



FACULTAD DE ECONOMÍA Y CIENCIAS EMPRESARIALES

TEMA:

PROPUESTA DE UN MODELO DE ASOCIATIVIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL QUE PERMITA SU INCLUSIÓN EN EL MERCADO LABORAL COMO PROVEEDORES DE SERVICIOS

TRABAJO DE TITULACION QUE SE PRESENTA COMO REQUISITO PARA OPTAR EL TÍTULO DE INGENIERO EN CIENCIAS EMPRESARIALES

Autor

Carolina Rendón Larrea

Tutor

Ing. Gonzalo Pizarro Rodríguez

SAMBORONDÓN, Mayo de 2014

AGRADECIMIENTO

El siguiente proyecto de investigación es producto del apoyo que varias personas me brindaron durante todo este proceso. Mi agradecimiento principal a Dios, su hijo y a la Virgen María por proveerme esa fuerza superior que me permite cumplir hoy una de mis metas. A mis padres, por acompañarme durante toda mi carrera estudiantil brindándome su apoyo incondicional, por su esfuerzo y paciencia, todos mis logros se los debo a ellos.

A todos los que conforman la UEES por contribuir a mi desarrollo profesional brindándome herramientas y conocimientos que me permitirán alcanzar futuras metas. A mis mejores amigos, con los que emprendimos juntos este camino profesional al que finalmente hemos llegado.

Finalmente, un agradecimiento especial a mi tutor y profesor, Gonzalo Pizarro, por sus consejos y conocimientos impartidos no solo desde el desarrollo de este proyecto sino desde el comienzo de mi carrera. Gracias por su paciencia, y por confiar en mis capacidades hasta el final.

INDICE GENERAL

CAPITULO I

| | | |
|---------|--|----|
| 1. | Titulo..... | 1 |
| 1.2 | Planteamiento del problema | 1 |
| 1.3 | El problema | 1 |
| 1.4 | Objetivos | 3 |
| 1.4.1 | Objetivo general | 3 |
| 1.4.2 | Objetivos específicos | 3 |
| 1.5 | Justificación y delimitación..... | 3 |
| 1.6 | Marco referencial | 5 |
| 1.6.1 | Antecedentes | 5 |
| 1.6.2 | La discapacidad Visual en el Ecuador..... | 5 |
| 1.6.3 | El ámbito laboral para personas con discapacidad visual..... | 5 |
| 1.6.4 | Derechos de las personas no videntes en el ámbito laboral..... | 6 |
| 1.6.5 | La capacitación de personas invidentes..... | 7 |
| 1.7 | Marco Conceptual..... | 7 |
| 1.7.1 | Tecnología aplicada para personas no videntes | 8 |
| 1.7.2 | Los lectores de pantalla..... | 8 |
| 1.7.3 | Teclado de accesibilidad..... | 8 |
| 1.7.4 | El sintetizador y reconocedor de voz..... | 8 |
| 1.7.5 | Traductores de Braille | 9 |
| 1.8 | Metodología Propuesta..... | 9 |
| 1.8.1 | Tipo de Investigación | 9 |
| 1.8.2 | Tipo de diseño..... | 9 |
| 1.8.3 | Técnicas de investigación..... | 9 |
| 1.8.4 | Definición de Universo y selección de las muestras | 9 |
| 1.8.4.1 | Definición de universo..... | 9 |
| 1.8.4.2 | Selección de las muestras | 10 |

CAPITULO II

| | | |
|-------|--|----|
| 2. | Conceptos, clasificación y tipos | 11 |
| 2.1 | La discapacidad | 11 |
| 2.2 | Clasificación de discapacidad..... | 22 |
| 2.3 | Niveles de discapacidad | 26 |
| 2.4 | Tipos de discapacidad | 28 |
| 2.4.1 | La discapacidad física..... | 29 |

| | | |
|-----------|--|----|
| 2.4.2 | La discapacidad psíquica:..... | 31 |
| 2.4.2.1 | La discapacidad intelectual..... | 32 |
| 2.4.2.2 | El síndrome de Down..... | 34 |
| 2.4.2.3 | Características del Síndrome de Down | 35 |
| 2.4.3 | La discapacidad sensorial..... | 37 |
| 2.4.3.1 | La discapacidad auditiva..... | 37 |
| 2.4.3.2 | La discapacidad Visual | 40 |
| 2.4.3.3 | La agudeza visual | 41 |
| 2.4.3.3.1 | Tipos de agudeza visual | 42 |
| 2.4.3.4 | El campo visual | 43 |
| 2.4.3.5 | La baja visión | 44 |
| 2.4.3.6 | Discapacidad visual moderada..... | 47 |
| 2.4.3.7 | Discapacidad visual grave | 47 |
| 2.4.3.8 | Causas de baja visión..... | 48 |
| 2.4.3.9 | Grupos de riesgo:..... | 49 |
| 2.4.3.10 | La ceguera | 49 |
| 2.4.3.11 | Tipos de ceguera: | 50 |

CAPITULO III

| | | |
|---------|--|----|
| 3. | La discapacidad visual aspectos generales y comportamiento laboral | 52 |
| 3.1 | La discapacidad visual en el mundo..... | 52 |
| 3.2 | Los discapacitados visuales en Ecuador y su situación laboral... | 54 |
| 3.2.1 | La misión solidaria Manuela Espejo | 55 |
| 3.2.2 | El programa Joaquín Gallegos Lara..... | 56 |
| 3.2.3 | El bono de desarrollo Humano | 56 |
| 3.3 | Marco Legal | 57 |
| 3.3.1 | La constitución de la Republica del Ecuador..... | 57 |
| 3.3.2 | La Ley Orgánica de discapacidad | 60 |
| 3.3.3 | La Ley de Inserción Laboral..... | 62 |
| 3.3.4 | La Ley Orgánica de Igualdad y Defensa para las personas con discapacidades:..... | 63 |
| 3.3.5 | El código de trabajo | 63 |
| 3.3.6 | Los organismos de control..... | 65 |
| 3.3.6.1 | Ministerio de Salud: | 66 |
| 3.3.6.2 | Ministerio de Educación..... | 66 |
| 3.3.6.3 | Ministerio de Inclusión Económica y Social..... | 66 |
| 3.3.6.4 | Ministerio de trabajo y recursos humanos..... | 66 |
| 3.3.6.5 | Ministerio de desarrollo Urbano y de viviendas..... | 66 |
| 3.3.6.6 | Ministerio de Turismo..... | 66 |
| 3.3.6.7 | Ministerio del Interior..... | 67 |

| | | |
|----------|--|----|
| 3.3.6.8 | Ministerio de Defensa Nacional | 67 |
| 3.3.6.9 | Ministerio del Ambiente..... | 67 |
| 3.3.6.10 | Consejo Nacional de la Niñez y la Adolescencia | 67 |
| 3.3.6.11 | Organizaciones de personas con discapacidades | 67 |
| 3.3.6.12 | Instituto de Seguridad Social Ecuatoriano..... | 67 |
| 3.3.6.13 | CONADIS..... | 67 |
| 3.4 | La responsabilidad social Empresarial | 68 |
| 3.4.1 | Tipos de RSE | 69 |
| 3.4.2 | Organismos de control..... | 70 |
| 3.4.3 | Las Normas ISO..... | 71 |
| 3.4.4 | La Norma de RSE ISO 26000..... | 72 |
| 3.4.5 | Las normas ISO 9000 | 73 |
| 3.4.6 | Norma ISO 14000 | 75 |
| 3.5 | La responsabilidad social en Ecuador | 75 |
| 3.6 | Los negocios Inclusivos | 78 |
| 3.6.1 | Los negocios Inclusivos en Ecuador | 82 |

CAPITULO IV

| | | |
|---------|---|----|
| 4. | Aspectos del diseño del modelo de Asociatividad..... | 85 |
| 4.1 | Diseño de un modelo asociativo de personas con discapacidad visual severa y total..... | 85 |
| 4.1.1 | Primer Paso: Difusión de la información y Agrupación de los miembros..... | 86 |
| 4.1.2 | Segundo paso: Diseño de estatuto y funciones de la Asociación de discapacitados Visuales..... | 86 |
| 4.1.3 | Tercer paso: Constitución de la Asociación de Personas con discapacidad visual | 88 |
| 4.1.4 | Cuarto Paso: Elaboración del Plan de Acción..... | 89 |
| 4.1.4.1 | La misión, visión, valores y objetivos de la asociación..... | 90 |
| 4.1.4.2 | Determinar cuáles son los servicios que se brindaran dentro de la Asociación | 90 |
| 4.1.4.3 | Tipos de financiamiento | 91 |
| 4.1.5 | Quinto Paso: Perfil del Asociado y la Capacitación laboral:..... | 92 |
| 4.1.5.1 | Capacitación Laboral | 93 |
| 4.1.5.2 | Capacitación en el Sistema Braille | 93 |
| 4.1.5.3 | Capacitación en el Sistema JAWS | 94 |
| 4.1.5.4 | Capacitación en Servicio al Cliente para Operadores de Call Center: 95 | |
| 4.1.6 | Sexto paso: Puesta en Marcha..... | 96 |
| 4.1.7 | Séptimo paso: Seguimiento y Análisis:..... | 96 |

| | | |
|-------------------|--|-----|
| 4.2 | Modelo de Inclusión Laboral de personas con discapacidad visual moderada o total desde el punto de vista empresarial | 97 |
| 4.2.1 | Primer Paso: Preparar a los miembros de la organización y dar a conocer las iniciativas de inclusión | 97 |
| 4.2.2 | Segundo paso: Diseñar el perfil por competencias para los cargos de los docentes con discapacidad visual | 99 |
| 4.2.3 | Tercer Paso: Búsqueda y Selección de los candidatos | 101 |
| 4.2.4 | Cuarto paso: Adaptabilidad y Accesibilidad | 103 |
| 4.2.5 | Quinto Paso: Contratación e ingreso | 105 |
| 4.2.6 | Sexto Paso: Seguimiento y posibles planes de carrera | 107 |
| 4.3 | Beneficios empresariales que se derivan de la Inclusión social de personas con discapacidad visual..... | 108 |
| 4.4 | Buenas Prácticas Empresariales | 110 |
| CAPITULO V | | |
| 5. | Análisis final, conclusiones y recomendaciones..... | 113 |
| 5.1 | Conclusiones..... | 113 |
| 5.2 | Recomendaciones | 113 |
| 5.3 | Bibliografía | 115 |

INDICE GRAFICOS

| | |
|----------------|----|
| Grafico 1..... | 12 |
| Grafico 2..... | 13 |
| Grafico 3..... | 43 |
| Grafico 4..... | 80 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--------------|----|
| Tabla 1..... | 25 |
| Tabla 2..... | 27 |
| Tabla 3..... | 27 |
| Tabla 4..... | 28 |

GLOSARIO

AAMR: Asociación Americana sobre el Retraso Mental

ANDES: Agencia Publica de Noticias del Ecuador y Suramérica

CEPAL: Comisión Económica para Latinoamérica y el Caribe.

CEPAL: Corporación Económica Para América Latina

CIDDM: Clasificación Internacional de las Deficiencias, Discapacidades y minusvalías

CIDDM-2: Clasificación Internacional del Funcionamiento y la Discapacidad

CIE: Clasificación Internacional de enfermedades

CIF: Clasificación Internacional del funcionamiento de la discapacidad y la salud

COCEMFE: Confederación española de personas con discapacidad física y orgánica

CONADIS: Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades

CONADIS: Consejo Nacional de igualdad de discapacidades

ECCOS: Corporación Colombia digital

FENCE: Federación Nacional de Ciegos del Ecuador

FENODIS: Federación Nacional de ONG's Discapacidad

FOAL: Fundación ONCE para la Solidaridad con personas Ciegas de América Latina

IESS: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

INEC: Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos

INSERSO: Instituto Nacional de Servicios Sociales (España)

JAWS: Jobs Access With Speak

MIDUVI: Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda

MIES: Ministerio de Inclusión Económica y Social

MRL: Ministerio de Relaciones Laborales

MRL: Ministerio de Relaciones Laborales

NADS: Asociación Nacional para el Síndrome de Down (siglas en ingles)

NDSS: Sociedad Nacional de Síndrome de Down (siglas en ingles)

OIT: Organización Internacional del Trabajo

OMS: Organización Mundial de la Salud

ONU: Organización de las naciones Unidas

Plan aliméntate Ecuador: programa dirigido a públicos de los quintiles 1 y 2 de pobreza en las áreas rurales que busca terminar con la inseguridad alimentaria y la malnutrición.

REA: Real Academia de la Lengua Española

SECAP: Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional

SENRES: Secretaria Nacional técnica de desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del sector publico

SEPS: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

RESUMEN

A nivel mundial el número de personas con discapacidad sigue creciendo, lo que aumenta la necesidad de generar mercados en donde estas personas puedan ser integradas con el fin de que puedan desarrollarse y adaptarse a tareas la vida cotidiana. En Latinoamérica los discapacitados visuales se encuentran en desventaja frente a las personas que tienen capacidades completas, pues generalmente se asocia al problema con la pobreza ya que los gastos que se generan por ella sumada a la poca oportunidad laboral generan que este sector tenga una de las tasas de crecimiento más bajas. .

El modelo que se propone en esta investigación documental está enfocado a la inclusión de personas que poseen una discapacidad visual severa o total, pues son ellos a quienes resulta más desafiante involucrar en el mercado laboral por sus limitaciones físicas y el poco acceso a la educación. El diseño y aplicación de un modelo asociativo no es algo sencillo, requiere de una planificación detallada y de un periodo de prueba en donde se identifiquen y corrijan los errores que se han presentado a lo largo de su implementación, la falta de información y planificación adecuada contribuirá al fracaso garantizado del programa.

Para las personas con discapacidad visual en el país aun no se presentan modelos inclusivos que ofrezcan a los no videntes oportunidades laborales fijas y confiables por lo que se ven en la necesidad de obtener sus ingresos principalmente de aportes o bonos otorgados por el gobierno que en muchas ocasiones resulta insuficiente, hay quienes también practican la mendicidad o poseen negocios de venta informal lo que origina una desconfianza en todo el sector.

