio. Un dato relevante, es que más del 50% (5 de 8 personas) de las personas entrevistadas llevan más de 10 años prestando sus servicios y recurso humano a la empresa.

Lo que respecta a la estabilidad, la Ley Orgánica de Discapacidades (2012) señala que:

Art. 51.- Estabilidad laboral. La persona con condición discapacitante o que presente alguna deficiencia regodeará de una situación estable única en el trabajo. Dado la circunstancia de despido no justificado de una persona con condición discapacitante o de una persona que tuviera a su cargo el sostenimiento de la persona con deficiencia o con discapacidad, tendrá que indemnizarse con un valor que equivalga a 18 meses de la mejor retribución económica y adicional la indemnización legal correspondiente.

La larga duración de la relación laboral de más de la mitad de los servidores está vinculada con el artículo legal expuesto, ya que una relación laboral estable contribuye al bienestar y la seguridad laboral de las personas con discapacidad, facilitando así el cumplimiento de los principios establecidos en el artículo 51 de la Ley. Es importante destacar que la Ley Orgánica de Discapacidades protege a los servidores con discapacidad ante un despido injustificado, lo que contribuye a que ellos se sientan seguros en su lugar de trabajo.

Por último, el tipo de discapacidad más prevalente es la física, detectándose en seis personas el porcentaje de su discapacidad que oscilan entre el 35 % y el 55 %. Este último porcentaje se repite en dos individuos, indicando una presencia considerable de discapacidad física severa. De igual manera, se observa la presencia de una persona con discapacidad visual, registrando un porcentaje de su discapacidad del 55 %. Por otro lado, se identifica un caso de discapacidad psicosocial con un porcentaje del 44 %. La predominancia de la discapacidad física podría vincularse con las actividades o servicios de la empresa, indicando la necesidad

de considerar ajustes específicos para abordar las demandas asociadas a este tipo de discapacidad en el entorno laboral.

En base a esto, el Reglamento de la Ley Orgánica de Discapacidades señala que una persona con discapacidad es aquella a la que se le ha limitado permanentemente su capacidad para realizar una o más actividades básicas debido a una o más deficiencias ya sean físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, independientemente de la causa que haya originado dicha deficiencia, en un grado equivalente al treinta por ciento (30%) de las discapacidad definidas por las autoridades sanitarias nacionales (Presidencia de la República del Ecuador, 2021). En consecuencia, se observa que los participantes presentan un nivel de discapacidad superior al 30%. A pesar de ello, están participando activamente en diversas actividades laborales, adaptándolas a sus habilidades y teniendo en cuenta las limitaciones derivadas de su condición.

Para constatar lo antes mencionado, se encuentra a Satizabal (2019) expone en su investigación que:

Los hombres con discapacidad tenían empleos más estables que las mujeres, por lo que esta diferencia de género puede indicar vulnerabilidades múltiples y el impacto del tipo de discapacidad en las características de entrada al mercado laboral. Asimismo constató que, entre todos los trabajadores que participaron en el estudio, los trabajadores con discapacidades físicas tenían empleos más estables. Por otro lado, los trabajadores con discapacidades intelectuales y mentales tienen una estabilidad laboral moderada y llevan trabajando más de un año, pero presentan pautas laborales deficientes. Los trabajadores con discapacidad auditiva y visual son los que menos estabilidad laboral tienen. (p.81)

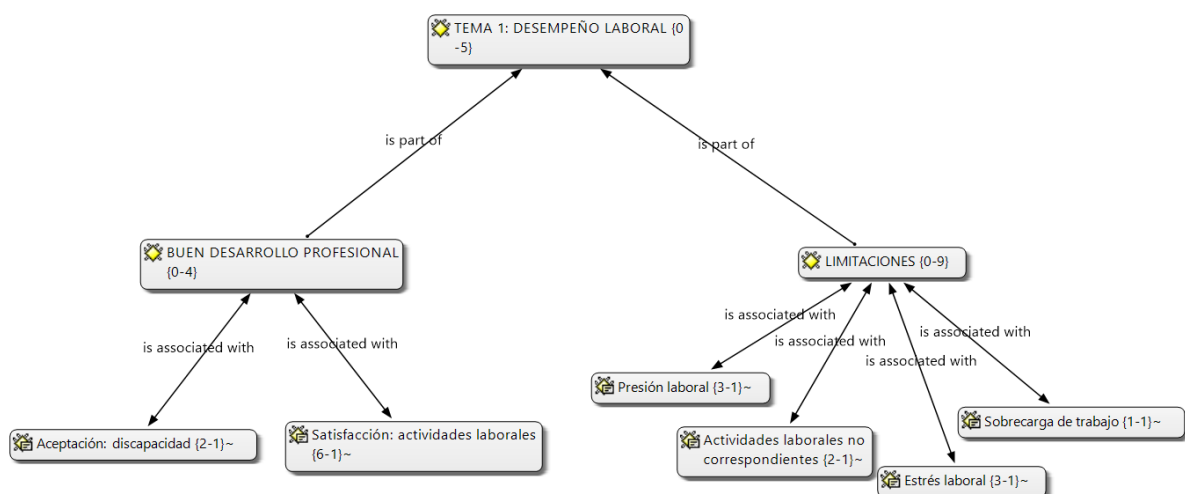
Los resultados obtenidos tanto en la investigación de Satizabal como en el presente estudio establecen una conexión notable al evidenciar que existe una prevalencia de servidores identificados con el género masculino y que la discapacidad física destaca como la más frecuente. Esta coincidencia sugiere que las personas que presentan discapacidad física pueden tener más oportunidades de inserción en el ámbito laboral, reflejando una tendencia consistente en ambas investigaciones.

4.2 Situación laboral de las y los servidores con discapacidad

En este apartado se podrá conocer cuál es la situación laboral de ocho servidores con discapacidad. Para ello, se parte desde el desempeño laboral en el cual se detallarán las actividades y las relaciones laborales que ellos han tenido; también se dará a conocer el

ambiente laboral dentro del cual se presenta la inclusión y el apoyo laboral que reciben los participantes; asimismo, dentro de las experiencias se describirán las buenas y las malas experiencias que mencionó cada servidor. En las condiciones laborales se expone la infraestructura de la empresa, el acceso a las herramientas de trabajo, los beneficios y las capacitaciones; finalmente, se presentará la situación de salud de los protagonistas de la investigación.

Figura 1. Desempeño laboral de la y los servidores con discapacidad



Fuente: elaboración propia a partir de las entrevistas realizadas a la servidora y los servidores con discapacidad de la EMAC EP.

Dentro del ámbito de desarrollo laboral en lo que compete al desenvolvimiento en las actividades laborales cotidianas dentro de sus espacios, de acuerdo a las experiencias manifestadas por la población participante encontramos que existe la aceptación de su condición; es decir, algunos de ellos no consideran su discapacidad como un problema o un impedimento para cumplir con sus actividades laborales.

Además, se observa una actitud notablemente positiva de su discapacidad debido a que demuestran una aceptación abierta de su condición, tal como lo señala P006 (2023) “Yo tengo la discapacidad, pero nunca me he sentido menos que nadie, no he hecho valer esa discapacidad”, presentan una resiliencia considerable y la determinación de superar los obstáculos y seguir adelante sin que la discapacidad se perciba como un impedimento para realizar sus actividades. También, se destaca un buen sentido de la autoestima y el rechazo de cualquier sentimiento de inferioridad debido a esta condición. Por tanto, resalta la importancia de una cultura laboral que promueva la aceptación y el reconocimiento de las capacidades y contribuciones individuales, lo que desafía los estereotipos y promueve un entorno propicio para el desarrollo profesional de las personas con discapacidad.

Por otro lado, los ocho servidores se sienten satisfechos con las actividades laborales que realizan dentro de la empresa, sobresaliendo la importancia del disfrute y la pasión en su enfoque laboral. Como lo menciona P008 (2023) “me gusta ser parte de esto de cuidar el medio ambiente, aportar un poco de lo que puedo aportar para que la ciudad se vea de la mejor manera, yo vivo de lo que hago y estoy contento con lo que hago” indica que la participación en actividades relacionadas con la responsabilidad medioambiental y la contribución a la sociedad se entrelaza con la satisfacción personal, esto refuerza el vínculo entre su bienestar emocional y la satisfacción que obtienen de su trabajo.

A pesar de que sobresalen las situaciones favorables, también hay limitaciones señaladas por algunos servidores, manifestando que han sentido sobrecarga de trabajo, presión laboral al ser exigidos el cumplimiento de actividades en poco tiempo o que han sido asignados con actividades no correspondientes a su puesto de trabajo, P002 (2023) menciona que “exigen hacer más actividades pero no dan el presupuesto, entonces el estrés aumenta. No dejan hacer el trabajo que uno realmente por el cargo debería hacer y más bien ponen responsabilidades que no le toca mucho a uno hacer”.

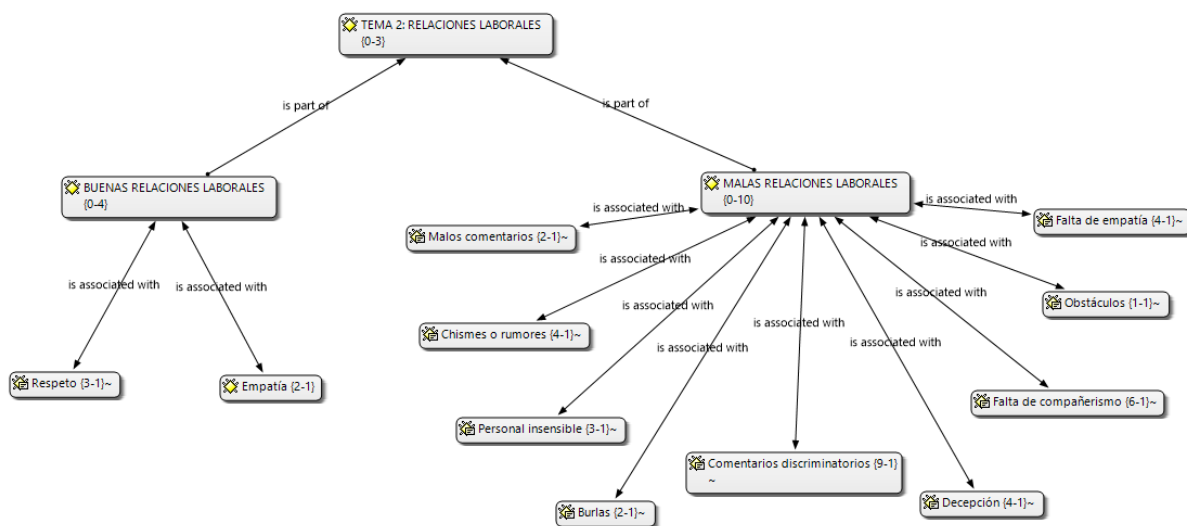
Como se mencionó anteriormente, existen situaciones puntuales donde se nota la poca satisfacción con la labor que realiza el servidor con discapacidad. Sin embargo, la mayoría de ellos muestra una gran satisfacción y compromiso con su trabajo, lo cual es un testimonio de su dedicación y profesionalismo a pesar de los desafíos que enfrentan. En este sentido, como se puede observar en la investigación de Tobar y Jiménez (2022), quienes expusieron que los empleados con discapacidad ven la asignación de responsabilidades como un signo de confianza en las capacidades de estas personas; por lo tanto, la organización de las responsabilidades en función de la capacidad y la discapacidad se considera una prueba de la inclusión de los empleados con discapacidad en la empresa.