CAPITULO I

1. Título

Propuesta de un modelo de asociatividad para personas con discapacidad visual que permita su inclusión en el mercado laboral como proveedores de servicio a PYMES en la ciudad de Guayaquil.

1.2 Planteamiento del problema

“Falta de una asociación de personas con discapacidad visual que ofrezca servicios a Pymes y favorezca la inclusión socioeconómica de los beneficiarios”.

1.3 El problema

La falta de una asociación de personas con discapacidad visual que se enfoque principalmente en satisfacer sus necesidades laborales permitiéndoles explotar sus capacidades pese a sus limitaciones ha desencadenado la falta de inclusión de las mismas, convirtiendo al sector de personas discapacitadas en un grupo aun más vulnerable. Durante muchos años la atención que las personas con discapacidad visual han recibido se ha visto caracterizada por tener una cobertura muy baja asentada principalmente en el sector privado, esta se inicia hace aproximadamente medio siglo bajo los criterios de caridad y beneficencia donde personas ciegas lograron progresivamente organizarse y formar asociaciones que les permita atender a sus miembros (Cazar, 2001).

Las asociaciones para personas no videntes que existen en el Ecuador funcionan de forma independiente sin que exista comunicación entre ellas, esto se debe a que muchas veces los dirigentes buscan su propio beneficio y no el del conjunto, por lo que se toman actitudes egoístas desencadenando en una falta de liderazgo, compromiso y organización por parte de los miembros que impide que exista una asociación que involucre a la mayoría de personas con discapacidad visual para que así se persiga el bien común como un todo no para buscar generar caridad sino para generar riqueza propia. Así también, a pesar de los datos existentes procedentes del INEC, se desconoce la cantidad de personas no videntes que existen en el país y donde está asentada la mayoría de estas personas, ya que al no estar registradas en el CONADIS por lo que no se tiene un número exacto de asociaciones y donde está concentrada la mayor cantidad.

La falta de aceptación que las personas no videntes tienen también se ve reflejada cuando nos referimos a las necesidades de financiamiento que estas tienen para cubrir sus propios gastos como asociaciones, o como personas independientes que deseen emprender. Es muy difícil para las personas no videntes conseguir un crédito o un microcrédito, ya que ellas

no poseen garantías para poder acceder a uno. Factores como la mala administración de los recursos conlleva a que el acceso a tecnología e infraestructura, se vuelva aun más lejano para aquellas asociaciones que buscan consolidarse en el mercado laboral.

Además de los impedimentos físicos con los que las personas con discapacidad deben lidiar, existe el rechazo que se convierte en discriminación, de acuerdo a un estudio realizado por el INEC en el país el 39% de las personas consideraba que las personas con discapacidad no tienen las mismas aptitudes que el resto de la población, el 15% cree que las personas discapacitadas no son capaces de liderar una organización y el 14% manifiesta que un discapacitado no puede llegar a ser exitoso (Metropolitana, 2010). Para las personas con discapacidad visual la discriminación también se refleja en el acceso a programas de gobierno como el bono de desarrollo humano, el plan alimentate Ecuador o los planes de vivienda es muy limitado, ya que no existe un sistema técnico de selección de los beneficiarios por parte del MIES y el MIDUVI.

Otra de las dificultades por las que la inclusión en el mercado laboral de personas no videntes se ve afectada es porque a pesar de que existen leyes que obligan a los empleadores a contratar en el 2012 al menos al 4% de sus colaboradores con algún tipo de discapacidad estas muchas veces se incumplen al no existir un organismo que verifique que la norma se esta cumpliendo de acuerdo al código laboral. Muchas de las empresas si contratan a personas con discapacidad pero las mantienen en puestos donde no generen mayor cantidad de gastos (de infraestructura, capacitación, etc.), pero no se toma en cuenta la capacidad que estas personas pueden llegar a tener. Existe el caso también de empresas que optan por únicamente pagar el sueldo a los colaboradores con discapacidad de todo tipo, pero manteniéndolos en sus hogares lo que no genera ningún tipo de desarrollo y donde el objetivo principal de la implementación de la ley, la inclusión, queda a un lado. Asociaciones y el CONADIS proponen alternativas a problemas como este mediante la implementación de organismos financiados por el estado que sean los encargados de regular el cumplimiento de las normas de igualdad para los discapacitados.

La falta de capacitación desencadena que el número de personas con discapacidad visual que cuentan con una formación profesional sea muy bajo. La falta de materiales de estudio, como publicaciones de libros en Braille, falta de escuelas especializadas en formación para personas ciegas, la baja inversión en infraestructura y tecnología ocasionan que el crecimiento potencial que podría existir para las personas con discapacidad se vuelva nulo, ya que las empresas no están interesadas en contratar personal que no se encuentre capacitado por lo menos con

un nivel básico. Muchas de las personas con discapacidad visual son de escasos recursos, y al no contar con un empleo digno que asegure su salario y les brinde la oportunidad de crecer, no pueden invertir en completar su educación superior por lo que la posibilidad de capacitarse a un nivel superior disminuye con el pasar del tiempo. Es necesario que existan convenios entre institutos de educación superior con asociaciones de personas invidentes para que exista la posibilidad de que se puedan implementar programas de becas que garanticen la obtención de educación superior para de esta forma integrarse al mundo laboral. Los miembros de la FENCE solicitan al MRL que exista también una capacitación a los empleadores donde se traten temas como el clima y la inserción laboral

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Desarrollar una propuesta de modelo asociativo para personas con discapacidad visual que les permita su inclusión en el mercado laboral como proveedores de servicios para PYMES en la ciudad de Guayaquil.

1.4.2 Objetivos específicos

1. Analizar la situación de las personas con discapacidad visual y considerar su posible inclusión en el ámbito laboral en la ciudad de Guayaquil.
2. Determinar las necesidades laborales de las PYMES en la ciudad de Guayaquil y las ofertas potenciales que las mismas pueden ofrecer a personas con discapacidad visual.
3. Diseñar un modelo de asociatividad para personas con discapacidad visual que permita su inclusión en el mercado laboral como proveedoras de servicio a PYMES de la ciudad de Guayaquil

1.5 Justificación y delimitación

Este proyecto de investigación tiene como propósito presentar un modelo de asociatividad que se muestre como una alternativa frente a la realidad que presentan las personas con discapacidad visual en el ámbito laboral. Las personas no videntes o con discapacidad visual grave al igual que las personas con capacidades normales tienen necesidades que cubrir, muchas de estas no pueden ser satisfechas ya que al ser un sector generalmente marginado no cuentan con las oportunidades para competir frente a personas con el total de sus facultades, la falta de capacitación y el olvido por el que atraviesa este sector han sido uno de los motivos principales por lo que su desarrollo se ha visto limitado. El desconocimiento de las facultades que poseen y el potencial que pueden llegar a adquirir ha desencadenado que

cada vez sean más quienes no buscan surgir por temor al fracaso que de acuerdo a ellos una discapacidad física les puede causar.

También hay quienes han demostrado que a pesar de cualquier limitación física o intelectual han sabido salir adelante y sacar provecho de las situaciones adversas por las que han atravesado, creando fundaciones, movimientos e incluso asociaciones buscando la forma de reintegrarse al mercado laboral y han logrado de cierta forma dar a conocer el problema por el que atraviesa el sector donde al muy vulnerables las garantías que se les presentan son mínimas.

La finalidad principal de esta investigación es retribuir un poco a aquel sector que ha pasado desapercibido por muchos años que tiene derecho a ser incluido dentro de la economía del país, y que involucra a todos los miembros de la sociedad ya que el retraso por la falta de humanidad conduce a problema mayor que la pobreza económica, la pobreza de cultura y hermandad. Se busca que este documento sirva como una guía donde personas con discapacidad visual puedan conocer cuáles son las posibilidades que el mercado guayaquileño puede ofrecer, y que características estos deben de cumplir para formar parte del mismo, mostrando formas de como explotar su potencial, como capacitarse, como organizarse, que instrumentos pueden ser útiles de acuerdo a sus necesidades y capacidades, etc.

El objetivo de esta propuesta de modelo de asociatividad es que las fundaciones y organizaciones ya existentes tengan un punto de partida para la elaboración de modelos económicos que incluyan a personas no videntes, donde no se involucre únicamente la caridad, sino el intercambio de labores a cambio de retribuciones económicas que generen desarrollo al sector. Por otro lado, este proyecto es una recopilación de información para aquellas empresas que están comprometidas con la responsabilidad y la inclusión social, ya que también se analizaran cuales son las funciones que las pequeñas y medianas empresas solicitan, y cuáles de estas pueden ser satisfechos por personas ciegas.

En cuanto a la utilidad de este trabajo de investigación queda claro conforme a lo expuesto que la inclusión de personas ciegas a la sociedad económica es una necesidad latente, por lo que el contenido de este proyecto se vuelve indispensable para aquellas personas ciegas con ganas de emprender para obtener un futuro mejor, para llegar a ser autodependientes, e incluso para aprender a valorar su situación y a aceptar su discapacidad. De la misma forma las empresas pueden verse beneficiadas ya que conocen que áreas específicamente pueden estar disponibles para personas con

necesidades especiales, cumpliendo con las normas legales que constan en la constitución, en el código del trabajo y los derechos humanos.

1.6 Marco referencial

1.6.1 Antecedentes

1.6.2 La discapacidad Visual en el Ecuador

Las personas con discapacidad visual en el Ecuador empiezan a analizar la posibilidad de generar movimientos o asociaciones que los represente desde el siglo XX, tomando como referencia a los países de Latinoamérica que habían creado organizaciones con el fin de que las personas no videntes puedan estar representadas, valoradas y que esto les permita conocer sus derechos y hacerlos respetar (FENCE, 2012). Las primeras asociaciones formadas por padres y miembros de familia empezaron a surgir a través de los años 50, con el pasar del tiempo esta se ha ido haciendo más especializada dejando de ser visto como una acción obligada a la que por moral las personas se sentían comprometidas a colaborar con las personas que se consideraban más vulnerables.

En la actualidad en el país existe un amplio número de asociaciones que se dedican a devolver el valor que las personas ciegas han perdido por el olvido social, a pesar de que como se manifiesta en varios portales web no cuentan con los recursos necesarios para implementar herramientas que les permita volverse un grupo competitivo dentro de la sociedad, además la falta de información confiable ha ocasionado que dichas asociaciones funcionen como parte independiente y no como un conjunto. Hoy en día en el país, existen fundaciones que incluso cuentan con asambleas, que son reconocidas

1.6.3 El ámbito laboral para personas con discapacidad visual

Según datos del CONADIS, en el Ecuador al año 2010 el número total de personas con algún tipo de discapacidad registrada en el país llegaba al 1'608.334, de ellos 25000 son personas no videntes, 76.957 están ubicados en la provincia del Guayas. En cuanto al ámbito laboral, cifras muestran que de la cantidad de personas ciegas en la provincia solo 10799 cuentan con empleo, ya sea por cuenta propia, en empresas privadas, o en agencias del estado.

En el año 2007 se implemento la normativa “Ecuador sin barreras” con el fin de que disminuyan las barreras físicas, que se genere una mayor apertura de la ciudadanía hacia las personas con discapacidad,

y donde se elaboro el primer registro laboral para personas con discapacidad del país con el objetivo de que las empresas consideren a uno de los sectores mas desprotegidos como fuerza de trabajo (diario, 2007). Esta política fue presentada por el vicepresidente de la republica, Lenin Moreno, dentro de ella se estipulaba que todas las organizaciones que cuenten con 25 personas o mas dentro de la nomina estaban obligados a contratar al menos a una persona con discapacidad y ofrecer un cargo que se ajuste a sus capacidades físicas e intelectuales, para el segundo año se determino que al menos el 1% del personal de cada organización debería de estar integrado por personas que presenten algún tipo de discapacidad, para el tercer año el porcentaje esta supuesto a aumentar a un 2%, mientras que para el tercero este ascendería a 3% y el cuarto a un 4% para que esta norma proporcione los resultados esperados se establecieron convenios con instituciones nacionales como SENRES, CONADIS y SECAP.

1.6.4 Derechos de las personas no videntes en el ámbito laboral

De acuerdo a la Ley de discapacidades llevada a cabo en el año 2001, el CONADIS es una persona de derecho jurídico encargada de formular las políticas sobre discapacidad para luego someterlas a la aprobación del presidente de la republica. Conforme a la ley reformativa del decreto supremo N° 1397 relativo al derecho de los ciegos, manifiesta que el Ministerio de bienestar social, en coordinación con el ministerio de Trabajo tendrán la obligación de crear un departamento especial para ciegos, con funciones como la de vigilar que las empresas públicas y privadas ofrezcan las mismas condiciones de trabajo como a las personas videntes, así también, desarrollar, crear y mantener centros de recreamiento laboral para el aprendizaje y capacitación técnica de la persona invidente, de la misma forma tendrá como función crear centros de apoyo y colocación para trabajadores invidentes y también fomentar la creación de almacenes en donde los ciegos puedan vender artesanías (CONADIS, 2001).

De acuerdo a la misma ley, las personas no videntes no pueden ser discriminadas a la hora de ir a buscar un empleo, ni en el salario, ni en la forma de contratación, por lo que se debe de garantizar el acceso a capacitación y otros privilegios de los que gozan las personas con capacidades normales. Estos derechos no siempre son respetados por las empresas, ya que a la hora de ir a buscar empleo las personas con discapacidad visual que muchas veces si están preparados son discriminados, existe un temor también por parte de los empresarios quienes tienen prejuicios acerca de las capacidades que estas personas puedan tener y le temen a los errores que se puedan cometer.

Actualmente las personas discapacitadas que si han logrado prepararse están solicitando al CONADIS que se analice la posibilidad de capacitar a los empleadores, así como a los miembros que laboran en las organizaciones ya que muchas veces las personas invidentes sienten un trato diferente que no necesariamente es malo, sino, que al contrario es demasiado benevolente, causado por la lastima o la “compasión” por la situación en la que se encuentran.

1.6.5 La capacitación de personas invidentes

En Ecuador a pesar de que las personas invidente que conocen de las distintas posibilidades que tienen para recibir capacitación gratuita, libros escolares, existen muy pocas personas que tienen acceso a ella, esto se debe porque muchas veces estas no son gratuitas o no se realiza la promoción adecuada para dar a conocer los beneficios que se pueden obtener de ellas. La FENCE ofrece capacitaciones para ciegos, utilizando métodos como computadoras con software JAWS, donde se enseña desde cómo escribir un correo electrónico hasta informes laborales. Entre los cursos que esta federación ofrece gratuitamente a sus asociados se encuentran ortografía y redacción, atención al cliente, habilidades laborales, computación básica, gestión social, tele operadores, lecto- escritura braille, entre otros. Son cursos que de ser conocidos o manejados por las múltiples asociaciones que existen podrían dar un mejor resultado a las personas no videntes cuando busquen ofertas laborales.

1.7 Marco Conceptual

La Ley define a las personas con discapacidad a aquellos que como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales o sensoriales, congénitas o adquiridas, previsiblemente de carácter permanente se ve restringida en al menos un 30% de su capacidad para realiza una actividad dentro del margen que se considera normal, en el desempeño de sus funciones o actividades habituales (CONADIS, 2001). Mientras que la discapacidad visual esta definida como la afectación en mayor o menor grado o en la carencia de visión y no existen dos personas ciegas iguales por lo que no se debe de cometer el error de encasillar a las personas no videntes dentro de un mismo grupo, sino, hay que determinar cuál es el grado de ceguera ya que dependiendo de eso sus habilidades y capacidades pueden variar (Samaniego de Garcia, 2009).

Mediante el estudio del marco conceptual se pretende dar a conocer cuáles son los principales sistemas que las personas invidentes utilizan para desenvolverse en la actualidad, estos mismos medios pueden ser utilizados a la hora de implementar un modelo de asociatividad ya que mediante este tipo de software y artefactos las

personas con discapacidad visual pueden navegar por internet, crear e imprimir documentos, etc.

1.7.1 Tecnología aplicada para personas no videntes

Debido a las diferencias obvias entre los equipos para las personas las capacidades normales y conforme a la necesidad que tienen las personas no videntes de integrarse a la sociedad se han desarrollado programas tecnológicos que faciliten su desenvolvimiento dentro de la sociedad, a continuación se detallan aquellos programas y cual es la finalidad que los mismos poseen. Para la elaboración de esta sección se han tomado en cuenta las tendencias nacionales e internacionales en cuanto a las necesidades de las personas no videntes.

1.7.2 Los lectores de pantalla

Son aquellos software que convierten el texto en voz sintetizada consiguiendo de esta forma que las personas ciegas puedan escuchar los contenidos de la web. Estos permiten a sus usuarios navegar por internet a través de muchas maneras, ya que se puede dejar que el lector lea los sitios web conforme a la necesidad que este tenga, lo que le permite desplazarse de un enlace a otro. Los más comunes que se encuentran en el país son el JAWS, el Windows eyes y el Home page Reader. El lector de pantalla también tiene sus limitaciones que pueden ser compensadas, la primera limitación se presenta frente a las imágenes ya que estos artefactos son incapaces de describir imágenes, los lectores de pantalla tampoco pueden permitir que el usuario navegue por el sitio web de otra forma que no sea lineal, otra confusión se presenta cuando el lector trata de leer cuadros de datos, ya que al realizar lecturas únicamente lineales se pierde el sentido del orden de los mismos.

Para personas que además de discapacidad visual presentan sordera existen lectores que en lugar de convertir el texto en voz, los convierte en caracteres braille.

1.7.3 Teclado de accesibilidad

Los teclados de accesibilidad funcionan como parte principal cuando se está utilizando un lector de pantalla, son los que permiten que el usuario interactúe frente al computador conforme a lo que va escuchando por parte del lector de pantalla. Presentan limitaciones al momento de que hace falta el uso de un ratón.

1.7.4 El sintetizador y reconocedor de voz

Este es un artefacto de suma utilidad para las personas con discapacidad visual, ya que permiten que el usuario pueda transformar su voz en texto y este reconoce la voz y el sentido de lo que quiere decir. Los más comunes son el Apollo II, Juno, entre otros.

1.7.5 Traductores de Braille

Son aquellos que permiten transformar cualquier documento de tipo Word a un formato listo para ser impreso en formato de relieve tipo braille. Los más reconocidos son los de la marca Duxbury (Catarina, 2009).

1.8 Metodología Propuesta

1.8.1 Tipo de Investigación

Se realizara un análisis y recopilación de información de modo que el documento represente una guía para personas discapacitadas que busquen integrarse al mercado laboral ecuatoriano, por lo tanto, el tipo de investigación a llevarse a cabo es descriptiva ya que se buscara mostrar la realidad a ser tratada en toda su extensión, explicativa en donde se buscara encontrar posibles causantes y soluciones al problema donde sin llevar a cabo diseños experimentales que manipulen la información (Vera).

1.8.2 Tipo de diseño

El diseño sectores a ser investigados, así como, las ventajas y desventajas del problema expuesto. De la investigación será mediante recopilación de información de carácter cualitativo, donde principalmente se analizaran rasgos, estructuras, modelos, características específicas de los sectores a ser investigados.

1.8.3 Técnicas de investigación

Para la elaboración de este documento se analizara en su mayoría información obtenida de fuentes documentales publicadas en sitios web oficiales como el INEC, el CONADIS, MIES, FENODIS, etc. Las fuentes secundarias como libros, revistas y otras publicaciones, servirán como referencia para describir el problema a ser tratado. Se entrevistara también a personas que posean empresas dispuestas a contratar a personas no videntes para realizar labores e involucrarlos a su nomina.

1.8.4 Definición de Universo y selección de las muestras

1.8.4.1 Definición de universo

El Universo a ser investigado comprende la población de la ciudad de Guayaquil que tenga una discapacidad visual completa, ceguera, de entre 18 y 35 años con registro y carnet del CONADIS que se encuentren en condiciones de prestar servicios como mensajería, call center, atención al cliente, etc. Así también, empresas de la ciudad de

Guayaquil dispuestas adquirir servicios de personas con discapacidad visual que realicen las tareas mencionadas anteriormente.

1.8.4.2 Selección de las muestras

Las muestras para la investigación serán finita basadas en la información obtenida en asociaciones de personas no videntes dispuestos a proporcionar información como FENCE, Amigos de los ciegos, etc. Hay que recordar que al referirnos a la cantidad de personas con discapacidad visual registradas por el CONADIS en la ciudad de Guayaquil, al no ser una investigación con información probabilística la muestra servirá más bien para conocer las perspectivas de cada sector, es decir el de las personas con discapacidad visual y el de las empresas dispuestas a contratar ya que se trata de una investigación descriptiva, explicativa, cualitativa sin diseños experimentales.

CAPÍTULO II

2. Conceptos, clasificación y tipos

2.1 La discapacidad

Vivimos en un mundo de normas, existen mediciones para casi todo desde el nivel de inteligencia, el nivel de colesterol, nuestro peso, nuestra altura, etc. Para entender el concepto de discapacidad es necesario definir qué es lo que se considera normal. La normalidad es un concepto complejo, con una etiología que incluye estadísticas, ciencias sociales, las industrias, la salud, entre otros, donde lo natural y lo normal son formas de establecer las jerarquías sociales universales que justifican la negación de la legitimidad de determinados derechos de los individuos.

Jordi Piana (2010), manifiesta que la clasificación de la normalidad podría definirse en cuatro puntos clave:

- Normalidad Médica: Este concepto es utilizado generalmente en la medicina, se define como la ausencia de enfermedad, es decir; cuando se le realizan exámenes médicos a un individuo y estos revelan que no se presenta ninguna anomalía. Sin embargo, este concepto deja por fuera las anomalías que no pueden verse a través de análisis o pruebas, como los trastornos mentales.
- Normalidad estadística: Sugiere que algo es considerado normal si se presenta de manera idéntica para la mayoría de la población. Para valorar este concepto se utilizan métodos estadísticos básicos que sostienen que si la desviación estándar es mayor al promedio, es considerada anormal. Aquí se critica el hecho de que aquellas conductas que son diferentes a las cotidianas son consideradas enfermizas o anormales.
- Normalidad Normativa: Se refiere a cuando lo que es normal lo decide la familia, el estado y la sociedad en general. Aunque algunos individuos estarán de acuerdo con esta norma, otros no y se sublevarán contra la ella; los mismos que serán considerados anormales o sin normas.
- Normalidad Legal: Desde el punto de vista legal, la normalidad está definida como la capacidad o incapacidad de las personas; la capaz es normal y responsable de sus actos y la que no lo es; no es responsable ante la ley. El principal problema de esta teoría se presenta a la hora de determinar qué persona es la que valora la capacidad o incapacidad de los individuos y bajo qué criterios.

La normalidad se refiere a algo que está en estado natural, donde interviene la funcionalidad, la utilidad y la capacidad de adaptarse a los desafíos y a la

resolución de problemas de la vida cotidiana. Se asemeja a lo eficiente por lo que se dice que una persona “normal” es aquella que puede adaptarse a los requerimientos de una vida productiva (Rosato & Angelino, 2009).

Una vez definido el concepto de normalidad se puede decir que la OMS define a la discapacidad como cualquier restricción o impedimento de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano, esta se caracteriza por los excesos o las insuficiencias en el desempeño de una actividad rutinaria normal, pudiendo ser temporales o permanentes, reversibles o aquellas que surgen como consecuencia directa de la deficiencia o como una respuesta del propio individuo, siendo estas psicológicas, físicas, sensoriales o de otro tipo. Para la ONU, la discapacidad está caracterizada por las limitaciones que tiene un individuo sean estas físicas o intelectuales y que generalmente se presentan antes de los 18 años.

Otro concepto que es relevante conocer a la hora de hablar de discapacidad pues se encuentran directamente relacionados es el de deficiencia. Una deficiencia es un desperfecto, es la pérdida de una función anatómica, o psicológica que puede ser temporal o permanente, donde se incluye la existencia o la aparición de una anomalía, defecto o pérdida producida por un miembro, órgano, tejido o cualquier estructura del cuerpo; incluidos los sistemas de la función mental (Nuevo Leon Unido, 2013). La OMS sostiene que, esta es un desajuste en la forma de comportarse, dejando una evidencia de un funcionamiento anormal del intelecto, inferior a lo normal dada la edad, y la sexualidad de la persona. ISERSO define a las deficiencias como “toda pérdida de una función psicológica, fisiológica o anatómica”, desde un punto de vista macro la deficiencia se puede clasificar en tres tipos: De movilidad o desplazamiento, de relación o de conducta y de comunicación.

La minusvalía la CIDDM señala que esta se refiere a la existencia de una barrera presente en el individuo, como consecuencia de una deficiencia o una discapacidad, la cual limita o impide el desarrollo del rol que sería esperable en ese individuo o función de su salud, sexo y situación social y cultural. Se presenta cuando un individuo esta frente a una situación que lo pone en desventaja frente a los demás, este escenario puede derivarse de una discapacidad o una deficiencia que muestran como este se desenvuelve frente a su entorno, estas limitaciones pueden originarse por factores sociales o físicos.



Grafico 1. Elaborada por la autora

Para poder definir claramente la relación entre los conceptos mencionados anteriormente podemos decir finalmente que, una deficiencia ya sea adquirida o de nacimiento genera cierto tipo de discapacidad lo que a su vez desemboca en una minusvalía. El siguiente ejemplo de Antonio León Aguado, muestra visiblemente la relación que existe entre deficiencia, discapacidad y minusvalía:

“La pérdida del dedo índice de la mano izquierda, se trata de un déficit físico (Deficiencia) que acarrea distinta disfuncionabilidad (Discapacidad) según se trate de un ciclista, normalmente escasa o nula, de un pianista de cierta edad probablemente muy grave y puede que con repercusiones en su actividad laboral y que, debido a ello puede llegar a producir una situación socialmente desventajosa (Minusvalía)”.

La CDDM-2 y la CIF explican su relación de la siguiente forma:

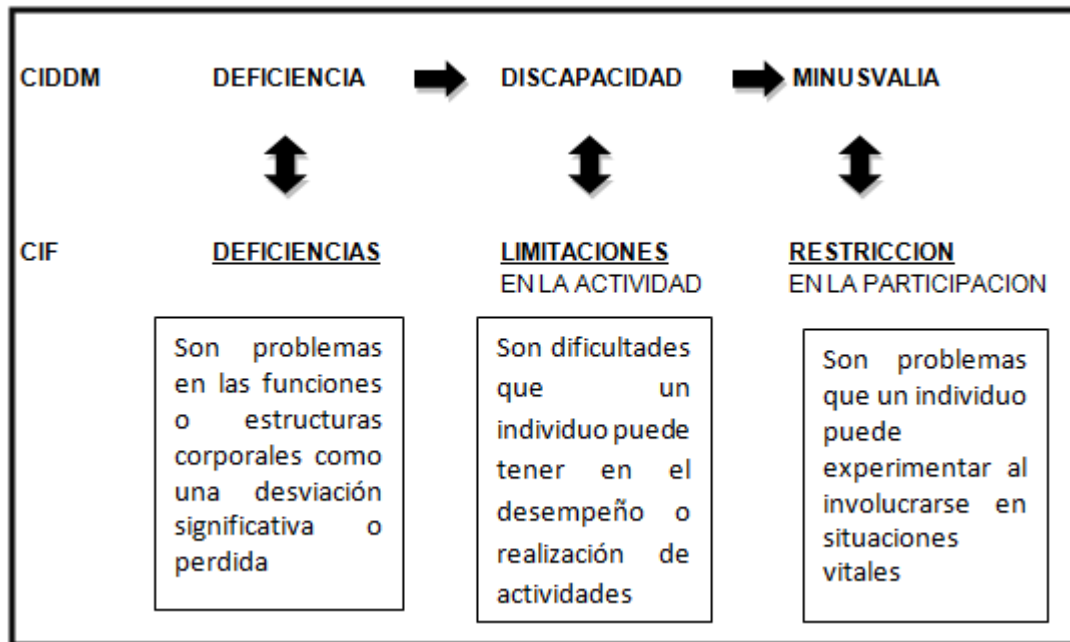


Grafico 2. Elaborado por la autora de acuerdo a lo publicado en la CIF en mayo del 2001.