En este mismo sentido, la investigación realizada por Velázquez et al. (2022) establece una relación entre la satisfacción laboral y la pirámide de necesidades de Maslow, la cual consta de cinco niveles. Cada nivel representa ciertas necesidades que deben cumplirse para avanzar hacia la autorrealización plena. Además, el estudio plantea que las relaciones interpersonales, la supervisión, las condiciones de trabajo, la seguridad y el salario satisfacen las necesidades fisiológicas, de seguridad y sociales. Mientras que el gusto por el trabajo, el desarrollo laboral, los logros, la responsabilidad y el reconocimiento satisfacen las necesidades de estima y autorrealización

Entonces, las respuestas de los ocho servidores sobre la satisfacción con sus actividades laborales se la relacionan de manera significativa con la teoría de las necesidades de Maslow.

Por lo tanto, al mencionar en el apego personal al trabajo como "me gusta lo que hago", satisface la necesidad de autorrealización. Asimismo, la afirmación "vivo de lo que hago" compensa las necesidades fisiológicas y de seguridad, mientras que la participación en actividades ambientales y sociales refleja la búsqueda de sentido y propósito, la cual está vinculada a las necesidades de socialización y autoestima. En consecuencia, estas narraciones revelan una gran riqueza de experiencias laborales en varios niveles de la teoría de la jerarquía de Maslow y, por lo tanto, sugieren que la satisfacción laboral no solo satisface las necesidades básicas, sino que también contribuye al desarrollo personal, las relaciones sociales y la autorrealización.

Figura 2. Relaciones laborales de la y los servidores con discapacidad



Fuente: elaboración propia a partir de las entrevistas realizadas a la servidora y los servidores con discapacidad de la EMAC EP.

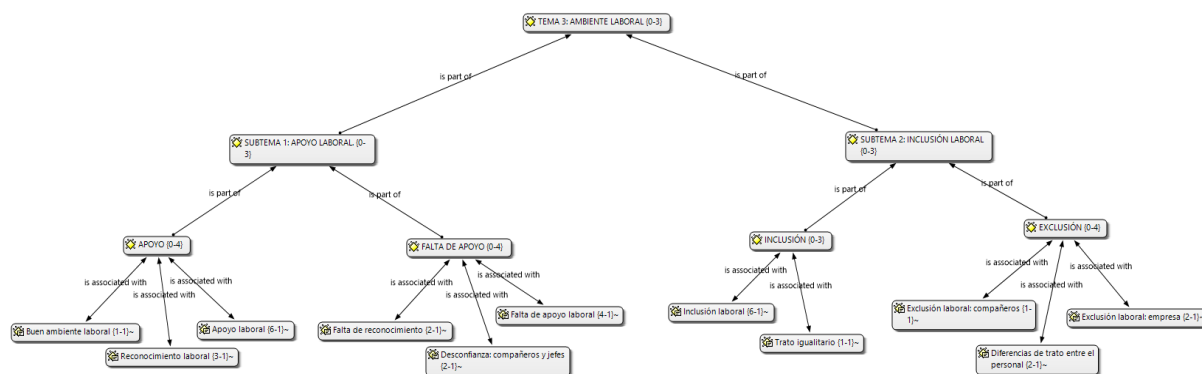
Los aspectos que sobresalen están dentro de las malas relaciones laborales, señalando que no existe un buen clima laboral debido a que el personal es insensible y reciben comentarios discriminatorios, chismes o rumores, falta de compañerismo, falta de empatía, burlas, y obstáculos para tener un buen rendimiento. Estos aspectos revelan la exclusión y la falta de respeto hacia los servidores con discapacidad, en la misma línea P008 (2023) menciona “me han dicho hombre incompleto, algunos compañeros, algunos choferes, me han dicho así que soy mano de chanco, mano de cangrejo”, lo que apunta a expresiones de burlas desde las y los compañeros de trabajo. Agregando así que la falta de cooperación entre compañeros, las experiencias de discriminación por discapacidad física y la exclusión en la planificación de tareas, contribuye a generar sentimientos de marginación. Los insultos y los denominados “apodos” son expresiones consideradas como "bromas", generan evidentemente malestar y afectan la autoestima de la y los servidores.

Por lo contrario, a las relaciones laborales consideradas negativas, se rescata pocos casos de respeto y empatía hacía los ocho servidores con discapacidad por parte de sus compañeros de trabajo. Es importante destacar que, frente a los problemas en las relaciones laborales entre compañeros y malestar en su estado anímico fruto de los insultos, los servidores cuentan con la posibilidad de acceder a apoyo psicológico gratuito proporcionado por la empresa a través de la fundación Itfas. Por su parte, Mogollón y Ramírez (2022) en su estudio expresaron que más de la mitad considera que las relaciones con los demás empleados en sus lugares de trabajo son deficientes. En efecto, lo anterior corresponde a un trato desigual entre las personas con discapacidad y las que no la tienen, así como a la falta de integración con sus compañeros, al escaso apoyo de los jefes y a otros factores. Adicionalmente, añaden que más del 70% de los trabajadores con discapacidad sienten que la motivación que reciben de las instituciones donde trabajan es deficiente. Esto concuerda con los hallazgos derivados de la presente investigación, donde se destaca que las relaciones laborales adversas ejercen influencia en el rendimiento laboral, lo que conlleva a que algunos servidores desempeñen sus funciones motivados únicamente por la necesidad, en lugar de la satisfacción y el disfrute en su labor.

Ahora bien, la teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo, originalmente centrada en la importancia de las interacciones sociales positivas en el lugar de trabajo, se relaciona con los aspectos negativos de las experiencias expresadas. La exclusión, la falta de respeto, las burlas y la discriminación expresadas afectan el bienestar de los servidores y van en contra de los principios básicos de la teoría. La falta de comprensión, empatía y cooperación debilita el entorno, generando tensiones y desafíos en las relaciones laborales. La exclusión en la planificación de tareas y los comportamientos agresivos, como los insultos, crean entornos de trabajo poco saludables, contradiciendo la idea central de la teoría de Mayo, que aboga por la creación de entornos cooperativos y positivos. Desde esta perspectiva, la teoría de las Relaciones Humanas enfatiza la necesidad de abordar no solo las interacciones positivas, sino también las negativas, con el fin de promover entornos de trabajo justos, solidarios y saludables.

Por otro lado, las situaciones descritas indican un grave déficit de pertenencia y reconocimiento en términos de las necesidades sociales (nivel 3) y de estima (nivel 4) de la teoría de las Necesidades de Maslow. Generando un impacto negativo en la autoestima y en la satisfacción de las necesidades sociales de los servidores con discapacidad, lo que resulta en un entorno desfavorable para el bienestar emocional y social. Estas dinámicas afectan el sentido de pertenencia y el reconocimiento personal, creando un entorno laboral poco propicio para el desarrollo de relaciones y el bienestar emocional o laboral.

Figura 3. Ambiente Laboral de la y los servidores con discapacidad



Fuente: elaboración propia a partir de las entrevistas realizadas a la servidora y los servidores con discapacidad de la EMAC EP.

Los elementos sobresalientes del ambiente laboral se encuentran en la categoría de apoyo por parte de la empresa; la mayoría de los servidores mencionan sentirse apoyados cuando la organización empresarial es consciente de las limitaciones que presentan los participantes y los reubican en una mejor área de trabajo, también sienten ese apoyo cuando son reconocidos por su labor. Para detallar, se encuentra la expresión de P008 (2023) quién hace mención que “hay ingenieros que siempre han estado ahí pendientes y conscientes de la persona que soy, bueno sí me han apoyado, sí me he sentido bien aquí en el trabajo”. La presencia de jefes conscientes y atentos a las necesidades individuales refuerza el sentimiento de apoyo y destaca la importancia de la atención personal y el respaldo brindado por la organización empresarial. Estas experiencias resaltan la importancia de adaptar el entorno de trabajo a las necesidades individuales y de reconocer positivamente las contribuciones del personal para fomentar la colaboración y un entorno laboral favorable.

En términos de inclusión laboral algunos servidores con discapacidad destacaron la experiencia positiva de la inclusión en el trabajo y lo valioso de sentirse parte de la empresa, así como de recibir un trato igualitario por parte de sus jefes. Según la respuesta “no me han dicho usted no puede, me tratan por igual como a todos, no he sentido que me han despreciado ni me han separado de nada, he sentido un trato por igual” (P001, 2023). Es decir, proyecta un entorno en donde no se les limita ni excluye por su discapacidad, dado que se hace hincapié en la igualdad de trato y sienten que no son ignorados ni excluidos de ninguna actividad. Igualmente, se resaltó la percepción positiva hacia la empresa y sintieron que no recibían un trato desfavorable por parte de esta. Finalmente, se subraya la relevancia de la inclusión no sólo como un acto de igualdad, sino también como factor que contribuye de manera positiva a la calidad de vida de las y los servidores con discapacidad.

Así como hay aspectos positivos, también existen unos casos puntuales que manifiestan exclusión o retos de los cuales destaca la desconfianza de los jefes supervisores en ciertas áreas de trabajo hacia los servidores con discapacidad, percibida como una sospecha de las limitaciones causadas por su discapacidad. Adicionalmente, los participantes resaltaron sentimientos de no ser reconocidos por tareas específicas, lo que indica una falta de reconocimiento de los esfuerzos y logros de los servidores con discapacidad, lo que repercutió negativamente en su trabajo.

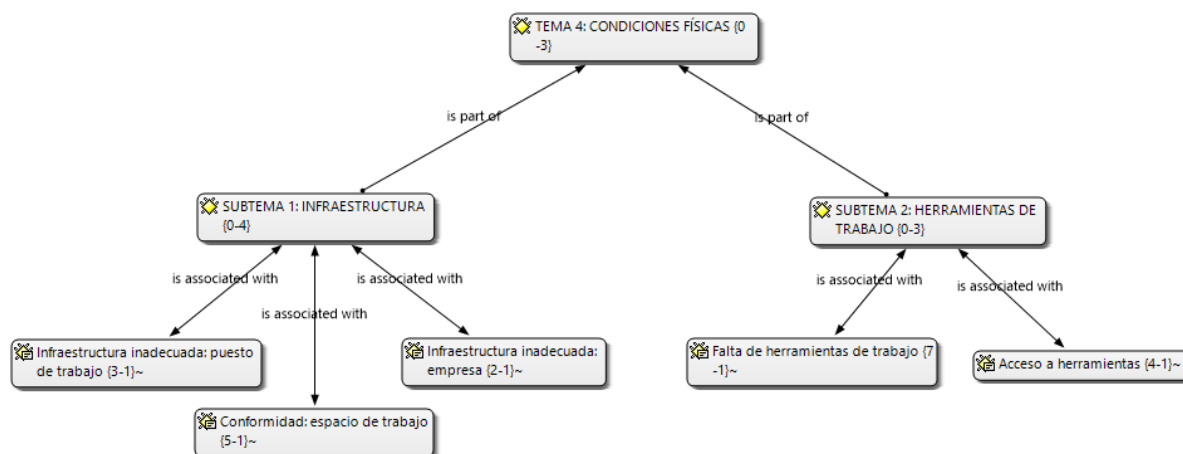
En relación con el buen ambiente laboral expresado en forma de apoyo e inclusión, y los datos obtenidos en la presente investigación, se denota información similar con el estudio de García et al. (2018) donde afirmó lo siguiente:

El 74 % de los empleados públicos sienten que sus trabajos se ajustan de manera favorable a su discapacidad. Esto significa que se les proporcionan las facilidades necesarias para realizar sus tareas, se sienten seguros y respaldados gracias a la experiencia adquirida, y encuentran un entorno sociolaboral solidario y comprensivo. En algunos casos, no requieren un esfuerzo adicional, y el espacio físico no representa un obstáculo que les impida desarrollarse de manera eficiente. (p. 1)

Así, esto concuerda con la investigación actual, donde el respaldo y la inclusión de los empleados con discapacidad les brindan seguridad y comprensión en el trabajo. En este estudio, se destaca que apoyar a los servidores con discapacidad no solo reconoce sus habilidades, sino que también fomenta un ambiente de trabajo que promueve su bienestar general, proporcionando un sentido de pertenencia y aceptación.

Por otra parte, la inclusión de los servidores con discapacidad en el lugar de trabajo y la igualdad de trato son aspectos fundamentales relacionados con la teoría de la equidad propuesta por Stacey Adams. Esta teoría se centra en la importancia de un sentido de justicia y equidad en el lugar de trabajo, donde la comparación de las contribuciones y recompensas entre los servidores es esencial para la satisfacción laboral. El reconocimiento y el apoyo de la empresa a las necesidades individuales, especialmente de los servidores con discapacidad, refuerzan el sentido de equidad. La atención a estas necesidades contribuye a la satisfacción y estabilidad emocional de los servidores, al darse cuenta de que reciben un trato igualitario y son parte integral de la empresa.

Figura 4. Infraestructura laboral de la Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca



Fuente: elaboración propia a partir de las entrevistas realizadas a la servidora y los servidores con discapacidad de la EMAC EP.

El espacio laboral en el que los servidores desempeñan sus funciones se divide en oficinas y trabajo de campo. Las oficinas están establecidas como espacios de coworking, lo que significa que no son oficinas privadas, sino espacios compartidos con otros servidores, como lo señala P002 (2023) “Si uno tuviera su propio espacio fuera un poco más manejable porque en el espacio donde estoy entra y sale mucha gente y no puedo estar tranquila cuando estoy con dolor”. Esto provoca que muchas veces los participantes se sientan incómodos por la falta de privacidad cuando experimentan molestias de salud debido a su discapacidad. En cuanto al trabajo de campo, como el vivero, el relleno, la unidad de mantenimiento y la unidad de residuos orgánicos, son lugares donde se realizan actividades alejadas de los escritorios.

Dentro del ámbito de infraestructura, destaca que la mayoría de los participantes consideran que dichos espacios son adecuados para las labores que realizan. A pesar de las diferentes opiniones sobre el espacio de trabajo, todos los servidores mencionan que la empresa debería considerar realizar mejoras en cada puesto de trabajo.

Para respaldar lo mencionado anteriormente, Moreno et al. (2019) señala que la ineficiencia existente se manifiesta en la contratación de personas con discapacidad y su inclusión en el mercado laboral sin una evaluación técnica que incluya exámenes previos a la contratación, pruebas adecuadas para evaluar el grado de su discapacidad, su nivel académico y su estado de salud, así como la adaptación de los puestos de trabajo ergonómicos a sus necesidades. Como resultado, los trabajadores y empleados con discapacidad son ubicados en puestos de trabajo inadecuados y su movilidad se ve restringida por su discapacidad.

Asimismo, coincide con lo expuesto por Domínguez y Ramos (2022) quienes señalaron que las condiciones ergonómicas eran desiguales en función de la situación concreta, y que aún

faltaba concientización sobre el proceso de inclusión, la adaptabilidad del espacio físico y la importancia de la empresa para todos sus empleados, incluidas las personas con discapacidad. De igual manera, mencionaron que, al revisar las condiciones de trabajo mencionadas, es evidente que todavía hay mucho por hacer. Aunque algunas empresas han contratado a personas con discapacidad, aún no han logrado crear las condiciones de trabajo ideales que les permitan brindar un verdadero apoyo y aprovechar al máximo las habilidades y conocimientos de este grupo de personas.

Las fuentes mencionadas anteriormente respaldan y coinciden con los hallazgos de esta investigación al destacar la insuficiencia en la infraestructura. Esto subraya la necesidad de que los supervisores adquieran un conocimiento profundo sobre las limitaciones asociadas con cada tipo de discapacidad, instando a la implementación de una planificación detallada para mejorar los puestos de trabajo para que se sientan cómodos y reconocidos.

Referente al ámbito de herramientas de trabajo, aunque algunos participantes mencionaron tener el acceso a las herramientas necesarias para el desempeño de sus labores, sobresale las expresiones de que existe dificultad para acceder a mejores herramientas de trabajo o en definitiva no tienen ninguna herramienta otorgada por la empresa para realizar sus labores, como lo menciona P006 (2023) “no nos apoyan con nuevas herramientas, muchas cosas que han pasado aquí por faltas de herramientas, deberíamos tener la maquinaria adecuada, pero no la tenemos”. Estas circunstancias evidencian situaciones en las que los trabajadores han tenido que improvisar o utilizar sus propios elementos para adaptarse al trabajo, lo que resalta la falta de respuesta en la provisión de herramientas básicas, incluyendo medicamentos y calzado ortopédico. Asimismo, se hizo hincapié en la falta de herramientas nuevas y maquinaria adaptada, lo que generó preocupación por la seguridad en el trabajo y experiencias negativas de accidentes laborales. A pesar de las solicitudes, la respuesta de la empresa y la provisión de recursos parecen ser limitadas, lo que crea más dificultades en el desempeño laboral de estos servidores.

Desde la perspectiva del Trabajo Social, la falta de infraestructuras y herramientas de trabajo, especialmente en lo que respecta a la asequibilidad para las personas con discapacidad, refleja una preocupante falta de atención por parte de la empresa hacia las necesidades específicas de los servidores. La carencia de herramientas necesarias y la falta de acceso a recursos vitales como medicamentos y ropa de trabajo adecuada resaltan la urgente necesidad de una mayor implicación por parte de las empresas. Proporcionar un lugar de trabajo seguro y cómodo es fundamental para el bienestar de todos los servidores, independientemente de su condición física. Desde el Trabajo Social, se debe abogar por políticas inclusivas que aborden estas deficiencias e incentiven a las empresas a crear un

entorno de trabajo que promueva la igualdad y la accesibilidad, fomentando así entornos laborales que respeten la diversidad y ofrezcan condiciones de trabajo adecuadas para todos los empleados.

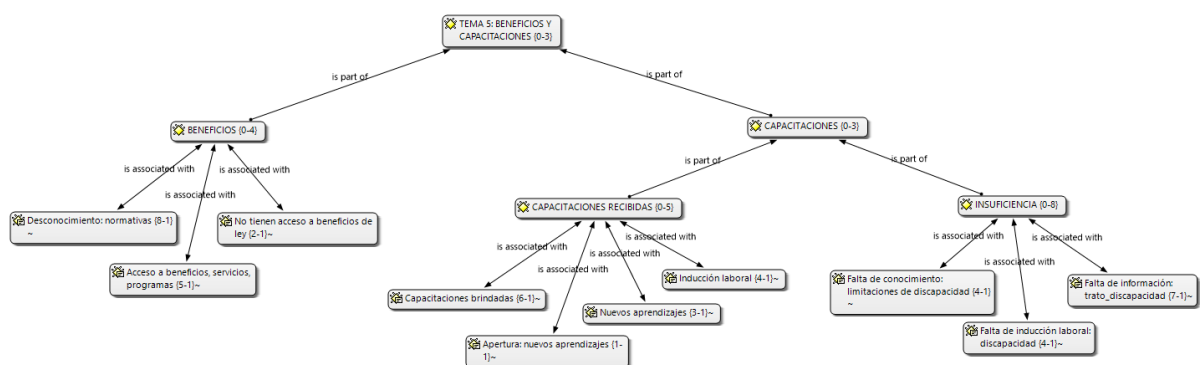
Lo mencionado también tiene relación con la investigación de Moreno (2017), como se citó en Domínguez y Ramos (2022), quien propuso lo siguiente:

El espacio físico en el que se desenvuelven las personas hace parte fundamental de las condiciones que necesita un trabajador para realizar su trabajo a satisfacción. Lo anterior, entendiendo que toda actividad laboral debe desarrollarse en un espacio y puesto de trabajo, en el cual confluyen características de los ambientes, diseños de los puestos y de las condiciones físicas generales de los trabajadores, que en últimas determinan la eficiencia y el confort con el que el individuo, independientemente de su condición, realice todas sus actividades laborales. (p. 27)

Por otra parte, Loaiza y Mercado (2020) obtuvieron como resultado que la persona con discapacidad trabaja en el área de atención al cliente y, debido a su discapacidad auditiva, necesita usar un audífono durante largos periodos. De manera que esta persona ha tenido que comprarlo por su cuenta, dado que la empresa no le ha brindado apoyo en esta necesidad. Esto se debe a que la empresa no cuenta con procesos o programas adaptados para personas con discapacidad en el departamento de Recursos Humanos.