La discapacidad es utilizada en muchos contextos y muchas categorías, esto se debe a los fenómenos y los diferentes tipos de adversidades que existen en la sociedad, por ejemplo; la discapacidad en personas puede referirse también a personas con capacidad reducida o total para trabajar, personas que han nacido con algún tipo de problema limitante o aquellas personas que por condiciones relacionadas con la edad se ven impedidas de desenvolverse con normalidad.

La discapacidad se refiere también a una condición que limita a un individuo, sea por problemas físicos, mentales o ambos, generalmente causados por una enfermedad adquirida o congénita, traumatismo u otro factor ambiental (Schobert, 2004).

La discapacidad desde un punto de vista:

- Médico
- Administrativo,
- Sociopolítico
- Económico
- Psicológico

La definición médica de discapacidad se basa en la patología que identifica el especialista mediante un pronóstico de cada paciente donde se analiza el tipo de condición y sus características. Desde este punto de vista, también se analiza la naturaleza de la discapacidad, tomando en cuenta si esta pertenece al grupo de discapacidades y a su dimensión pudiendo ser de estructura del cuerpo y su función, de acuerdo a la restricción de actividad y las limitaciones que tiene el individuo en su participación cotidiana en la sociedad. La discapacidad desde el punto de vista médico puede ser causada directamente por una enfermedad, una herida o cualquier afectación que incluya la salud del individuo, donde se presume que mediante intervención médica como tratamientos, medicina y terapia pueden curarse completamente o reducirse. Esta se encuentra asociada directamente con patologías y diagnósticos donde se determina cuáles son las limitaciones y anomalías existentes y cuáles son las posibilidades de que aumenten o disminuyan, buscando alternativas para compensar cada caso o mejorarlo. Para algunos expertos, la discapacidad representa un estado débil de cualquier parte del cuerpo, sea causada por una lesión o de nacimiento, donde las habilidades del individuo se ven reducidas. A pesar de ser la más común, esta postura es muy criticada ya que se basa más en el problema, el individuo y las evaluaciones médicas que se han realizado que en las posibilidades y la predisponibilidad que este tiene para adaptarse a ellas y salir adelante. No todos los conceptos de discapacidad están contemplados en el mundo de la medicina, puesto que existen casos en los que circunstancias físicas o mentales generan una limitación parcial o total, donde los individuos no son capaces de realizar actividades cotidianas por su condición, como en el caso de las personas que sufren de alcoholismo, adicción a las drogas, etc. Otro de los temas que entran a discusión se genera cuando el punto de vista médico interfiere en el bienestar social de los afectados, esto se debe a que en la mayoría de los países para poder acceder a las leyes que favorecen a las personas con discapacidad sea social o económicamente es necesario presentar una evaluación médica donde se garantice la condición limitante, sin embargo, hay muchas

personas con discapacidad que no tienen acceso a recibir este tipo de atención, ya sea por pobreza o por su misma condición lo que restringe el acceso a estos beneficios. Cuando nos referimos a discapacidad visual hay que tener en cuenta el grado de limitación que esta proporciona al individuo que la posee, ya que su grado puede variar desde una lesión leve como una miopía hasta una ceguera o trauma ocular.

Desde el punto de vista administrativo, está definida como situaciones asociadas con lesiones, heridas, la salud o condiciones físicas que crean limitaciones específicas que han durado o se espera que duren por una cantidad de tiempo definido basado en distintas circunstancias calificadoras establecidas de acuerdo a la ocupación, en el tipo de lesión (en caso de que esta ocurra en el trabajo), o de acuerdo a la labor que se realiza, es decir, el ejemplo de personas que sirven en las milicias militares de un país. Es por esto que decimos que, una discapacidad considerada desde el punto de vista administrativo, involucra la posibilidad de realizar cualquier actividad sustancial que pueda resultar en daños de forma física, o mental y que este considerada que esta va a tener una durabilidad permanente y continua y, que deba de ser demostrada ante las autoridades del país donde se reside.

La clasificación de las circunstancias en las que se ha producido la discapacidad pueden ayudar a los gobiernos a distribuir mejor sus programas o recursos destinados a proyectos sociales, sirve también como un instrumento de legitimación donde se demuestra el interés genuino que estos tienen de proteger y servir a los sectores menos favorecidos.

La discapacidad ha provocado un cambio desde el punto de vista sociopolítico, dada la necesidad de incluir en el ámbito laboral a personas con discapacidad la sociedad se ha visto en la obligación de crear políticas sociales que disminuyan la discriminación que existe en torno a estas personas. Para buscar un significado de discapacidad desde una perspectiva sociopolítica, se toman en cuenta las circunstancias en las cuales se ha provocado la discapacidad y la disminución de sus funciones que esta ha causado en cada individuo y la aceptación que la sociedad tiene frente estas limitaciones, si estas han sido causadas por un accidente se analiza el grado de lesión producida y se determina en qué tipo de categoría es clasificada la discapacidad, pudiendo ser permanente o como una minusvalía de acuerdo a lo mencionado anteriormente.

Cuando la discapacidad sea permanente o disminuya la posibilidad de ejercer completamente una función es cuando se genera un problema político- social, ya que a la sociedad con sus costumbres, personas y cultura le ha costado a través del tiempo aceptar que las personas con discapacidad a pesar de no tener o tener capacidades reducidas para efectuar cierto tipo de actividades, pueden ser incluidas en el mercado laboral desempeñando cargos con total normalidad lo que genera un rechazo preconcebido en

donde se cataloga a las personas con discapacidad en un rango donde son considerados “inferiores” por la simple idea de no poder adaptarse a los cambios sociales que incluyen a los sectores más desprotegidos los cuales la sociedad ha tenido más dificultad en aceptar.

Económicamente hablando, la discapacidad genera para las personas afectadas una desigualdad visible producto de la exclusión. La exclusión se define como “la restricción participativa de los ciudadanos en las actividades económicas, políticas, sociales y culturales de la sociedad” (Cruz Velandia & Hernandez Jaramillo, 2006). Otro de los factores que contribuyen a la inequidad que sufren las personas con capacidades diferentes es la falta de proyectos sociales que permitan el aumento de su productividad, la falta de acceso a créditos, de capacitación técnica o protección social se tornan limitantes para aquellas personas que a pesar de haber aceptado su discapacidad no logran acceder a beneficios económicos que pueden generarse por la creación de microempresas y que generen la rentabilidad necesaria para su subsistencia. Para relacionar a la economía con la discapacidad hay que definir una relación entre economía y los asuntos políticos de un país, puesto que algunos consideran que el sistema económico que se aplica con las personas con discapacidad es justo, donde las injusticias, la desocupación, los bajos salarios, la desigualdad y la pobreza son resultados no intencionados de la economía que se generan al producirse cambios en la naturaleza del trabajo cuando no se cumplen sus dos principios básicos: “La competición individual entre los trabajadores individuales y la obtención del máximo beneficio”, y de las necesidades del mercado; hay quienes manifiestan también que estas desventajas deberían de ser reguladas por el estado, creando leyes que amparen a sectores desprotegidos ofreciéndoles no solo un aporte económico mensual, sino un empleo fijo que garantice su estabilidad en el mercado laboral (Barton, 2008); Oliver, M. (1998: 48).

Oliver, M. (1998: 50) considera que los principios básicos del trabajo excluyen a las personas con discapacidad:

“Desde la perspectiva de la economía política, los discapacitados están excluidos del mercado laboral no por culpa de sus limitaciones personales o funcionales, ni simplemente por culpa o prácticas discriminadoras de los empresarios y de los mercados de mano de obra, sino por culpa del sistema de organización del trabajo dentro de la propia economía.”

Haciendo un análisis de cómo afecta la discapacidad a la economía desde un punto de vista micro para el individuo se ha podido determinar que cuando se trata de este tema los resultados han sido negativos, puesto que esta causa pérdidas económicas tanto para las personas que la poseen como la sociedad en general, sean estas en las ofertas laborales para los

afectados por la imposibilidad de trabajar, en el salario que llegasen a percibir en el caso de encontrarse trabajando y a la insatisfacción que genera la desigualdad a la que pueden ser sometidos, entre otros. Desde el punto de vista macro los gastos que se generan de la atención que se brinda a las personas con discapacidad pueden ser muy altos, pues para muchos resulta muy complicado buscar programas en los que se maximice la eficiencia y prevalezcan la igualdad, la inclusión y el diseño de infraestructuras adecuadas para personas con discapacidad con un costo-beneficio eficiente.

El número de personas que poseen alguna discapacidad en el mundo ha ido en aumento, así también la aparición de nuevos tipos de discapacidades, la cantidad de personas que sufren enfermedades crónicas es lo que ha provocado que expertos consideren importante realizar un análisis de la situación económica por la que estas personas atraviesan. Aunque la cantidad de personas que adolecen de alguna discapacidad siga aumentando, se ha podido determinar que ahora tienen la oportunidad de vivir más tiempo gracias a la apertura que tienen para dar a conocer su problema. La demanda de centros de rehabilitación, apoyo social, un seguro médico y un ambiente hospitalario está presente en todas las etapas de la vida de una persona que sufre discapacidad, esto es importante económicamente porque a pesar de que estos podrían recibir un ingreso monetario mensual este inmediatamente regresa al mercado ya que sirve para cubrir los gastos que su condición genera, además, de la cantidad mínima que necesitan para cubrir sus necesidades básicas como alimentación y vestimenta.

Múltiples negocios gubernamentales o no gubernamentales, sin fines de lucro buscan la manera de responder a las necesidades de las personas con discapacidad mediante la creación de programas de salud, el aumento de los servicios sociales y médicos, el diseño de campañas para la prevención, así no solo se involucran problemas económicos y políticos sino que se cuestionan los valores, la moralidad y los derechos humanos de una sociedad (Albrecht, Seelman, & Bury, 2001). El problema está en que la población con discapacidad no puede apoyarse completamente en el activismo político son ellos los que deben de empezar a crear la diferencia, el problema económico se genera cuando el apoyo se basa en la caridad y no en la generación de negocios, puesto que esta "Mayor minoría" tiene algo que ofrecer al mercado laboral a cambio de inclusión y empoderamiento.

Desde el punto de vista de las empresas, estas se están enfrentando a una mayor presión por parte de estos grupos minoritarios por lo que se han visto en la obligación de generar estrategias y políticas internas y externas con el fin de reestructurar la forma en la que están organizadas para así poder integrar a personas con algún tipo de discapacidad.

Otro concepto importante es el de la economía social o cooperativa, esta busca la estabilidad entre las empresas y el mercado, su pilar principal está fundamentado en la búsqueda de una economía sólida mediante la creación de empleo que pasa a ser una responsabilidad compartida de todos los sectores, sociales y privados; de la misma manera, busca fomentar el espíritu de empresa consiguiendo que los miembros de la sociedad puedan acceder al mercado laboral (Morgado & Burgos, 2006) . Decimos entonces que la finalidad principal de la economía cooperativa es buscar el crecimiento económico de una nación gracias a una relación entre el sector privado y las necesidades sociales, por ejemplo logrando un equilibrio entre la creación de riquezas y el interés por generar empleo, de esta forma los consumidores, trabajadores y personas con discapacidad buscan asociarse para la creación de empresas, sea mediante la producción o la distribución de productos para crear riqueza y distribuirla solidariamente (Fernandez Gutierrez, 2003).

Uno de los problemas económicos que se presentan en los países con altos índices de personas con discapacidad es que los gastos que se generan superan el alcance de aquellos países que están en vías de desarrollo ya que tienen un presupuesto muy bajo para los programas sociales. Como resultado para las personas que sufren de alguna discapacidad los caminos a seguir se reducen puesto que muchos de ellos terminan muriendo, cuidándose a sí mismos o por familiares sin la asistencia requerida para tratar su condición. Una alternativa ante este conflicto es el aumento del capital humano de las personas con discapacidad, de esta forma se puede reducir la dependencia de las transferencias de ingresos y otras formas de apoyo público y transformar su situación en una expectativa económica que represente un desarrollo financiero. Para que la discapacidad sea tratada como una filosofía de desarrollo económico es necesario diseñar métodos que sean costo-eficientes, donde se desarrollen políticas y estrategias que aumenten las aportaciones económicas para las personas con discapacidad, es importante también investigar herramientas que ayuden a reducir la marginación a la que se enfrentan este grupo de personas así se podrá ayudar a comprender la experiencia por la que atraviesan y como esta afecta la funcionalidad y acceso económico de un país.

Tratar de determinar a ciencia cierta cómo afecta la discapacidad a las personas que la sufren a través de cada etapa de su vida resulta muy complejo, sin embargo, se tiene conocimiento que desde el comienzo de las civilizaciones las personas con discapacidad han sufrido de rechazo y marginación por parte de la sociedad. En la antigüedad, las personas con discapacidad eran segregadas e incluso se practicaba la eugenesia llegando a sacrificar o abandonar a los niños que se consideraban “defectuosos”; en otras culturas las discapacidades eran provocadas por miembros de la misma comunidad para mostrar poderío, y así reservar posiciones subalternas para ellos (Cruz Velandia & Hernandez Jaramillo, 2006). Para

las personas con discapacidad las cosas empezaron mejorar en una pequeña parte a partir del año 1945, cuando se determinó que las personas que sufrían de algún impedimento sí pertenecían a la sociedad aunque no podían participar activamente en ella debido a su condición ya que consideraban necesitaban cuidados por lo que debían conformarse con quedarse en sus hogares siendo asistidos por algún miembro de su familia.

Para los años sesenta se empezó a generar conciencia sobre los requerimientos que tenían las personas con discapacidad en cuanto al desarrollo, durante esta década comenzaron a aparecer los primeros centros de rehabilitación y ayuda especializada de médicos, psicólogos y fisioterapeutas. Un cambio positivo realmente se pudo apreciar cuando a principios de 1970 se crearon los derechos para las personas con discapacidad, cuya misión era dar voz a los grupos minoritarios en cuanto a sus propias necesidades de rehabilitación y crecimiento, luego en ese año se determinó la obligación en la mayoría de naciones de garantizar la igualdad de oportunidades dentro de la comunidad, el trabajo y la seguridad social.