La carencia de herramientas laborales adecuadas afecta negativamente el desempeño de los servidores, dando lugar a un rendimiento laboral deficiente y aumentando considerablemente el riesgo de ocurrencia de accidentes laborales o enfermedades profesionales. Es crucial abordar esta falta de recursos de trabajo, ya que no solo repercute en la eficacia laboral, sino que también pone en peligro la seguridad y la salud ocupacional de los servidores.

Figura 5. Beneficios de la empresa y capacitaciones a la y los servidores con discapacidad



Fuente: elaboración propia a partir de las entrevistas realizadas a la servidora y los servidores con discapacidad de la EMAC EP.

En el aspecto de beneficios, algunos servidores mencionaron que han tenido dificultades de acceso a los beneficios empresariales, también se les preguntó sobre si tienen conocimiento de la existencia de una normativa de inclusión hacia las personas con discapacidad dentro de la empresa, de lo cual todos los servidores pronunciaron que desconocen sobre la existencia de alguna normativa, por ejemplo, P002 (2023) indica que “dentro de la empresa no he escuchado ni he buscado ni nada. Si es que existe una política dentro de la empresa se debería socializar y tal vez revisar, mejorar, porque es letra muerta”. Las respuestas sugieren una falta de información y comunicación sobre las políticas de inclusión en la empresa, lo que indica la necesidad de socializar y revisar posibles mejoras en las políticas existentes. Además, algunos servidores mencionaron requisitos específicos, como cambios en los horarios de trabajo debido a responsabilidades familiares, lo que resalta la necesidad de una mayor claridad y comunicación por parte de la empresa con respecto a las políticas y beneficios disponibles para los servidores con discapacidad.

Con relación a lo expuesto, Gómez y Turizo (2016) manifiestan que en Colombia, se ha observado un cambio en la normativa que regula los riesgos laborales, lo que ha llevado a reconocer la importancia de implementar un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social enfrenta el desafío de integrar a las personas con discapacidad a la sociedad para garantizar su seguridad y salud en el entorno laboral. No obstante, es crucial asegurar el cumplimiento de la normativa actual. En el contexto de la salud y la seguridad laboral, es fundamental hacer cumplir la normativa existente, garantizar la verdadera integración de las personas con discapacidad y aplicar ajustes razonables como una estrategia importante. Además, es necesario contar con una legislación que establezca claramente las responsabilidades y obligaciones hacia las personas con discapacidad.

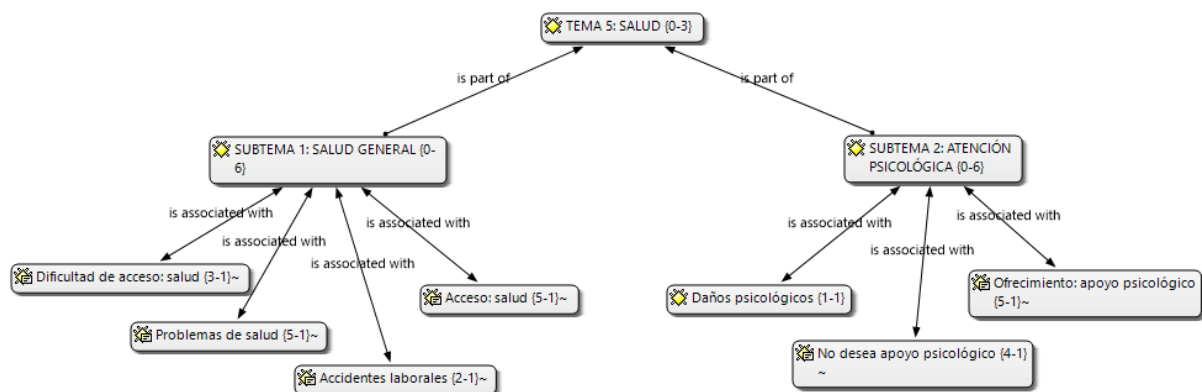
En Ecuador, existen normativas que velan por el bienestar y la seguridad de los servidores y las personas con discapacidad. Sin embargo, según lo reportado por los servidores entrevistados, estas normativas no se cumplen en su totalidad. Es fundamental que las empresas cumplan con estas normativas para garantizar un entorno laboral seguro y equitativo para todos los servidores, incluyendo a aquellos con discapacidad. El incumplimiento de estas normativas no solo afecta el bienestar de los servidores con discapacidad, sino que también refleja una falta de compromiso con la inclusión y la igualdad en el lugar de trabajo.

Asimismo, en el apartado de las capacitaciones brindadas por la empresa, los servidores con discapacidad mencionan que mediante dichas capacitaciones ellos adquieren nuevos aprendizajes e inducciones para realizar sus labores, destacando la importancia de la formación ofrecida por la empresa. Varios servidores afirmaron que habían recibido formación introductoria al incorporarse a su puesto de trabajo o al cambiar de puesto, lo que les permitió familiarizarse con actividades e información relevantes en sus respectivos campos. Además, algunos empleados resaltaron la formación específica, como la formación en relaciones interpersonales, riesgos laborales y primeros auxilios. En consecuencia, sus respuestas reflejan una valoración positiva de las oportunidades de aprendizaje ofrecidas por la empresa, las cuales contribuyen a su desarrollo laboral y personal.

En este contexto, se encuentra el estudio de Bermúdez et al. (2017) hacen referencia a la importancia de garantizar la promoción y permanencia de trabajadores con discapacidad dentro de la organización para que éstos se sientan seguros en su puesto de trabajo, las afirmaciones de estos autores se consideran también de gran relevancia para abordarlas dentro de la propuesta, permite establecer actividades para que contribuyan al crecimiento profesional de los empleados, como lo son charlas, capacitaciones entre otras oportunidades de crecimiento profesional.

Por otro lado, Díaz (2010), en su investigación concluye que la carencia de capacitación profesional en las personas con discapacidad restringe su inclusión en el ámbito laboral de empresas tanto públicas como privadas, esto se debe a la falta de promoción de mano de obra calificada y de la creación de puestos de trabajo adecuados por parte del Ministerio de Relaciones Laborales. Observando los resultados de la investigación mencionada, se evidencia una disparidad con los hallazgos obtenidos en el estudio señalado y en la presente investigación. Este contraste subraya la importancia de las capacitaciones ofrecidas en la empresa, las cuales no solo posibilitan la expansión de conocimientos entre los servidores, sino que también contribuyen a fomentar un sentido de inclusión que se traduce en satisfacción y felicidad para los empleados.

Figura 6. Acceso a la salud de la y los servidores con discapacidad



Fuente: elaboración propia a partir de las entrevistas realizadas a la servidora y los servidores con discapacidad de la EMAC EP.

En el tema de salud, hace referencia al acceso a consultas médicas, sobresale una percepción positiva de algunos servidores respecto a la flexibilidad de la empresa para permitirles acudir a citas médicas cuando lo necesitan, como es el caso de P001 (2023) quien expresa “yo sí tuve toda la flexibilidad cuando estaba en terapia y cuando he tenido las citas médicas para el tratamiento no me han hecho problema nunca, obviamente que uno tiene que traer el certificado”. En ese sentido, los participantes mencionaron que recibieron el apoyo y la comprensión de sus supervisores a la hora de permitirles ausentarse del trabajo para recibir tratamiento o atención médica. Cabe recalcar que dentro de la empresa labora una profesional de la salud que brinda atención en casos emergencia como los accidentes o en casos de enfermedad común, por lo que las y los servidores tienen la opción de recibir atención médica ya sea dentro o fuera de la empresa. En efecto, esto es un aspecto positivo que contribuye a una dinámica de trabajo que da prioridad al bienestar y la atención de salud de las y los servidores.

Se enfatiza, la percepción positiva de algunos servidores respecto a la flexibilidad de horarios y permisos por parte de la empresa para permitirles acudir a citas médicas cuando lo necesitan. En ese sentido, los participantes mencionaron que recibieron el apoyo y la comprensión de sus supervisores a la hora de permitirles ausentarse del trabajo para recibir tratamiento o atención médica. Cabe recalcar que dentro de la empresa labora una profesional de la salud que brinda atención en casos emergencia como los accidentes o en casos de enfermedad común, por lo que las y los servidores tienen la opción de recibir atención médica ya sea dentro o fuera de la empresa. En efecto, esto es un aspecto positivo que contribuye a una dinámica de trabajo que da prioridad al bienestar y la atención de salud de las y los servidores.

Desde la perspectiva del Trabajo Social, es inspirador ver que la empresa ha creado una cultura organizativa que valora la atención médica, como lo demuestran las experiencias positivas compartidas por los participantes. La flexibilidad con la que se brinda acceso a la atención médica hace patente el compromiso de la empresa con el bienestar de sus servidores, asimismo, el médico interno es un recurso valioso para atender emergencias o dolencias comunes. La comprensión con la que los supervisores permitieron a los servidores acceso a recibir tratamiento médico genera implícitamente confianza hacia sus inmediatos superiores y fortalece las relaciones interpersonales dentro de la empresa. Dicho esto, es importante recomendar a las empresas que continúen promoviendo este enfoque dirigido a cuidar el bienestar y que difundan los recursos disponibles, a través de esto no solo promueve el bienestar personal, sino que también aumenta la productividad y la satisfacción laboral en el entorno de trabajo.