En la actualidad, las sociedades buscan incluir a las personas con discapacidad en todos los ámbitos, pues se conoce el aporte valioso que estas proporcionan a las comunidades desde el punto de vista económico y social, a pesar de que aun existe cierto recelo en cuanto a la inclusión laboral originado por la poca capacitación técnica a la que las personas con discapacidad tienen acceso, la puerta para que ellos integren el mercado laboral se encuentra abierta y con un grado de aceptación muy alto. Además, hoy en día el movimiento de los derechos de las personas con discapacidad ha crecido considerablemente, la tecnología presenta nuevas oportunidades que permiten sobrellevar la mayoría de las limitaciones, las leyes ahora castigan con penas más severas el rechazo y la discriminación, los sistemas de salud han evolucionado ofreciendo terapias de rehabilitación más especializadas y completas, aunque algunas de las barreras aun se mantienen su tamaño no se compara al de generaciones anteriores.

Esta breve exposición cronológica en la que se ha ido desarrollando la discapacidad sirve como descripción de cómo ha sido su evolución y las circunstancias a las que las personas han tenido que irse adaptando a lo largo del tiempo. Como se ha visto evidente, la situación por la que atraviesan no ha sido fácil pues muchos de ellos han tenido que sobreponerse al rechazo, a la marginación e incluso al abandono de la sociedad y en algunos casos el de su propia familia. Psicológicamente partimos diciendo que el perfil de cada persona posea esta alguna discapacidad o no, está conformado por puntos altos (puntos fuertes) o puntos bajos (puntos débiles) que se relacionan con el entorno en el que se desenvuelven, en estas se incluyen variables como la capacidad de controlar sus emociones, sus habilidades sociales y la mayor o menor vulnerabilidad

ante agentes generadores de ansiedad o estrés, entre otros (Trujillo, 2011). Para algunos psicólogos un niño con alguna discapacidad puede adaptarse a ella ya que aun no son totalmente conscientes de sus limitaciones, y no resulta algo incomodo ya que se siente querido y bien atendido puesto las personas encargadas de su cuidado dedican la mayoría de su tiempo a atenderlo, el problema se genera cuando empieza el crecimiento y el camino a la pubertad debido a que es cuando empieza a crear conciencia de su condición y las diferencias que existen entre ellos y el resto, su frustración aumenta al empezar a compararse con jóvenes de su misma edad que no están atravesando su situación; para cuando la persona con discapacidad es adulta en la mayoría de los casos el sentimiento de injusticia frente a su situación ha aumentado, es durante esta etapa cuando empiezan a hacerse preguntas como “Por que a mí?” lo que puede desencadenar una renuncia a cualquier tipo de interacción, reprimiendo sus propios deseos e interacciones lo que puede provocar una profunda depresión (Campabadal, 2007).

Se ha podido determinar mediante estudios psicológicos que las personas con discapacidad viven con un sentimiento de pérdida o duelo de las habilidades que han perdido por su posición, este sentimiento se compara al perder algo que se ha tenido y que de un momento a otro es arrebatado o ha desaparecido dejando la percepción de que la vida será injusta y dolorosa sin ese elemento. De acuerdo a la RAE la palabra duelo significa “dolor, lastima, aflicción o sentimiento” su significado no corresponde únicamente al fallecimiento de un ser querido, sino al dolor que representa no poseer algo.

Desde el momento que un niño con discapacidad nace, este se introduce a un mundo que le recordara siempre “que es o que tiene algo menos”, porque a pesar de esta ser tolerada por la mayoría de las personas para la que la padece considerada como algo completamente negativo.

De acuerdo al a Rocío Clavijo (2005), el duelo puede se puede distinguir de acuerdo al tipo de pérdida estas pueden ser:

- **Total o parcial:** Cuando es total se refiere principalmente a la muerte, mientras que una pérdida parcial puede ser para un niño el nacimiento de un hermano, pues le resta protagonismo y atenciones en la familia.
- **Temporal o definitiva:** Una pérdida temporal puede tratarse del viaje de un ser querido, mientras que en una pérdida definitiva podría tratarse también de la muerte o el final de una relación afectiva.
- Puede referirse a objetos, situaciones, personas u otros seres vivos:
 - Cuando perdemos algún objeto, esta puede ser física como la pérdida de un libro. O mental, como la perdida de la memoria.
 - En cuanto a las situaciones, esta se refieren a un acontecimiento de nuestras vidas como la pérdida de un empleo.

- La pérdida de personas puede ser, personal o de terceros cuando esta es personal se refiere a la pérdida de habilidades, la amputación por enfermedad o accidente, pérdida de la visión, etc. La pérdida de terceros sucede cuando la persona con discapacidad ha perdido a alguien con quien ha creado un vínculo.

Para las personas con discapacidad que tienen una sensación de pérdida o de duelo es necesaria una evaluación propia, donde la persona a más de lamentarse por la falta de alguna capacidad específica se enfoque en la manera de aceptar su situación y salir victorioso de ella. El sentimiento por el que atraviesa una persona con discapacidad no es diferente al que sentiría una persona con capacidades completas en una época de crisis. De acuerdo a Mezerville (1993), esta perturbación es transitoria ocasionada por la situación desestabilizante por la que está atravesando el individuo, por tanto una persona con discapacidad que experimenta un duelo no necesariamente requiera de una patología psicológica profunda pues esta durara hasta que esa persona aprenda a aceptar su condición.

Marcela Campabadal (2007), considera que el periodo de duelo de una persona con discapacidad puede dividirse en tres etapas:

1. La Negación: Durante esta etapa la persona se niega a aceptar su condición, donde se experimenta la sensación de que está viviendo una pesadilla y aumentan los sentimientos de angustia.
2. Miedo y Frustración: El miedo y la frustración pueden causar un sentimiento de culpa al aparecer dudas y no saber cómo solucionarlas, donde no se entiende la situación en la que están viviendo.
3. Aceptación: Durante esta etapa se comprende y se acepta la condición de discapacidad, se hacen planes para mejorar la vida personal y toman esta experiencia como una oportunidad para reorganizarse y readaptarse.

Pero el concepto de duelo en la discapacidad no solo afecta a aquellas personas que la padecen, sino también a sus familiares. Desde que los padres se enteran de que han concebido un hijo empieza una etapa de ensueño, comienzan los preparativos, la ilusión de cómo será la criatura que está por venir, etc. ¿Pero qué sucede cuando el momento llega y el bebe no tiene sus capacidades completas? ¿Cómo se ven afectados los padres y demás familiares? Pues la mayoría de ellos al escuchar las noticias que les entrega el médico entran en un estado de shock e incredulidad esperando que los resultados sean incorrectos y que los especialistas hayan cometido un error luego esta sensación se transforma en un sentimiento de duelo al no cumplirse sus planes y expectativas. Las etapas por las que atraviesan los familiares durante el estado de pérdida o duelo son muy similares a las

mencionadas anteriormente, hay quienes aceptan la noticia y se vuelcan a la protección de la persona con discapacidad y hay también aquellos que rechazan completamente la idea de aceptar a alguien con discapacidad dentro de su familia. Cuando una familia se centra completamente en el cuidado de una persona con discapacidad existe el riesgo de sobreproteger y limitarla, puesto que al no tener la necesidad de esforzarse para obtener lo que necesita, mientras que el rechazo resulta temporal ya que la mayoría termina aceptando al niño con discapacidad como un miembro de la familia más. Uno de los riesgos que los padres tienen que superar cuando tienen hijos con discapacidad se genera cuando uno de ellos se centra completamente en la atención del niño, descuidándose a sí mismo, a su pareja y sus otros hijos en caso de que los tenga, cuando esto ocurre la relación afectiva se enfría y las partes pierden el interés el uno por el otro garantizando en la mayoría de los casos una ruptura. Durante el estado de duelo en los familiares aparecen sentimientos de culpabilidad, donde se generan dudas como ¿Qué fue lo que hicimos mal?, ¿Cómo podemos solucionar este problema?, ¿Cuáles son las cosas que debimos cambiar?, etc. Sin embargo con el pasar del tiempo los familiares logran llegar a una etapa de equilibrio, aceptación y reorganización, donde se generan estrategias para adaptarse al problema y tratar de cumplir con las demandas de un niño discapacitado, los sentimientos de culpa van desapareciendo y se crea un lazo afectivo entre los padres y el niño (Sanchez, 2003).

Para tratar temas con respecto a las necesidades de una persona con discapacidad se creó el concepto de psicología especial, esta se refiere a “La rama de la psicología que estudia las desviaciones del desarrollo psíquico que se presentan en las personas con necesidades educativas especiales” aunque su creación es reciente esta está relacionada directamente con la obligación de crear una pedagogía especializada para aquellas personas que presentan dificultades educativas, es la encargada también de estudiar las desviaciones del desarrollo psíquico que presentan las personas con discapacidad y también aquellas personas que tienen una capacidad superior que la media promedio (García, 2004). Otro de los conceptos que sale a reducir cuando se trata de personas con discapacidad es el de “Psicología social”, esta analiza los aspectos mentales del comportamiento social, es decir, su conducta buscando la manera de entender cómo influyen los demás en los pensamientos, comportamientos y sentimientos de un individuo (Campos Santelice, 2006).

2.2 Clasificación de discapacidad

Tomando cifras obtenidas por la OMS se puede destacar que más del 15% de la población sufre de alguna discapacidad, entre 110 y 190 millones de adultos tienen dificultades para realizar sus labores cotidianas, sin embargo, no todas estas limitaciones corresponden a un mismo tipo de discapacidad.

Antes de empezar a mencionar cuales son los tipos de discapacidades que existen es necesario mencionar 3 conceptos que han sido base para la elaboración de esta clasificación de acuerdo a los estados de la salud.

La salud se refiere al estado de completo bienestar, físico, mental y social, mas no únicamente a la ausencia de afecciones o enfermedades (OMS Organización Mundial de la Salud , 2012), para establecer una clasificación clara que ayude a la obtención de cifras estadísticas, indicación de problemas sociales y de la salud, al diseño de programas de rehabilitación adecuados, a la toma de medidas de prevención la CIF ha determinado que las discapacidades se pueden dividir de acuerdo a dos partes:

1. Los componentes de funcionamiento y Discapacidad: Donde el cuerpo está dividido en los sistemas corporales, y en otra parte para las estructuras de este. Para poder determinar la capacidad de funcionamiento de un ser humano, se analiza el componente actividades y participación que involucra todos los aspectos sociales del desarrollo de una persona.
2. Los componentes de factores contextuales: Dentro de esta parte lo que se busca determinar es como afectan los factores externos a la discapacidad de una persona, aquí se analizan una lista de factores que son cruciales y que afectan directamente al funcionamiento estos pueden ser:
 - a. Factores ambientales: Los factores ambientales pueden afectar directamente el funcionamiento de una persona con discapacidad, se analiza cuales son las consecuencias que generan las condiciones relacionadas al entorno y como esta afecta en las habilidades individuales de cada uno.
 - b. Factores personales: Son los que analizan de que manera los factores sociales como la cultura afectan internamente al individuo y como estos afectan a su comportamiento.

Las partes en las cuales se encuentra dividida la CIF pueden estar expresadas en términos positivos o negativos, estas contienen múltiples dominios los mismos que sirven como unidades de clasificación. Dentro de los componentes mencionados anteriormente, es decir las dos partes de la CIF, tenemos cuatro dominios, que ayudan a determinar el tipo de área que puede verse afectada por la discapacidad. En el caso del funcionamiento y discapacidad (parte 1) tomando las estructuras corporales estos dominios afectan directamente a las funciones corporales, dentro de las cuales se incluyen las funciones psicológicas. Las estructuras corporales también se refieren a las partes anatómicas del cuerpo y sus componentes como órganos y extremidades. Refiriéndonos a otro punto de la parte uno de la clasificación de las CIF “actividades y participación” decimos que sus dominios se basan en las áreas vitales y en las acciones, estas comprenden

todas las actividades que emprende una persona desde el momento que nace en cuanto al aprendizaje, la capacidad de observación, las interacciones personales, etc. La parte dos de la clasificación, compuesta por los “factores contextuales”, al hablar de los factores ambientales es necesario destacar que estos pueden ser individuales o sociales; son individuales cuando involucran factores como el entorno y como la persona con discapacidad se desenvuelve en el, se toman en cuenta los lugares como el hogar, la escuela o el trabajo, dentro de este nivel individual se incluyen las propiedades físicas y materiales del ambiente, además del contacto social con otras personas como familia, compañeros e incluso desconocidos; son sociales cuando se incluyen organizaciones y servicios relacionados con el entorno laboral, el gobierno, las redes sociales, etc. Volviendo a los factores contextuales, en cuanto a los dominios ambientales podemos decir que estos se afectan debido a las influencias externas sobre el funcionamiento y la discapacidad, pudiendo ser positivas o negativas teniendo un efecto directo en el desempeño del individuo en la sociedad. Para tratar de comprender la relación entre la discapacidad y los factores externos dentro de los factores ambientales, es necesario conocer que la discapacidad es el resultado de una relación entre la condición de salud, los factores personales y los factores externos que influyen en la vida de una persona. Dentro de la parte 2 de la clasificación de las CIF refiriéndose al componente los “factores contextuales” en su clasificación b, encontramos que incluidos los factores personales que están relacionados directamente con las características y el estilo de vida del individuo, sus dominios se basan en las influencias internas sobre el funcionamiento y la discapacidad, es decir; como el individuo reacciona de acuerdo a su personalidad, creencias o educación a los problemas y como trata de resolverlos.

Una vez que se han definido los dominios para los 2 componentes de la clasificación y sus subdivisiones se analizan cuales son los constructos y como estos desencadenan en aspectos positivos o negativos. Dentro de los componentes de la parte 1, en lo que se refiere a las funciones y estructuras corporales, podemos decir que de los dominios se han generado cambios en las funciones corporales (físicas y psicológicas) y cambios en las estructuras anatómicas. Para el componente de actividades y participación los constructos están basados en la capacidad y la realización de tareas en un entorno uniforme, o en el desempeño/ realización de tareas en el entorno real, es decir; tratar de determinar cuál es la capacidad que tienen las personas para desempeñar acciones de acuerdo a la situación en la que se encuentran. Para la parte a. de la segunda clasificación con respecto a los factores ambientales se busca calcular el efecto que generan las características del mundo físico, ya sean estas limitantes o facilitadoras en la vida de los individuos. Los dominios para los factores personales, tratan de especificar cuáles serian los efectos que se generan por las influencias

internas sobre el funcionamiento y la discapacidad y como afectarían a los atributos de cada persona.

La CIF desde su actualización en el 2001, ha buscado destacar no solo las causas o consecuencias que una discapacidad puede generar sino que en ella ahora se señalan los aspectos positivos que pueden destacarse y los aspectos negativos en los que se tiene que trabajar. Es por esto que al hablar de las partes de la clasificación en cuanto al funcionamiento se destacan como aspectos positivos la capacidad de integrarse funcional y estructuralmente y las actividades de participación en los que pueden ser incluidas las personas. Mientras que, como aspectos negativos referentes a la discapacidad con respecto a las funciones y estructuras corporales el individuo sufre de una deficiencia que puede limitar o restringir sus actividades de participación. Para los factores contextuales (parte 2) los aspectos positivos sean considerados a base de quienes integran el entorno o los factores ambientales como facilitadores y en un aspecto negativo sean estos integrantes quienes generen obstáculos o barreras.

Lo mencionado anteriormente se resume claramente en el siguiente cuadro tomado de la versión abreviada de la CIF (2001), p.16:

| Componentes | Parte 1: Funcionamiento y Discapacidad | | Parte 2: Factores Contextuales | |
|--------------------|--|--|--|--|
| | Funciones y Estructuras Corporales | Actividades y Participación | Factores Ambientales | Factores Personales |
| Dominios | Funciones Corporales Estructuras Corporales | Áreas vitales (tareas, acciones) | Influencias externas sobre el funcionamiento y la discapacidad | Influencias internas sobre el funcionamiento y la discapacidad |
| Constructos | Cambios en las funciones corporales (fisiológicos) Cambios en las estructuras del cuerpo (anatómicos) | Capacidad Realización de tareas en un entorno uniforme Desempeño/realización Realización de tareas en el entorno real | El efecto facilitador o de barrera de las características del mundo físico, social y actitudinal | El efecto de los atributos de la persona |
| Aspectos positivos | Integridad funcional y estructural Funcionamiento | Actividades Participación | Facilitadores | no aplicable |
| Aspectos negativos | Deficiencia Discapacidad | Limitación en la Actividad Restricción en la Participación | Barreras/ obstáculos | no aplicable |

Tabla 1. CIF, 2001. P. 16

Se entiende que la discapacidad está contemplada en la parte 1 de la clasificación, ya que esta involucra la forma en la que se ven afectadas las estructuras y funciones corporales y los cambios que se generan en las actividades y participación. Las categorías que la CIF ha considerado que se relacionan directamente en cada componente son las siguientes:

- El componente Funciones Corporales involucra:
 - Las funciones mentales
 - Las funciones sensoriales y de dolor
 - Las funciones de la voz y el habla
 - Funciones de los sistemas cardiovascular, hematológico, inmunológico y respiratorio
 - Funciones de los sistemas digestivo, metabólico y endocrino
 - Funciones genitourinarias y reproductores
 - Funciones neuromusculoesqueléticas y relacionadas con el movimiento
 - Funciones de la piel y estructuras relacionadas

- EL componente Estructuras Corporales involucra:
 - Estructuras del sistema nervioso
 - El ojo, el oído y estructuras relacionadas
 - Estructuras involucradas en la voz y el habla
 - Estructuras de los sistemas cardiovascular, inmunológico y respiratorio
 - Estructuras relacionadas con los sistemas digestivo, metabólico y endocrino
 - Estructuras relacionadas con los sistemas genitourinarias y el sistema reproductor
 - Estructuras relacionadas con el movimiento
 - Piel y estructura relacionadas

2.3 Niveles de discapacidad

Recordando la definición de la OMS de las funciones corporales decimos que estas “Son las funciones fisiológicas y psicológicas de los sistemas corporales. Las deficiencias son problemas en la función o estructura del cuerpo, tales como una desviación o pérdida significativa”. Existen dos calificadores para determinar la magnitud de una deficiencia como consecuencia de una falla en las funciones corporales, estos son:

1. Un calificador con escala negativa donde se contabiliza la extensión de la deficiencia, se expresa así:

| | | |
|---------|---|----------|
| xxx. 0. | NO existe deficiencia alguna, esta es ausente | 0 - 4% |
| xxx.1 | Deficiencia LEVE, es ligera o baja | 5 -24% |
| xxx.2 | deficiencia MODERADA,es regular | 25-49% |
| xxx.3 | Deficiencia SEVERA esta es alta o extrema | 50-95% |
| xxx.4 | Deficiencia COMPLETA, esta es total | 96- 100% |

Tabla 2. Elaborada por la autora de acuerdo a los niveles de discapacidad identificados por la OMS

2. Este calificador se basa en el desarrollo y sirve para indicar la duración y el crecimiento.

Las estructuras corporales están definidas por la OMS como “Las estructuras corporales y partes anatómicas del cuerpo tales como órganos, las extremidades y sus componentes. Las deficiencias son problemas en la estructura corporal, tales como una desviación o pérdida significativa de las mismas” Existen dos calificadores para determinar la magnitud de una deficiencia como consecuencia de una falla en la estructura corporal, estos son:

1. Un calificador con escala negativa donde se contabiliza la extensión de la deficiencia, se expresa así:

| | | |
|---------|---|----------|
| xxx. 0. | NO existe deficiencia alguna, esta es ausente | 0 - 4% |
| xxx. 1 | Deficiencia LEVE, es ligera o baja | 5 -24% |
| xxx.2 | deficiencia MODERADA,es regular | 25-49% |
| xxx.3 | Deficiencia SEVERA esta es alta o extrema | 50-95% |
| xxx.4 | Deficiencia COMPLETA, esta es total | 96- 100% |

Tabla 3. Elaborada por la autora de acuerdo a los niveles de discapacidad identificados por la OMS

2. Este calificador indica la región en la que la estructura se ve afectada, se muestra así:

| |
|-----------------------|
| 0 → Mas de una region |
| 1 → Derecha |
| 2 → Izquierda |
| 3 → Ambos lados |
| 4 → Parte delantera |
| 5 → Parte Trasera |
| 6 → Proximal |
| 7 → Distal |

Tabla 4. Elaborada por la autora de acuerdo a lo publicado por la OMS

Para ambos casos, la CIF tiene un margen de error del 5%, la deficiencia moderada es aquella que ha estado presente como máximo durante la mitad del tiempo o a la que se adjudica una puntuación que alcanza como máximo la mitad de la escala de dificultad total. Los porcentajes deben ser calibrados en distintos dominios y con referencia a las normas y percentiles de la población, para que se proporcione información veraz. Se establece también que los niveles en los cuales se encuentra la discapacidad de una persona no son permanentes en la mayoría de los casos, puesto que hay quienes gracias a tratamientos o rehabilitación pueden pasar de un nivel moderado a leve, o en el caso contrario empeorar su situación aumentando el nivel en el que se encuentran.

2.4 Tipos de discapacidad

Las deficiencias afectan a las personas en distintos niveles del funcionamiento de su cuerpo, lo que ocasiona que estas no puedan alcanzar un desempeño “normal” en sus actividades cotidianas como resultado de alguna anomalía en el funcionamiento, en la estructura o en la participación de actividades lo que les ha causado una minusvalía o una discapacidad. La identificación de los tipos de discapacidad al igual que su clasificación sirven para determinar cuáles son las personas que necesitan una mayor atención por parte de la comunidad, con estas categorizaciones se determinan las prioridades en cuanto a los derechos que garantizan el acceso a programas de protección social.

Los tipos de discapacidad pueden estar divididos de forma amplia también en tres grandes grupos:

- La discapacidad física

- La discapacidad psíquica
- La discapacidad sensorial

2.4.1 La discapacidad física

Este tipo de discapacidad puede ser adquirida, de nacimiento o como consecuencia de una enfermedad o accidente, en ella se puede incluir desde personas que sufren de una parálisis cerebral hasta aquella que se han roto algún hueso. La discapacidad física involucra específicamente la capacidad motriz del individuo estas pueden ser temporales o permanentes, en el caso de que una persona tenga un accidente donde se fractura uno de los huesos de sus extremidades inferiores esta se verá impedida de realizar sus actividades cotidianas como caminar, sin embargo; con el pasar del tiempo sanara y recuperara sus habilidades anteriores, es ahí cuando hablamos de una limitación temporal. En el caso de las limitaciones permanentes su análisis es un poco más profundo, ya que en ellas es probable que no se observe una mejoría a pesar de existir un tratamiento.

Este tipo de discapacidad es más común de lo que se cree, pues de acuerdo a la ONU de cada 10 personas que existen en el mundo 1 tiene discapacidad física. A pesar de que el número de personas con discapacidad física o motriz con el pasar del tiempo ha ido aumentando aun no se conoce de forma clara cuando se trata de una discapacidad congénita o de nacimiento cuales son los factores que intervienen para que se cree el impedimento en el movimiento, hay que tener en cuenta que la discapacidad motriz está basada en la relación que existe entre las diferentes regiones del sistema nervioso que actúan facilitando o inhibiendo la capacidad para crear el movimiento de forma precisa; cuando una persona nace con un impedimento físico este puede estar asociado a factores prenatales como problemas genéticos, cromosómicos, infecciosos, etc., cuando se determina que los problemas se originaron en la etapa perinatal que va desde el comienzo del parto hasta la semana de vida donde se pueden presentar problemas como hemorragias, sepsis, edema cerebral, etc., en el caso de los factores post-natales las discapacidades motrices podrían generarse por infecciones, intoxicaciones, traumatismos, metabolopatias, entre otras (Martino & Barrera, 2007).

La discapacidad física está contemplada dentro de la parte uno de la clasificación de la CIF, pues estas involucran cambios en las funciones y estructuras del cuerpo humano, pudiendo ser Leves, moderados, severos o totales de acuerdo a lo mencionado anteriormente.

Las discapacidades físicas pueden dividirse en dos grandes grupos de acuerdo al motivo por el cual se ha generado el impedimento físico, estos son:

1. Deterioros neuromotores: Estos son causados por condiciones que han dañado directamente el sistema nervioso central, conformado por el cerebro o la espina dorsal, estas lesiones pueden representar la pérdida del movimiento o la sensibilidad de una o algunas partes del cuerpo. Este deterioro en el sistema nervioso puede estar asociado con lesiones pre- peri o post natales (mencionadas anteriormente), o también a una lesión traumática con daño cerebral, o puede ser causada por alguna enfermedad como la polio, la tuberculosis o meningitis, entre los ejemplos de discapacidades causadas por daños neurológicos se encuentran entre los más destacados: La parálisis cerebral, la epilepsia, la pérdida de memoria, el mal de Parkinson, distonía muscular, esclerosis múltiple, etc. Además de verse afectadas las funciones neuromotoras, cuando existe un accidente en el sistema nervioso central se deterioran las funciones ortopédicas del cuerpo, creando un deterioro severo que afecta al rendimiento y la movilidad de una persona, este puede ser causado por una anomalía congénita, impedimentos causados por una enfermedad o por accidentes. Las características del deterioro ortopédico dependerán de la enfermedad específica y de la gravedad de la misma, su impacto se mide de acuerdo a las capacidades que tiene el paciente, muchas de las personas que sufren de este tipo de deterioro no tienen capacidades cognitivas, de aprendizaje, de percepción, lenguaje o problemas sensoriales y su desarrollo estará basado completamente en el acceso a terapias y cuidados especializados.
2. Desordenes musculares o condiciones del esqueleto: Estos suceden cuando existen deficiencias que afectan a las extremidades y a los músculos. Las personas que sufren de estos desordenes generalmente tienen problemas para controlar sus movimientos, pero su causa no es neurológica. Comúnmente se presenta cuando existe una deficiencia en las extremidades, estas pueden ser ocasionadas por la falta o por el no funcionamiento de una de ellas. Para una persona con desordenes musculares el funcionamiento normal se verá muy reducido, ya que estos ocasionan un gran impedimento en la actividad física lo que dificulta su capacidad de adaptación. En la actualidad la tecnología ha avanzado mucho, beneficiando a personas con este tipo de desordenes ya que se han podido diseñar aparatos que mejoran notablemente su condición como prótesis para piernas y brazos, sistemas hidráulicos y sensores electrónicos que permiten la libertad de movimiento muchos de estos controlados por computadoras que simulan el movimiento normal del cuerpo humano. Algunas de las personas con impedimentos musculares viven con un constante dolor, factores como mantenerse demasiado tiempo en una posición pueden ocasionar rigidez, aunque existen medicamentos que podrían mejorar considerablemente la discapacidad en la enfermedad

la mayoría de estos presenta efectos secundarios que alteran la apariencia física y los aspectos de la personalidad de la persona que los consume.

Dentro de la discapacidad física también entra la definición de “Discapacidad orgánica”, la COCEMFE (s.a) explica que en este tipo de discapacidad los órganos internos de una persona sufren daños que se atribuyen a enfermedades no perceptibles, esta aparece en casos como la fibrosis quística, las cardiopatías, los trasplantes, etc.

Para las personas con discapacidad física el apoyo de su entorno es vital, pues verse rodeado de personas que tratan de comprender la situación por la que atraviesan puede motivar a que ellos se adapten a las actividades cotidianas que las personas sin impedimentos realizan. La familia constituye un pilar fundamental en el crecimiento de una persona con discapacidad física, pues son ellos quienes refuerzan o pueden sabotear el esfuerzo que realizan para superar su discapacidad. Para que una persona pueda sobrellevar su discapacidad física es necesario que esta se rodee de personas que sientan empatía de su situación mas no lastima, pues de esta forma las personas encargadas del cuidado de la persona con discapacidad tratan de ponerse en su situación y pueden tomar mejores decisiones a la hora de elegir que terapias y programas utilizar para mejorar la situación del afectado.