Aludiendo al acceso a la salud, en el Reglamento de la Ley Orgánica de Discapacidades se rescata que “las condiciones del seguro de salud y de los servicios de medicina prepagada para las personas con discapacidad serán determinadas por cada empresa, pero no incrementarán el coste de las pólizas y planes ofrecidos a las personas sin discapacidad” (Presidencia de la República del Ecuador, 2021). Mediante este señalamiento, se subraya el derecho fundamental de los servidores con discapacidad a acceder y satisfacer sus necesidades de salud, tanto en instituciones de carácter público como privado. Es crucial resaltar que la garantía de acceso a servicios de salud se extiende a ambas esferas, asegurando que los servidores con discapacidad tengan la libertad de elegir entre opciones públicas y privadas para cubrir sus requerimientos médicos.

La percepción positiva de algunos empleados de que la empresa les permitía flexibilidad para la asistencia sanitaria es coherente con la teoría de las necesidades de Maslow, en particular con el primer nivel de necesidades fisiológicas básicas. Dentro de este nivel, Maslow destacaba la importancia de satisfacer necesidades fisiológicas básicas como la atención médica, la alimentación y el descanso. La facilidad con la que los servidores pudieron solicitar atención médica refleja la respuesta positiva de la empresa a estas necesidades básicas.

4.3 Estrategias y medidas desde trabajo social para mejorar las condiciones laborales de la servidora y los servidores con discapacidad

Al considerar las dificultades que enfrentan las y los servidores con discapacidad de la EMAC EP, es necesario desarrollar estrategias desde Trabajo Social para mejorar sus condiciones laborales y promover un entorno de inclusión y respeto. Estas son algunas de las medidas

que se podrían poner en marcha luego de haber realizado un análisis y reflexión objetiva de la información recopilada en el estudio:

4.3.1 Evaluación individual

Realizar evaluaciones individualizadas de las capacidades y limitaciones de cada servidor con discapacidad para asignar puestos de trabajo acordes a sus habilidades.

Mantener un diálogo continuo con los trabajadores con discapacidad para comprender sus necesidades y adaptar el entorno laboral en consecuencia.

4.3.2 Sensibilización y Formación

Desarrollar programas de sensibilización y formación para todo el personal, incluyendo jefes y compañeros, sobre la discapacidad, su diversidad y las formas de crear un entorno laboral inclusivo.

Formular módulos específicos en las capacitaciones para abordar la adecuada interacción con personas con discapacidad y fomentar el respeto y la comprensión mutua.

4.3.3 Políticas de inclusión

Establecer o revisar políticas de inclusión que aborden de manera específica las necesidades y derechos de las servidoras y servidores con discapacidad con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades y la eliminación de barreras.

4.3.4 Provisión de herramientas y ropa de trabajo adaptadas

Hay que asegurar que se proporcionen herramientas y equipo de trabajo adaptados a las necesidades individuales de los servidores con discapacidad.

También se debe garantizar de que la ropa de trabajo sea cómoda y adaptada a las condiciones particulares de cada servidor.

4.3.5 Ajustes Razonables

Implementar ajustes razonables en el entorno laboral, tales como adaptaciones ergonómicas en los puestos de trabajo, adecuaciones en las tareas asignadas y flexibilidad en los horarios para garantizar que las personas con discapacidad puedan desempeñar sus funciones de manera efectiva.

4.3.6 Comités de Inclusión

Establecer comités de inclusión, o en caso de la existencia de algún comité incorporar a representantes de servidores con discapacidad, quienes se encargarán de revisar y proponer mejoras en políticas, actividades y condiciones laborales para garantizar la participación de todos los servidores.

Asimismo, se puede crear un canal de comunicación o un espacio seguro para que las servidoras y servidores con discapacidad puedan expresar sus preocupaciones, sugerencias o necesidades, lo que fomenta la transparencia y la participación.

4.3.7 Accesibilidad física

Realizar valoraciones de accesibilidad en la infraestructura y tomar las medidas correspondientes que garanticen la total accesibilidad de personas con discapacidad, incluyendo rampas, señalización adecuada y espacios de trabajo adaptados.

4.3.8 Reconocimiento y celebración

Implementar programas de reconocimiento y celebración que destaquen los logros y contribuciones no solo de las servidoras y servidores con discapacidad sino de todo el personal en general. En efecto, esto fomenta un ambiente positivo y de aprecio.

4.3.9 Apoyo Emocional y Psicosocial

Difundir la información sobre los servicios de apoyo psicológico para los servidores, dando a conocer detalles y la accesibilidad al servicio, prestando especial atención a aquellos que han experimentado discriminación, dificultades en el trabajo o problemas personales. Lo anterior promueve un espacio seguro para expresar sus inquietudes.

4.3.10 Monitoreo continuo

Establecer un sistema de monitoreo continuo para evaluar la efectividad de las medidas implementadas, a través de encuestas o entrevistas que permitan recopilar información directa de las y los servidores con discapacidad.

4.3.11 Promoción de la Participación

Promover la participación de las servidoras y los servidores con discapacidad en los procesos de toma de decisiones, integrándolos a todos o un representante de ellos en los procesos de planificación y diseño de políticas que afectan directamente su experiencia laboral.

En efecto, estas estrategias están diseñadas no solo para satisfacer necesidades prácticas y materiales, sino también para promover un cambio cultural que valore la diversidad y garantice la plena participación de todos en el entorno laboral. Por consiguiente, la colaboración entre los profesionales del trabajo social, los jefes empresariales y los servidores es esencial para la aplicación eficaz y sostenible de estas medidas.

Conclusiones

La investigación realizada en la Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca se centró en las experiencias laborales de las servidoras y los servidores con discapacidad, lo cual reveló con detalle la complejidad y diversidad a la que se enfrentan estas personas en su entorno laboral. De igual modo, la población de estudio estuvo formada inicialmente por diez participantes, de los cuales ocho de ellos colaboraron con la investigación; dos servidores se negaron a participar por motivo de que se encontraban en fechas de cierre de año y tenían muchas actividades laborales. Por lo tanto, a partir del análisis cualitativo realizado, se concluye:

Que, a través del análisis de los datos generales se resalta que la edad promedio de los servidores con discapacidad es de 48 años, siendo el género masculino predominante en este grupo. Se evidencia diversidad en el estado civil y las responsabilidades familiares, ya que la mayoría son jefes de hogar y enfrentan diversas cargas familiares. La distribución del nivel educativo es muy variada, destacando la inclusión en roles específicos según su formación académica. Es importante destacar que el tipo de discapacidad predominante entre los participantes es la discapacidad física; también se encontró que su experiencia laboral dentro de la empresa va desde un año hasta los 25 años, señalando la mayoría de los participantes tiene una estabilidad de más de 10 años en la EMAC EP.

Con respecto al análisis de las condiciones de trabajo, sobresale la resiliencia y determinación de los servidores con discapacidad para superar desafíos en su entorno laboral, así como para adaptarse a sus actividades laborales y encontrar satisfacción en el desarrollo de estas; a pesar de que en algunos casos enfrentan obstáculos como la falta de reconocimiento y la sobrecarga de trabajo. De la misma forma destaca que existe un ambiente laboral positivo para los servidores con discapacidad caracterizado por la disposición a reubicarlos en roles más adecuados y el reconocimiento por su labor contribuyen a un entorno laboral favorable; la inclusión en actividades y el trato igualitario refuerzan la sensación de pertenencia. Otro factor positivo que prevalece es la flexibilidad de los superiores para permitir que los servidores acudan a consultas médicas dentro del horario laboral, lo cual satisface la necesidad de salud.

En el tema de las relaciones laborales, los resultados ponen de relieve factores negativos que afectan la calidad de la vida laboral de estas personas, tales como la falta de reconocimiento, la discriminación, los chismes y la exclusión de algunas actividades laborales por parte de sus compañeros, que pueden contribuir a generar sentimientos de marginación y afectar negativamente al bienestar emocional de los servidores con discapacidad. Asimismo, destaca

la falta de atención inmediata en la infraestructura laboral que genera la falta de privacidad, las herramientas y los beneficios. La carencia de normativas y herramientas específicas para los servidores con discapacidad subraya la necesidad de centrarse en implementar medidas correctivas.

A través del análisis realizado y teniendo en cuenta las opiniones de la servidora y los servidores que participaron en la investigación se hace hincapié en la necesidad de aplicar estrategias específicas con el objeto de mejorar las condiciones laborales de las y los servidores con discapacidad. Por lo tanto, desde la sensibilización y la formación hasta la realización de ajustes razonables y el fomento de la participación, estas medidas se diseñaron para satisfacer las necesidades prácticas y culturales, así como promover cambios significativos en el entorno laboral.

Finalmente, subraya la importancia de un cambio cultural que valore la diversidad y promueva la inclusión en todos los niveles de la empresa desde la perspectiva de Trabajo Social. Además, se subrayó la necesidad de un seguimiento continuo para evaluar la eficacia de las medidas aplicadas y adaptarlas a las necesidades cambiantes de los trabajadores discapacitados. La colaboración entre los profesionales del trabajo social, los directivos de la empresa y los propios trabajadores es la base del éxito y la sostenibilidad de estas intervenciones. De tal modo que estas estrategias se aplican no solo para afrontar los retos identificados, sino también para crear un entorno de trabajo más justo, seguro y respetuoso para todos los empleados, independientemente de sus capacidades o discapacidades.

Recomendaciones

Se recomienda a la Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca tener en cuenta a sus servidores con discapacidad, conocer sus limitaciones y necesidades e implementar programas informativos sobre la discapacidad.

A través de un equipo multidisciplinario deben priorizar los temas de salud de sus servidores, de modo que se crea una flexibilidad en horarios laborales para que estos puedan acudir a consultas médicas.

Proporcionar capacitaciones o talleres centrados la inclusión de personas con discapacidad; para ello hay que implementar la enseñanza de lenguaje de señas, considerando que no tratan únicamente con los servidores con discapacidad de la empresa, sino también que se relacionan con el público en general.