2.4.2 La discapacidad psíquica:

Se refiere a las habilidades cognitivas y de aprendizaje del ser humano, una discapacidad psíquica se refiere al retraso que una persona tiene para aprender y funcionar normalmente en estos casos se encuentra a personas que padecen enfermedades como el síndrome de Down, retraso intelectual, las dificultades de aprendizaje, el autismo, etc. Para algunos especialistas la base del funcionamiento de las personas se centra en el raciocinio, pues es ese el que determina nuestra capacidad de tomar decisiones en cada momento de nuestra vida, las personas que sufren de discapacidad cognitiva o psíquica tienen la capacidad de razonar disminuida por lo que las oportunidades de habituarse al ambiente se ven afectadas significativamente.

Este tipo de discapacidad también puede ser resultado de una deficiencia adquirida durante el nacimiento, por enfermedad, o por consecuencia de un accidente. Su gravedad se califica de acuerdo al tipo de enfermedad y al nivel en la que esta se encuentra, pudiendo ser una leve manifestada con un pequeño retraso en el aprendizaje hasta muy grave como la discapacidad intelectual total. Las personas con discapacidad psíquica en su gran mayoría requieren de cuidados y recursos permanentes, aquellos que sufren de una

discapacidad muy grave dependen completamente de un “cuidador” pues solos es imposible abrirse paso en el mundo. A menudo, el cuidador es un miembro de la familia que dedica todos sus esfuerzos a la persona con discapacidad, esto involucra una gran cantidad de tiempo, de dinero y consagración a la persona enferma, contratar a una persona para que realice las tareas de cuidado resulta muy costoso para estas familias, pero esta entrega se ve recompensada cuando se crea un vinculo que según describen da sentido a la vida de quien lo hace.

Haciendo alusión a la discapacidad psíquica, se explicara brevemente dos de las enfermedades más comunes que causan este tipo de discapacidad:

2.4.2.1 La discapacidad intelectual

La AAMR (2007), dice que “Esta caracterizada por limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y en la conducta adaptativa que se manifiesta en habilidades adaptativas, conceptuales, sociales y prácticas. Esta discapacidad comienza antes de los 18 años”. La característica principal de la discapacidad intelectual es que la capacidad del individuo es significativamente inferior al promedio general de funcionamiento intelectual en al menos dos de las siguientes habilidades como: la comunicación, cuidado personal, vida en el hogar, habilidades sociales o interpersonales, habilidades académicas, trabajo, salud, etc. La discapacidad intelectual también involucra una capacidad reducida para comprender información compleja o nueva, para aprender nuevas habilidades, la imposibilidad de generar relaciones sociales de forma independiente antes de la adultez y que continúa durante el desarrollo.

Esta condición se refiere al desarrollo incompleto de la mente, caracterizada por una barrera en las habilidades que se empiezan a notar a lo largo del crecimiento, el desarrollo intelectual no está basado únicamente en la inteligencia, pues en él se incluyen las habilidades de lenguaje, cognitivas y sociales en la estructura del funcionamiento del ser humano. La gravedad de la discapacidad se determinara mediante evaluaciones especiales psicológicas y de inteligencia, estas cuantificaran al igual que en los casos anteriores en qué nivel se encuentra la discapacidad, existen casos en que las personas con discapacidad a pesar de que no tienen grandes aptitudes sociales o cognitivas, han podido lograr un desarrollo en otras áreas. Para algunos expertos una persona presenta algún tipo de retraso si en un test de inteligencia obtiene menos de 70 puntos en comparación a lo que se espera para una persona de acuerdo a la edad, nivel cultural, nivel educativo, etc. estos test sirven para calcular cual es la frecuencia con la que se presenta la discapacidad intelectual en la sociedad. Otra forma de calcular la intensidad de la discapacidad intelectual se basa en analizar cuanto apoyo necesita una persona para adaptarse a la comunidad en la que habita. Hay que tener claro

que el desarrollo mental es un proceso continuo, donde las regiones del cerebro se reorganizan a medida que empieza el crecimiento desde el momento del nacimiento el problema se genera cuando existe un retraso en el desarrollo de todos los tipos de inteligencia. Bassedas Eulalia (2010), considera que existen tres tipos de inteligencia: La inteligencia conceptual, encargada de la capacidad de pensar y relacionar a través de conceptos cada vez más abstractos, la inteligencia práctica que demuestra la capacidad de organizarse como persona autónoma e independiente y la inteligencia social basada en las habilidades para entender las expectativas sociales y el comportamiento de los demás.

La discapacidad intelectual afecta al ser humano en dos áreas específicamente, una ellas está relacionada a la inteligencia y al funcionamiento intelectual, estas corresponden a la capacidad de aprender, razonar, tomar decisiones y resolver problemas; la segunda el comportamiento y el nivel de adaptación esta área corresponde a las habilidades que cada persona posee para la vida cotidiana, es decir la forma de comunicarse, de sociabilizar, de interactuar con nuestro entorno y la capacidad de cuidarse a sí mismo. Para identificar el grado de discapacidad de un niño lo hacen analizando tareas sencillas que estos deben de realizar como por ejemplo alimentarse, vestirse, hacerse entender o simplemente como interactúan con otros, luego se comparan estas acciones con otros niños con las mismas características (normalidad estadística) y se analizan los resultados para ver si se posee o no la discapacidad. Cuando la discapacidad intelectual es total o muy grave, generalmente esta involucra problemas de salud aun más profundos como ataques o convulsiones, desordenes mentales, problemas en la visión, etc.

Existen varias señales que advierten algún tipo de discapacidad intelectual en una persona, estas empiezan a aparecer durante la infancia dependiendo de la severidad del problema, algunas son tan leves que solo se notan cuando el niño tiene edad de entrar a la escuela, mientras que otras son evidentes desde el nacimiento. Las señales de alerta que un niño puede presentar en la infancia pueden ser las siguientes:

- Retraso en el habla o problemas para hablar
- Problemas de conducta como ataques de ira
- Virarse, caminar, gatear con dificultad o muy tarde
- Incapacidad de relacionar las acciones con las consecuencias
- Problemas para realizar actividades sencillas como vestirse o alimentarse
- Problemas para controlar las esfínteres en un periodo mayor al esperado

- Dificultad para analizar situaciones que requieren un pensamiento lógico

La discapacidad intelectual es la más común de todas las discapacidades, afortunadamente al ser esta la más habitual existe un sin número de ayuda disponible para familiares y personas con este tipo problema una vez que el diagnóstico se ha realizado a tiempo y las medidas correctivas se han realizado lo antes posible. Existen programas educativos para niños con discapacidad intelectual que aceptan admisiones a partir de los tres años, la mayoría de estos son programas gratuitos patrocinados por asociaciones o fundaciones, los ejercicios con terapia física mejoran la estabilidad, aumentan la fortaleza y mejoran la coordinación, es importante no victimizar al niño y sobreprotegerlo pues esto genera una incapacidad aun mayor, hay padres que utilizan actividades cotidianas como terapia donde enseñan al niño a desenvolverse solo aprendiendo como vestirse o alimentarse. Es muy importante que la familia que tenga algún miembro con discapacidad intelectual investigue sobre el tema y reciban asesoramiento profesional sobre el tema.

Existen formas en que la discapacidad intelectual se puede prevenir ya sea desde el embarazo con acciones fáciles como no beber, no fumar, no utilizar drogas, alimentarse sanamente, tomando ácido fólico o visitar al médico con regularidad; para después del nacimiento, informarse sobre qué factores pueden causar retraso en el recién nacido, vacunándolo, visitando al pediatra, usando protección para evitar cualquier tipo de trauma craneoencefálico, evitar el uso de productos tóxicos, evitando el uso de medicamentos no prescritos por el médico, etc.

2.4.2.2 El síndrome de Down

Las personas con síndrome de Down presentan una anomalía cromosómica o una falla genética, este aparece cuando al momento de la concepción se presenta un cromosoma de más. Una persona común normalmente nace con 46 cromosomas, 23 son aportados por el padre y 23 por la madre al momento de la fecundación, cuando existe uno de ellos proporciona un cromosoma adicional se origina el síndrome de Down, este cromosoma adicional es una copia del cromosoma número 21. Las causas según Bengoechea, Pedro (s.a), de este síndrome pueden variar, puede deberse a "la edad paterna, gestaciones maternas, factores ambientales y factores hereditarios entre estos últimos están la trisomía homogénea (cuando el error de la distribución de los cromosomas 21 se haya presente antes de la fertilización), el mosaicismo (cuando el error en la distribución se produce en la 2^{da} o 3^{ra} división celular) y la traslocación (significa que la totalidad o una parte de un cromosoma 21 está unido a la totalidad o a una parte de otro cromosoma 21)". Estudios revelan que la edad de los padres puede ser relevante cuando se tiene un niño con síndrome de Down, ya que con el

pasar del tiempo el cuerpo pierde ciertas habilidades y es más propenso a fallar; sin embargo, en el 80% de los casos con el síndrome los padres son menores a los 35 años (NDSS, 2010) . La traslocación de una parte significativa del cromosoma 21 a otro explica la aparición del síndrome de Down en un 4%, la trisomía es la causa más común por la que se produce este síndrome ella representa el 95%, mientras que la división celular del cromosoma 21 es la responsable del 1 o 2% de la enfermedad (Fitzgerald, Kaufer, & Malkanaki, 2003). Este síndrome se caracteriza por la aparición de un grado variable de retardo mental y unos rasgos peculiares que dan un aspecto reconocible a la persona que lo padece (Rivas, 2009). Existen pruebas realizadas durante el embarazo ayudan a los padres en el caso de que el síndrome se encuentre presente a prepararse para la llegada del bebe y que la enfermedad no cause un shock emocional al momento del nacimiento, una de las pruebas estima cual es el riesgo de que el bebe tenga el síndrome, mediante pruebas sanguíneas o ecografías, una segunda prueba que se lleva a cabo entre la 12 y 20 semana de gestación determinara si de hecho el feto tiene o no el síndrome.

Según la NADS de cada 691 nacidos vivos en Estados Unidos, 1 posee el síndrome. El síndrome de Down no está asociado con la raza, nacionalidad, religión o condición socioeconómica. La mayoría de los niños que tiene síndrome de Down tienen una discapacidad de leve a moderada, las personas diagnosticadas pueden mejorar y aprender mucho llegando a desenvolverse como personas sanas si reciben un tratamiento temprano. En las terapias que las personas con discapacidad deben recibir se debe incluir actividades físicas, ejercicios para desarrollar y mejorar el habla, y terapias de desarrollo en general. Como el síndrome de Down genera una discapacidad Leve o moderada, gran parte de los niños asiste a escuelas regulares los primeros años, existen escuelas especializadas dedicadas para aquellos casos que requieren asistencia y programas más completos.

En cuanto a la salud, los niños con Síndrome de Down tienen complicaciones que van un poco más allá de las enfermedades comunes, aproximadamente el 40% de ellos presenta anomalías en el corazón ocasionadas por defectos congénitos, estas se diagnostican a partir del nacimiento y algunas requerirán cirugía para corregirlas. Las personas con el síndrome son más propensas a sufrir de infecciones respiratorias, de audición o de visión, también la glándula tiroides suele ocasionar problemas, estos son problemas menores que se pueden prevenir o reducir con una atención medica constante. La esperanza de vida para esta personas ronda aproximadamente una media de 55 años y ha habido casos de personas que la han superado llegando incluso a los 70 años.

2.4.2.3 Características del Síndrome de Down

Tanto Duran Villa, F.R. y Santos Solla, X.M (s.a), como Lambert, J.L y Rondal J.A, (1982) & Cunningham, (1990) coinciden que las características propias de la enfermedad pueden verse reflejadas en los algunos niveles los principales:

- En el nivel cognitivo: Aunque la mayoría de las pruebas determinan que las personas con síndrome de Down llegan a sufrir máximo de una discapacidad intelectual moderada, lo que no quiere decir que estas no tienen capacidades de aprendizaje que pueden llegar a explotarse con los programas de estimulación temprana. Para las personas con este tipo de discapacidad intelectual, el mayor desafío lo enfrentan con el lenguaje ya que debido a las limitaciones de aprendizaje les cuesta ajustar los niveles comprensivo y expresivo, no utilizan las terminaciones de los verbos y tienen un vocabulario muy reducido.
- En los Rasgos físicos: Estos atributos son considerados como distintivos, se diferencian los ojos que son de tipo almendrado con una inclinación hacia arriba y hacia afuera. La forma del rostro, tienen un bajo desarrollo del tercio medio, su cara es plana. Su cabeza también suele ser un poco más pequeña que la del promedio, con maxilares y boca reducidos con una mala oclusión dental. Su estatura es menor que la media, ya que sus brazos y piernas suelen ser más cortas en relación al tronco, tienen cierta tendencia a la obesidad, etc.
- En la fisiología: Tienen una incidencia de defectos congénitos en el corazón en 30 a 50% de los casos, susceptibilidad a las infecciones y trastornos alimenticios y sensoriales. Corren el riesgo de padecer enfermedades graves como la leucemia y el Alzheimer.
- El nivel socio-afectivo: Generalmente son muy cariñosos y de buen carácter, su capacidad de sentir afecto madura de forma más lenta en comparación a los niños normales. Son considerados como tranquilos y muy afectuosos.