Además, es esencial fomentar un trato digno dentro de la empresa, e incitar a los supervisores de cada departamento a desarrollar relaciones humanas respetuosas con sus subordinados. En efecto, esta iniciativa ayudará a fortalecer un entorno laboral agradable, al promover el bienestar emocional y la colaboración efectiva entre todos los miembros del equipo.

Referencias

- Bermúdez, C. P., Mejía, J. A., Aristizábal, D. C., Gómez, E., Rico, D., Gallego, C., & Colorado, C. C. (2017). Inclusión laboral de personas con discapacidad: una perspectiva desde la gestión del talento humano. https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/7019/7/LopezAngelica_2017_InclusionLaboralDiscapacidad.pdf
- Buelvas, L., Oviedo, O., & Luna, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Revista Salud Uninorte*, 29(3), 542-560. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730431015>
- Código del Trabajo de Ecuador. Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic.-2005.
- Consejo Municipal del Cantón Cuenca. Ordenanza de Protección de Derechos de las Personas con Discapacidad del Cantón Cuenca. 28 de enero de 2020. <https://www.cuenca.gob.ec/content/ordenanza-de-protecci%C3%B3n-de-derechos-de-las-personas-con-discapacidad-del-cant%C3%B3n-cuenca>
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2021). *Estadísticas de discapacidad*. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Constitución de la República del Ecuador. 20 de octubre de 2008. Registro Oficial 449 de 20-oct-2008.
- Díaz Andocilla, G. S. (2010). El bajo nivel de capacitación de las personas con discapacidad incide en la inclusión laboral determinada en el art. 42, numeral 33 del código del trabajo, en las empresas privadas del cantón latacunga, de la provincia de cotopaxi, en el segundo semestre del año 2009 (Bachelor's thesis). <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1257/1/T%20036%20D.pdf>
- Domínguez, É. J., & Ramos, C. (2022). *Caracterización de las condiciones laborales para personas con discapacidad física en empresas* [Tesis de grado, Institución Universitaria Antonio José Camacho]. Repositorio UNIAJC. <https://n9.cl/4vj7v>
- GAD Municipal. (2015). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Cuenca*. Alcaldía de Cuenca.
- García, J., Cedeño, M., & Cobacango, L. (2018). Accesibilidad laboral de las personas con discapacidad en las empresas públicas de la Parroquia Calceta Cantón Bolívar.

Gómez, N. E., & Turizo, F. (2016). Seguridad y salud en el trabajo en Colombia: retos frente a las personas con discapacidad. *Revista CES Derecho*, 7(2), 84-94. <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v7n2/v7n2a07.pdf>

Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible. (s.f.). *Enfoque basado en los Derechos Humanos*. <https://unsdg.un.org/es/2030-agenda/universal-values/human-rights-based-approach>

Ley Orgánica de Discapacidades. Registro Oficial 796/2012. 25 de septiembre de 2012. <https://siteal.iiep.unesco.org/bdnp/257/registro-oficial-7962012-ley-organica-discapacidades>

Ley Orgánica de Empresas Públicas - LOEP. Registro Oficial Suplemento 48 de 16-oct.-2009.

Ley Orgánica de Servicio Público. 11 de agosto de 2010. Registro Oficial Suplemento 294 de 06-oct-2010.

Loaiza, J., & Mercado, A. (2020). *Manual de funciones por competencias para personas con discapacidad para el sector hotelero de la ciudad de Cuenca-Ecuador* [Tesis de grado, Universidad del Azuay]. Repositorio Institucional. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10126>

Ministerio de Salud Pública. Acuerdo Ministerial No. 0245-2018. Reglamento para la Calificación, Recalificación y Acreditación de Personas con Discapacidad o con Deficiencia o Condición Discapacitante.

Mogollón, F. S., & Ramírez, D. A. (2020). Clima laboral de las personas con discapacidad en las organizaciones de la ciudad de Piura 2019. *Revista Científica Institucional Tzhoecoén*, 12(2), 191-199. <https://doi.org/10.26495/tzh.v12i2.1257>

Morales, E. D., & Tashiguano, M. P. (2022). *Realidad del Mercado Laboral para Personas con Discapacidad en el Cantón Ibarra en el Periodo 2020-2021* [Trabajo de titulación, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/12101>

Moreno, V. M. (2017). *Condiciones ergonómicas para la adaptación de una estación de trabajo para personas con discapacidad física aplicable en el sector público de la*

ciudad de Riobamba (2013–2016) [Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/9311>

Moreno, V., Zurita, E. D., Zurita, E. A., & Ureta, R. E. (2019). Inserción laboral de personas con discapacidad física y diseño de un modelo de puesto de trabajo ergonómico. Centros laborales del sector público. Riobamba, Ecuador. *Revista Digital de Postgrado*, 8(2), 1-8. http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_dp/article/view/16486

Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (s.f.). *Discapacidad*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/temas/discapacidad>

Ortega, C. (s.f.). *Cuestionario de satisfacción laboral. ¿Qué preguntas hacer?* <https://www.questionpro.com/blog/es/cuestionario-de-satisfaccion-laboral/>

Padilla, C. (2023). *Reconocimiento de las condiciones de inclusión laboral de las personas con discapacidad funcional con relación de dependencia en Pasamanería S.A., en el cantón Cuenca durante el segundo trimestre del 2022*. [Tesis de grado, Universidad de Cuenca]. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/41509>

Presidencia de la República del Ecuador. 22 de abril de 2021. Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades. Quito: Registro Oficial. <https://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/3406>

Quintero, J. R. (2017). *Teoría de las Necesidades de Maslow*. https://www.academia.edu/39573664/TEOR%C3%8DA_DE_LAS_NECESIDADES_DE_MASLOW

Reglamento para la Orden de Creación, Organización y Funcionamiento de la Empresa Pública de Aseo Municipal de Cuenca EMAC EP. 8 de marzo de 2010. <https://www.cuenca.gob.ec/node/9000>

Ricaurte, M., Rodríguez, M. V., Barriga, H. R., & Romero, M. E. (2020). Sistema de compensación basado en evaluación de desempeño en la industria de elaboración de alimentos: Caso Ingenio Azucarero. *COMPENDIUM: Cuadernos de Economía y Administración*, 7(1), 34-45. <https://doi.org/10.46677/compendium.v7i1.782>

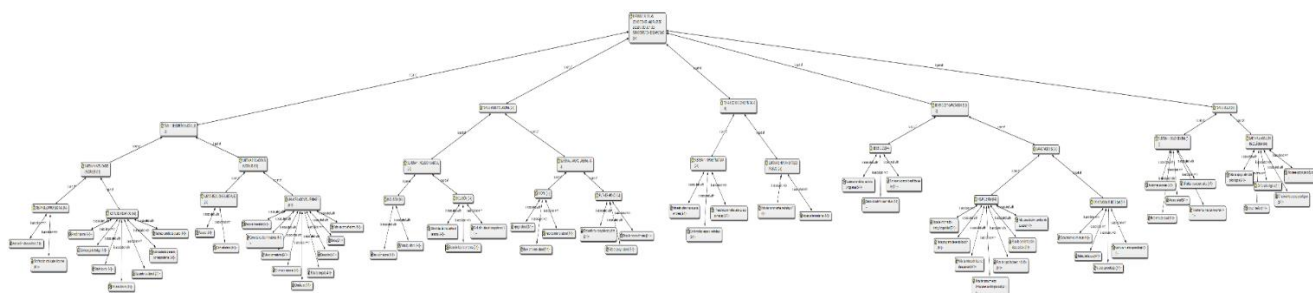
- Rodríguez, B. (2016). *Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en Educación y Sanidad* [Tesis doctoral, Universidad Miguel Hernández de Elche]. Repositorio RediUMH. <http://hdl.handle.net/11000/3018>
- Sánchez, J., Román, R., Torres, A., & Loarte, M. (2019). Inserción laboral y desarrollo profesional de las personas con discapacidades en empresas turísticas de la ciudad de Loja. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5), 201-205. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1361>
- Sandoval, J. G. (2015). La teoría de las relaciones humanas: ¿un enfoque humanista real del trabajo? *Innovación en la Gestión*, 13(33), 29-39. <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/8025>
- Satizabal-Reyes, M. (2019). Condiciones de empleo de un grupo de trabajadores con discapacidad en Cali, Colombia. *Revista CS*, (27), 61-88. https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/revista_cs/article/view/2773
- Secretaría Nacional de Planificación del Ecuador. (2021). *Plan de Creación de Oportunidades 2021 – 2025*. <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/planes/plan-de-creacion-de-oportunidades-2021-2025-de-ecuador>
- Simons, J. A., Irwin, D. B., & Drinnin, B. A. (1987). *Psychology: The search for understanding*. West Publishing Company.
- Tobar, A. M., & Jiménez, E. (2022). *Condiciones laborales de Personas con Discapacidad vinculadas formalmente a los diferentes sectores económicos* [Monografía de grado, Institución Universitaria Antonio José Camacho]. Repositorio Digital UNIAJC. <https://repositorio.uniajc.edu.co/handle/uniajc/1031>
- Torres, K. L. (2017). *La teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo como programa de liderazgo asertivo para mejorar las relaciones interpersonales en la institución educativa N° 10158–Julio César Tello del distrito de Mórrope en la región Lambayeque, año 2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Institucional UNPRG. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/9611>
- Velázquez, A., Maldonado, L. F., García, J. A., & Rodríguez, J. (2022). Satisfacción laboral de personas con discapacidad motriz por la tendencia postural. *Cultura Científica y Tecnológica*, 19(3), 33-40. <https://doi.org/10.20983/culcyt.2022.3.2.3>
- Yaguari, D. E. (2016). *Estudio descriptivo de la motivación del personal de Sefardi Cia. Ltda. con base en la Teoría de las Expectativas y Teoría de la Equidad* [Trabajo de titulación,

Escuela Politécnica Nacional]. Repositorio Digital EPN.
<http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/16847>

Anexos

Anexo A.

Gráfico: Mapa conceptual de las experiencias de las condiciones laborales de la y los servidores con discapacidad.



Anexo B.

Matriz de operacionalización

<p>Objetivo general Analizar las experiencias de las condiciones laborales de las servidoras y los servidores con discapacidad de la Empresa Pública, en Cuenca en el año 2023</p>			
<p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Caracterizar a las personas con discapacidad, servidoras y servidores de la Empresa Pública, en Cuenca. 2. Describir la situación laboral de las servidoras y lo servidores con discapacidad de la Empresa Pública, en Cuenca. 3. Establecer estrategias y medidas desde Trabajo Social para mejorar las condiciones laborales de las servidoras y los servidores con discapacidad de la Empresa Pública, en Cuenca. 			
CONCEPTO	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	PREGUNTA
<ul style="list-style-type: none"> • Personas con discapacidad <p>Definición o concepto: La Organización Panamericana de la Salud (s.f.) define a las personas con discapacidad como “aquellas personas que presentan deficiencias intelectuales, físicas, sensoriales o mentales</p>	Información personal	Datos personales	Edad: Género: Estado civil: Cargas familiares: Nivel de instrucción: Es jefe/a de hogar: Tipo de discapacidad: Porcentaje de discapacidad: Área de trabajo: Tiempo que labora dentro de la empresa:

<p>a largo plazo y en interacción con distintas barreras, obstaculizan su participación absoluta y efectiva en igualdad de condiciones con los demás”.</p>			
<ul style="list-style-type: none"> Situación laboral <p>Definición o concepto: Se refiere a la relación que tiene el trabajador con su empleo. Es el conjunto de aspectos en los que una persona trabaja, tales como espacio físico, instalaciones, grado de seguridad, niveles de estrés o peligros presentes (Rodríguez, 2016).</p>	<p>Desempeño laboral</p>	<p>Experiencias</p>	<p>¿Cuál es su experiencia general trabajando en la EMAC EP como persona con discapacidad? ¿Ha tenido alguna experiencia de discriminación en su lugar de trabajo relacionada con su condición de discapacidad? Cuénteme una buena experiencia que haya tenido dentro de la empresa. Cuénteme una mala experiencia que haya tenido dentro de la empresa.</p>
		<p>Relación laboral</p>	<p>¿Usted cree que sus jefes y compañeros de trabajo tengan información sobre como brindar un trato justo a las personas con discapacidad? ¿Cuál es su opinión sobre el ambiente laboral en términos de respeto y apoyo hacia las personas con discapacidad?</p>
	<p>Condiciones Laborales</p>	<p>Espacio físico</p>	<p>¿Considera usted que su espacio de trabajo es adecuado acorde a sus necesidades?</p>
		<p>Adaptaciones</p>	<p>¿Considera usted que la empresa debe realizar ajustes o modificaciones para que usted pueda adaptarse en su puesto de trabajo? ¿Cuáles han sido las herramientas que se le han proporcionado para facilitar su desempeño laboral?</p>
		<p>Capacitaciones</p>	<p>¿Ha recibido algún tipo de capacitación o formación específica para el</p>

			<p>desempeño de sus labores debido a su discapacidad? ¿Usted o sus compañeros han recibido capacitaciones o formación relacionada con la inclusión de personas con discapacidad en el entorno laboral? ¿Existe algún tipo de programa de sensibilización o concientización sobre la inclusión de personas con discapacidad en su lugar de trabajo?</p>
	Igualdad de oportunidades	Inclusión	<p>¿Se siente incluido/a y valorado/a en su equipo de trabajo? ¿Por qué? ¿Considera que la empresa ha brindado un ambiente laboral inclusivo hacia las personas con discapacidad? ¿Ha tenido alguna dificultad para acceder a beneficios, servicios o programas ofrecidos a los empleados debido a su discapacidad? ¿Usted sabe si existe una normativa clara de inclusión y no discriminación hacia las personas con discapacidad en la Empresa Pública en Cuenca?</p>
		Apoyo laboral	<p>¿Cuál es su opinión sobre el ambiente laboral en términos de respeto y apoyo hacia las personas con discapacidad?</p>
	Salud	Acceso a consultas médicas	<p>¿La empresa es flexible cuando usted tiene que acudir a consultas médicas? ¿Usted ha requerido apoyo psicológico para lidiar con desafíos relacionados con su discapacidad en el trabajo? (acompañamiento de parte de la empresa)</p>

	Recomendaciones	<p>¿Cómo considera que la empresa podría mejorar las condiciones laborales y promover un entorno de trabajo más inclusivo y accesible para las personas con discapacidad?</p> <p>¿Qué tipo de talleres o capacitaciones cree que la empresa debería implementar?</p>
--	-----------------	--

Anexo C.

Guía de preguntas

Código:

Edad:

Género:

Estado civil:

Cargas familiares:

Nivel de instrucción:

Es jefe/a de hogar:

Tipo de discapacidad:

Porcentaje de discapacidad:

Área de trabajo:

Tiempo que labora dentro de la empresa:

¿Cuál es su experiencia general trabajando en la EMAC EP?

¿Ha recibido algún tipo de capacitación o formación específica para el desempeño de sus labores debido a su discapacidad?

¿Ha tenido alguna dificultad para acceder a beneficios, servicios o programas ofrecidos por la empresa debido a su discapacidad?

¿Usted o sus compañeros han recibido capacitaciones o formación relacionada con la inclusión de personas con discapacidad en el entorno laboral?

¿Usted cree que sus jefes y compañeros de trabajo tengan información sobre como brindar un trato justo a las personas con discapacidad?

¿Considera que la empresa ha brindado un ambiente laboral inclusivo hacia las personas con discapacidad?

¿Ha tenido alguna experiencia de discriminación en su lugar de trabajo relacionada con su condición de discapacidad?

¿Existe algún tipo de programa de sensibilización o concientización sobre la inclusión de personas con discapacidad en su lugar de trabajo?

¿Usted sabe si existe una normativa clara de inclusión y no discriminación hacia las personas con discapacidad en la Empresa Pública en Cuenca?

¿Cuál es su opinión sobre el ambiente laboral en términos de respeto y apoyo hacia las personas con discapacidad?

¿Se siente incluido/a y valorado/a en su equipo de trabajo? ¿Por qué?

- ¿Considera usted que su espacio de trabajo es adecuado acorde a sus necesidades?
- ¿Cuáles han sido las herramientas que se le han proporcionado para facilitar su desempeño laboral?
- ¿Considera usted que la empresa debe realizar ajustes o modificaciones para que usted pueda adaptarse en su puesto de trabajo?
- ¿La empresa es flexible cuando usted tiene que acudir a consultas médicas?
- ¿Usted ha requerido apoyo psicológico para lidiar con desafíos relacionados con su discapacidad en el trabajo? (acompañamiento de parte de la empresa)
- ¿Cómo considera que la empresa podría mejorar las condiciones laborales y promover un entorno de trabajo más inclusivo y accesible para las personas con discapacidad?
- ¿Qué tipo de talleres o capacitaciones cree que la empresa debería implementar?

Anexo D.

Carta de interés institucional



Carta de interés institucional para estudios observacionales, estudios de intervención y ensayos clínicos en seres humanos

A QUIEN PUEDA INTERESAR

Por medio de la presente manifiesto que el proyecto titulado: **EXPERIENCIAS DE LAS CONDICIONES LABORALES DE LAS SERVIDORAS Y LOS SERVIDORES CON DISCAPACIDAD DE LA EMPRESA PÚBLICA, EN CUENCA. AÑO 2023**, es de interés institucional por los resultados que se pueden generar de este proyecto para la Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca - EMAC EP, tomando en cuenta que con los resultados obtenidos se podrá identificar cuáles son las condiciones laborales de la misma, la empresa debe garantizar la igualdad de oportunidades para todas las personas incluidas aquellas con discapacidad. En caso de no ser así, tendrán una base que les permita desarrollar posibles soluciones, adoptar medidas través de políticas, programas, talleres y certificaciones para mejorar las condiciones de trabajo y crear un ambiente óptimo.

Informo también que la participación de la Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca – EMAC EP, es libre y voluntaria; y, que en caso de solicitar datos anonimizados o seudonimizados la Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca – EMAC EP, cuenta con la capacidad de entregar los datos de manera anonimizada o seudonimizada según lo establecido en la Ley Orgánica De Protección De Datos Personales.

Además, la investigadora ha manifestado que cuentan con los insumos necesarios para la ejecución del proyecto de Investigación. Por tanto, la Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca no contempla algún tipo de financiamiento para el desarrollo de este estudio.

Se aclara que este documento no constituye la autorización, ni la aprobación del proyecto, o del uso de insumos o recursos humanos de la institución. Además, se informa que una vez que la investigación sea aprobada por un Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos autorizado por el Ministerio de Salud Pública, la investigadora principal podrá solicitar los datos de los sujetos de estudio o datos de salud anonimizados o seudonimizado, debiendo adjuntar el protocolo de investigación aprobado y la carta de aprobación emitida por el CEISH.

En caso de que la investigadora requiera de talento humano o insumos de un establecimiento público sanitario para la ejecución de un proyecto de investigación, debe suscribir un convenio según como lo determine establecimiento público sanitario, en base a lo establecido en el Acuerdo Ministerial No. 00011 -2020, “Reglamento de suscripción y ejecución de convenios del MSP”, publicado en Registro oficial – Edición especial No. 590 de 20 de mayo de 2020. Cabe señalar que el proyecto de investigación previo a la suscripción del convenio deberá contar con la aprobación de un CEISH aprobado por MSP.

Cuenca, 11 de julio de 2023.



Psic. María Belén Flores Sarmiento
Directora de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca – EMAC EP

Dirección: Av. El Paraíso s/n. junto al Hospital Vicente Corral Moscoso. Telf: 593-7-4051000 Ext.: 3165
Web: www.ceish.ucuenca.edu.ec
Correo: ceish@ucuenca.edu.ec
Cuenca - Ecuador

Anexo E.

Carta de aprobación



CARTA DE DICTAMEN Nro. CEISH-UC-2023-415

Cuenca, 11 de septiembre de 2023

Señor/a:
Daysi Jazmin Orellana Guerrero
Universidad de Cuenca

ASUNTO: REVISIÓN DE PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN

Por medio de la presente y una vez que el protocolo de investigación presentado por el (la) Sr (a) DAYSI JAZMIN ORELLANA GUERRERO, que titula "EXPERIENCIAS DE LAS CONDICIONES LABORALES DE LAS SERVIDORAS Y LOS SERVIDORES CON DISCAPACIDAD DE LA EMPRESA PÚBLICA, EN CUENCA. AÑO 2023.", ha ingresado al Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos de la Universidad de Cuenca (CEISH-UC), con fecha 26-07-23 (primera versión), y cuyo código asignado es 2023-007EO-TS, luego de haber sido revisado y evaluado en la sesión ordinaria Nro 31 con fecha 08-08-23, dicho proyecto está APROBADO para su ejecución en la EMPRESA PÚBLICA EN LA CIUDAD DE CUENCA al cumplir con todos los requerimientos éticos, metodológicos y jurídicos establecidos por el reglamento vigente para tal efecto.

Como respaldo de lo indicado, reposan en los archivos del CEISH-UC, tanto los requisitos presentados por el investigador, así como también los formularios empleados por el comité para la evaluación del mencionado estudio.

En tal virtud, los documentos aprobados sumillados del CEISH-UC que se adjuntan en físico al presente informe son los siguientes:

- Solicitud de aprobación
- Copia del Protocolo de investigación, que consta de 18 páginas
- Documento de consentimiento informado
- Declaración de confidencialidad
- Hoja de Vida de Investigador
- Carta de interés institucional

Cabe indicar que la información de los requisitos presentados es de responsabilidad exclusiva del investigador, quien asume la veracidad, originalidad y autoría de los mismos.

Es necesario que se tome en cuenta los siguientes aspectos:

1. El Comité no se responsabiliza por cualquiera de los posibles eventos por el manejo inadecuado de la información, lo cual es de entera responsabilidad de los investigadores.
2. Cualquier modificación en el protocolo, debe solicitar la aprobación de las enmiendas dentro de las siguientes veinte y cuatro (24) horas, de acuerdo al formato disponible en la página web <https://www.ucuenca.edu.ec/ceish>
3. Los investigadores son responsables de la ejecución correcta y ética de la investigación, respetando los documentos y condiciones aprobadas por el Comité, así como la legislación vigente aplicable y los estándares nacionales e internacionales en la materia.
4. El incumplimiento de estas responsabilidades podrá ser motivo de revocatoria de esta aprobación.

Así también se recuerda las obligaciones que el investigador principal y su equipo deben cumplir durante y después de la ejecución del proyecto:

Dirección: Av. El Paraiso s/n. junto al Hospital Vicente Corral Moscoso. Telf: 593-7-4051000 Ext.: 3165

Web: <https://www.ucuenca.edu.ec/ceish>

Correo: ceish@ucuenca.edu.ec

Cuenca - Ecuador



- Informar al CEISH-UC la fecha, día y hora de inicio de la investigación.
- Presentar a este comité informe de avance de ejecución del proyecto a mitad del proceso, al correo del CEISH-UC: ceish@ucuenca.edu.ec, de acuerdo a los formatos que constan en la página web del CEISH-UC: <https://www.ucuenca.edu.ec/ceish>
- Cumplir todas las actividades que le corresponden como investigador principal, así como las descritas en el protocolo con sus tiempos de ejecución, según el cronograma establecido en dicho proyecto, vigilando y respetando siempre los aspectos éticos, metodológicos y jurídicos aprobados en el mismo.
- Aplicar el consentimiento informado a todos los participantes, respetando el proceso definido en el protocolo y el formato aprobado.
- Al finalizar la investigación, entregar al CEISH-UC el informe final del proyecto, al correo del CEISH-UC: ceish@ucuenca.edu.ec, de acuerdo a los formatos que constan en la página web del CEISH-UC: <https://www.ucuenca.edu.ec/ceish>

Esta aprobación tiene una duración de un año (365 días). Las investigaciones con una duración superior al año de vigencia de esta aprobación, deberán solicitar la renovación de su aprobación al menos sesenta (60) días calendario antes de que expire la vigencia de esta aprobación, de acuerdo al formato disponible en la página web <https://www.ucuenca.edu.ec/ceish>. El Comité estará dispuesto durante el desarrollo del estudio a responder cualquier inquietud que pudiere surgir tanto de los participantes como de los investigadores.

En toda correspondencia con el Comité, favor referirse con el código antes mencionado.

Atentamente,

Dr. Manuel Ismael Morocho Malla

Presidente del Comité de ética de Investigación en seres humanos de la Universidad de Cuenca

*Adaptado del CEISH codificado DIS-CEISH-PUCE-17-005 y DIS-CEISH-INSPI-09-009

Dirección: Av. El Paraíso s/n. junto al Hospital Vicente Corral Moscoso. Telf: 593-7-4051000 Ext.: 3165

Web: <https://www.ucuenca.edu.ec/ceish>

Correo: ceish@ucuenca.edu.ec

Cuenca - Ecuador

Anexo F.

Formato de consentimiento informado



FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Experiencias de las Condiciones Laborales de las Servidoras y los Servidores con Discapacidad de la Empresa Pública, en Cuenca. Año 2023

Datos del equipo de investigación:

	Nombres completos	# de cédula	Institución a la que pertenece
Investigadora Principal (IP)	Daysi Jazmin Orellana Guerrero	0105936264	Universidad de Cuenca

¿De qué se trata este documento? (Realice una breve presentación y explique el contenido del consentimiento informado). Se incluye un ejemplo que puede modificar

De la manera más comedida y respetuosa le invitamos a usted a participar en este estudio, que se realizará en la Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca – EMAC EP. En este documento llamado "consentimiento informado" se explica las razones por las que se realiza el estudio, cuál será su participación y si acepta la invitación. También se explica los posibles riesgos, beneficios y sus derechos en caso de que usted decida participar. Después de revisar la información en este Consentimiento y aclarar todas sus dudas, tendrá el conocimiento para tomar una decisión sobre su participación o no en este estudio. No tenga prisa para decidir. Si es necesario, lleve a la casa y lea este documento con sus familiares u otras personas que son de su confianza.

Introducción

Las condiciones laborales son las circunstancias y características de las cuales depende el ambiente de trabajo, estas pueden influir de manera directa o indirecta en la salud, desempeño de las tareas y bienestar de los servidores. El propósito de esta investigación es analizar las experiencias de los servidores y los servidores con discapacidad, con el fin de identificar las barreras y los desafíos que enfrentan en su entorno laboral. A través de este estudio, se pretende obtener información relevante que permita implementar acciones y políticas inclusivas, promoviendo un ambiente laboral más equitativo y accesible para todos.

Es importante destacar que tu participación es completamente voluntaria y que tienes el derecho de retirarte de la investigación en cualquier momento, sin ninguna consecuencia negativa. Asimismo, se tomarán las medidas necesarias para garantizar la total confidencialidad y el anonimato de los participantes, asegurando que los datos recopilados se utilizarán únicamente con fines estadísticos y científicos.

Objetivo del estudio

La investigación busca conocer las condiciones laborales de las personas con discapacidad desde su experiencia, para detectar o proponer aspectos a mejorar o implementarse en los entornos de la institución laboral con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades y condiciones de la vida laboral.

Descripción de los procedimientos

Para recopilar los datos necesarios para la investigación se aplicará una entrevista semiestructurada a las servidoras y los servidores con discapacidad de la Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca – EMAC EP. En la entrevista no se colocará el nombre, el número de cédula, el correo, ni el número de teléfono de los participantes para garantizar la confidencialidad y el anonimato de los datos obtenidos, el procedimiento tendrá una duración aproximada de 25 a 30 minutos por participante. Los datos obtenidos serán analizados únicamente por la investigadora principal.

Riesgos y beneficios

Los riesgos a lo que se podrían exponer es que, al compartir sus experiencias laborales, es posible que los participantes revivan situaciones negativas, las cuales les pueden generar frustración, tristeza o enojo; por lo cual en caso de ser necesario se solicitara atención psicológica urgente a la Fundación de Intervención y Terapia Familiar Sistémica ITFAS. Por otra parte, los beneficios de la investigación para los participantes sería el poder expresar de manera segura, sin miedo a represalias, las condiciones laborales en las cuales se desempeña; así mismo, será una contribución para que la empresa tenga una base para la toma de decisiones informadas en la empresa pública, con el objetivo de implementar políticas y programas que promuevan un desempeño laboral adecuado y saludable.

Otras opciones si no participa en el estudio

Se reitera que la participación es completamente voluntaria y si usted decide no participar no afectará su relación laboral con la empresa.



<p>Derechos de los participantes</p> <p>Usted tiene derecho a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Recibir la información del estudio de forma clara; 2) Tener la oportunidad de aclarar todas sus dudas; 3) Tener el tiempo que sea necesario para decidir si quiere o no participar del estudio; 4) Ser libre de negarse a participar en el estudio, y esto no traerá ningún problema para usted; 5) Ser libre para renunciar y retirarse del estudio en cualquier momento; 6) Derecho a reclamar una indemnización, en caso de que ocurra algún daño debidamente comprobado por causa del estudio; 7) El respeto de su anonimato (confidencialidad); 8) Que se respete su intimidad (privacidad); 9) Recibir una copia de este documento, firmado y rubricado en cada página por usted y el investigador; 10) Tener libertad para no responder preguntas que le molesten.
<p>Información de contacto</p> <p>Si usted tiene alguna pregunta sobre el estudio por favor llame al siguiente teléfono 0963289267 que pertenece a Daysi Orellana o envíe un correo electrónico a daysi.orellanag@ucuenca.edu.ec</p>

<p>Consentimiento informado (Es responsabilidad del investigador verificar que los participantes tengan un nivel de comprensión lectora adecuado para entender este documento. En caso de que no lo tuvieran el documento debe ser leído y explicado frente a un testigo, que corroborará con su firma que lo que se dice de manera oral es lo mismo que dice el documento escrito)</p> <p>Comprendo mi participación en este estudio. Me han explicado los riesgos y beneficios de participar en un lenguaje claro y sencillo. Todas mis preguntas fueron contestadas. Me permitieron contar con tiempo suficiente para tomar la decisión de participar y me entregaron una copia de este formulario de consentimiento informado. Acepto voluntariamente participar en esta investigación.</p>
--

_____ Nombres completos del/a participante	_____ Firma del/a participante	_____ Fecha
<u>Daysi Jazmin Orellana Guerrero</u> Nombres completos del/a investigador/a	<u>Daysi</u> Firma del/a investigador/a	<u>04/01/2024</u> Fecha

<p>Si usted tiene preguntas sobre este formulario puede contactar al Dr. Ismael Morocho Malla, Presidente del Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos de la Universidad de Cuenca, al siguiente correo electrónico: ismael.morocho@ucuenca.edu.ec</p>
--