A pesar de que el síndrome de Down es una de las discapacidades intelectuales más tempranas de diagnosticar pues se puede conocer su existencia desde el vientre de la madre o al momento del nacimiento, igual resulta un shock para la mayoría de los padres cuando reciben la noticia de la condición del hijo que esperan, esta es una reacción normal y esperada que va a durar un corto tiempo, otros reaccionan con incredulidad se activa el mecanismo de defensa y aparece la negación y esta se reforzara al ver que su hijo no muestra síntomas de padecer alguna enfermedad, buscaran muchas opiniones medicas hasta que al final el test del conteo de cromosomas confirmara el padecimiento (Selikowitz, 2008). Los padres de hijos de síndrome de Down comúnmente experimentan el duelo (mencionado anteriormente) pues un hijo con una discapacidad intelectual no es lo que

esperaban y sienten duelo por la pérdida del hijo que habían imaginado, otros reaccionan con ira, con culpa, con vergüenza pero al final terminan aceptando las condiciones de su hijo y adaptándose a ellas. Existen pruebas realizadas durante el embarazo ayudan a los padres en el caso de que el síndrome se encuentre presente a prepararse para la llegada del bebe y que la enfermedad no cause un shock emocional al momento del nacimiento, una de las pruebas estima cual es el riesgo de que el bebe tenga el síndrome, mediante pruebas sanguíneas o ecografías, una segunda prueba que se lleva a cabo entre la 12 y 20 semana de gestación determinara si de hecho el feto tiene o no el síndrome.

2.4.3 La discapacidad sensorial

Se refiere a las afectaciones que se presentan en los sentidos estos presentan una deficiencia, disminución o la pérdida total. Una discapacidad sensorial puede producirse en cualquiera de los sentidos del ser humano, pero los sentidos que generan un mayor impacto en el desempeño de un individuo y limitan sus capacidades, son el sentido de la visión y el oído, cuando una persona sufre de una combinación de los dos problemas decimos que esta tiene una discapacidad multisensorial. Para las personas que presentan cualquier tipo de discapacidad sensorial resulta más fácil ser incluidos social y laboralmente, pues son ellos de todos los discapacitados tienen una mejor aceptación por parte de la sociedad.

El concepto de discapacidad sensorial es relativamente nuevo, las personas con este tipo de discapacidad que reciben algún tipo de educación es muy escaso, sin embargo dentro de todo el grupo de personas con discapacidad son los que más acceden a la enseñanza, ellos tienen las mismas necesidades de aprendizaje que tendría una persona sin discapacidad la diferencia radica en las expectativas ocupacionales, pues estas disminuyen para una persona con discapacidad sensorial porque conoce que competir frente a una persona sin discapacidad será una ardua tarea (Rivas & Lopez, 2007).

2.4.3.1 La discapacidad auditiva

Los sentidos que comúnmente se ven propensos a verse afectados por alguna discapacidad son el oído y la visión. La discapacidad auditiva conlleva la pérdida total o parcial de la capacidad de recibir sonidos por medio del oído, cuando la pérdida es LEVE, la persona escucha en un nivel inferior los ruidos provocados en el ambiente lo que provocara que su capacidad de hablar sea débil o distante, para las personas con este grado de pérdida auditiva existen instrumentos como audífonos que amplifican los sonidos y el problema desaparecerá. Cuando la pérdida es severa o total se imposibilita la audición, y la persona no será capaz de distinguir ningún tipo de ruido. Existen cuatro tipos de pérdida auditiva:

1. La pérdida Conductiva: Es causada por enfermedades u obstrucciones en el oído externo o medio y afectando a todas las frecuencias de la audición, esta puede ser ocasionada por infecciones como una otitis, o un tapón de cera, tienen solución medica y pocas veces se necesitara de una prótesis auditiva pues la pérdida auditiva no es de un tamaño considerable, y su pronóstico es alentador, ocurre con más frecuencia en niños y no son permanentes (Cardona, Gomar, Palmes, & Sarduni, 2010).
2. Pérdida auditiva neurosensorial; Resulta del daño del oído interno, puede ir de leve a profunda, afecta a unas frecuencias auditivas más que a otras causando que los sonidos se distorsionen. Es ocasionada por una lesión en el nervio auditivo y las vías neurales centrales, generalmente se presenta desde el nacimiento o en los primeros años de vida, su aparición no es común y es irreversible (Lissauer & Graham, 2009).
3. Pérdida Auditiva mixta: Se produce cuando el daño se encuentra en el oído interno y externo. En ella intervienen componentes encargados de la transmisión y percepción del ruido, se perciben sonidos distorsionados y las experiencias auditivas resultan incómodas es menos grave que una pérdida auditiva neurosensorial y pueden causar dificultades para expresarse y adquirir conocimientos (Caceres Gutierrez, 2001)
4. Pérdida auditiva central: Se origina por un daño en sistema nervioso central, en la mayoría de los casos esta genera una discapacidad auditiva central que desencadenara en una minusvalía por la pérdida de audición total ya que ubica a la persona que la padece en una situación de desigualdad, pues disminuye su capacidad para construir un lenguaje y relacionarse con el entorno (Gonzalez, 2008).

Las personas con algún grado de discapacidad auditiva en algún momento demostraran dificultades para comunicarse correctamente, por lo que se han creado diferentes modelos de comunicación para que aquellas personas con dificultad verbal puedan expresarse. Entre los más conocidos se encuentra el lenguaje de señas, este consiste en una combinación de movimientos y posiciones de manos para expresar oraciones y pensamientos, es considerado el primer lenguaje para sordos, asimismo existe un mecanismo que utiliza los dedos para deletrear el alfabeto y así formar palabras y oraciones. Las personas con discapacidad auditiva desarrollan la habilidad de poder leer los labios, contrario a lo que se cree esta habilidad resulta muy difícil de aprender y es utilizada por muy pocas personas con problemas auditivos. La forma más básica, fácil y común de comunicarse con una

persona que no escucha o escucha muy poco se basa en la utilización de papel y lápiz.

Al igual que los otros tipos de discapacidad la sordera o afección auditiva puede generarse desde el embarazo (prenatal) con infecciones, por la ingesta de medicamentos no prescritos por un médico, a fumar, tomar o utilizar drogas durante la gestación, la exposición a radiación, etc. Desde el punto de vista perinatal, el bajo peso al nacer, la falta de oxígeno, una hiperbilirrubinemia, enfermedades como meningitis bacteriana, la prematuridad, entre otros. Las causas postnatales incluyen infecciones crónicas en el oído, exposición a traumatismos, infecciones bacterianas, etc. (Jimenez, Gonzalez, Serna, & Fernandez, 1999).

A pesar de que los oídos son estructuras del cuerpo frágiles que pueden verse afectadas en cualquier momento, existen formas de prevenir las discapacidades auditivas y estas requieren un mínimo de voluntad para ser puestas en práctica. Al ser partes sensibles es necesario que al momento de que exista una molestia sea leve o moderada esta sea atendida por un especialista, quien de acuerdo a su experiencia y a la patología del caso dictaminara los pasos a seguir para tratar de reducir la afección. Conforme a lo señalado anteriormente, se dijo que las discapacidades auditivas pueden ser causadas por traumatismos, muchas personas han logrado maltratar sus oídos al tratar de asearlos, introduciendo artefactos que pueden generar daños serios al oído interno, como pinza, hisopos y demás instrumentos. Otra acción que se puede evitar y que es muy común es la exposición a la contaminación de ruido, someter al oído a altos niveles de ruidos puede afectar su desarrollo y ocasionar daños irreversibles si su exposición es prolongada. Al escuchar música o ver televisión no es necesario aumentar considerablemente el volumen, es preferible disminuir el volumen que exponerse al riesgo de perder la audición. En el caso de que un niño sea diagnosticado con algún tipo de deficiencia auditiva, es necesario que se investigue cuales son las alternativas para tratarlo, existen aparatos tecnológicos que reducen la sordera, médicos especialistas, psicólogos que saben cómo lidiar con los problemas conductuales y sociales que una discapacidad auditiva genera.

La discapacidad visual al ser el tema central de esta investigación será abordada desde una perspectiva profunda, mas adelante en este capítulo. Las personas que presentan discapacidad multisensorial (de 2 o más órganos comúnmente la visión y el oído) son conocidas también como sordo-ciegas estas suelen sufrir a mas de problemas en los sentidos de la audición y visión otros padecimientos, esta discapacidad puede deberse en algunos casos a fallas congénitas del nacimiento o adquiridas, o sordo ceguera postoculativa (East & Evans, 2006).

Cuando la sordo ceguera se genera congénitamente en la mayoría de los casos es total, siendo considerada como la más grave porque genera barreras de comunicación y lenguaje que ocasionan que la persona no tenga la posibilidad de expresar cuáles son sus aspiraciones y necesidades lo que restringe su capacidad de adaptación, la sordo ceguera adquirida generalmente se presenta en la infancia, esta contempla la idea de que una persona por poseer algún tipo de enfermedad, infección, falla cromosómica o haber sufrido un trauma y ha perdido la opción de escuchar y ver, las enfermedades más comunes que ocasionan este tipo de trastorno son la rubeola (en el caso de que el afectado sea muy pequeño y no reciba la atención médica oportuna), el síndrome de Usher que se presenta en el nacimiento cuando el niño nace sordo y ciego se le atribuye a una falla genética, los niños con un nacimiento muy prematuros también son propensos a sufrir de discapacidad multisensorial.

Las personas con discapacidad multisensorial al no tener la opción de escuchar ni ver generalmente no conocen el lenguaje común a pesar de tener la capacidad de hablar por lo que tratan de expresarse de acuerdo a sus posibilidades, haciéndose entender de la manera que les sea posible mediante señas, o sonidos que ellos mismos crean, pero con el avance de las investigaciones en cuanto a las discapacidades ha permitido el diseño de métodos que brindan la oportunidad de enseñar el lenguaje común a las personas con sordo ceguera, para algunos el problema se genera cuando las personas han adquirido la deficiencia multisensorial después de haber aprendido el lenguaje, por el lado positivo estos conservan la capacidad de hablar y comunicarse, pero por otro lado resulta más complejo acostumbrarse a las nuevas circunstancias que se presentan en su vida después de haber gozado de habilidades completas, esta caso es el que se conoce como sordoceguera postlocutativa (Publicaciones Vertice, 2008).

2.4.3.2 La discapacidad Visual

La discapacidad visual es una de las discapacidades sensoriales más comunes, en el mundo existen aproximadamente 285 millones de personas con discapacidad, de las cuales 39 millones son ciegas y 246 millones presentan baja visión a pesar de la enorme cifra de personas afectadas en la actualidad, esta no se compara a la de décadas anteriores, pues iniciativas como la prevención, la investigación y el conocimiento de la población ha permitido que personas que padecían por una deficiencia visual busquen tratamientos y alternativas medicas para sanar o por lo menos reducir sus problemas visuales, también los especialistas han aumentado su oferta de atención oftalmológica, la actuación acertada de los gobiernos al implementar leyes y diseñar proyectos sociales de rehabilitación e inclusión laboral han permitido que este número vaya decayendo con el pasar del tiempo (OMS Organización Mundial de la Salud , 2012). El concepto de

discapacidad visual se establece como “La afectación en mayor o menor grado o en la carencia de la visión. En sí misma no constituye una enfermedad, al contrario es la consecuencia de un variado tipo de enfermedades (Castejon & Navas, s.a)”. La discapacidad visual se presenta cuando las funciones visuales en la estructura del ser humano se ven afectadas dejando como consecuencia una reducción leve o total en la capacidad de percibir objetos mediante la vista, es decir donde se afecta en la salud y el correcto funcionamiento, para la CIF (2001) la función visual abarca “funciones relacionadas con percibir la presencia de luz y sentir la forma, el tamaño y el color de un estímulo visual” las funciones que entran dentro de la capacidad visual de cada persona incluyen funciones completas del campo visual y su agudeza, la percepción de la luz y el color, la agudeza visual a larga y corta distancia, etc.

La CIF contempla que la discapacidad visual no involucra únicamente las fallas en las funciones visuales, sino también en cualquiera de las estructuras visuales adyacentes al ojo, como los músculos internos, los párpados, músculos externos, etc. siempre que estos estén en las estructuras y periféricas del ojo y que faciliten la función visual. La CIE (2006), ha separado en cuatro niveles la función visual: La visión normal, como su nombre mismo lo dice en ella no se presentan anomalías que representen una disminución en la capacidad visual de un individuo, la percepción de color y forma visual no ha sufrido de ningún daño y no representa ninguna limitación. El segundo nivel es el de la discapacidad visual moderada, en ella la persona presenta un daño en la capacidad de ver pero este no es significativo y se puede corregir con el uso de lentes o lupas, en este nivel se presentan afecciones como miopías, con respecto al tercer nivel de discapacidad, el grave en este existe una pérdida de la visión pero no es total y en alguno de los casos puede ser reversible el individuo que la posee no está completamente impedido aunque realice ciertas tareas con dificultad. El cuarto nivel y sin duda el más severo es la ceguera, en este la capacidad visual de la persona afectada es inexistente, la pérdida de la visión ha sido total y la persona ciega requiere de cuidados y asistencia de terceros. La discapacidad visual moderada y la grave se agrupan dentro del término “Baja visión”; la baja visión y la ceguera representan conjuntamente todos los casos de discapacidad visual que existen.

Existen dos aspectos básicos que determinan la calidad de nuestra visión, estos son:

1. La agudeza visual
2. El campo visual

2.4.3.3 La agudeza visual

Esta responde a la precisión de la capacidad visual de un individuo en cuanto a espacio o distancia. Sirve para detectar, reconocer y discriminar objetos, es la imagen más pequeña que el ojo puede percibir a una distancia determinada, para su medición se utilizan pruebas con letras o números que van disminuyendo de tamaño hasta el mínimo que el ojo pueda detectar, esta evaluación se realiza para medir la agudeza de un sujeto de lejos y de cerca (Castejón, J. & Navas, L. s.a). La realización de pruebas de agudeza visual permite a los doctores diagnosticar la salud o el deterioro en la capacidad visual, en algunos casos los resultados que arrojan estas pruebas determinan que un ojo tiene una mayor agudeza visual que el otro, la capacidad visual depende de que tan alto sea el umbral de visión de un individuo. Esta se mide una vez que la luz ha entrado en el ojo a través de la pupila, que pasa a través de la lente y se proyecta sobre la retina en la parte posterior del ojo, los músculos extraoculares mueven el globo ocular en la órbita permitiendo que la imagen se centre en la retina central.

La retina funciona como una baldosa refleja la luz, posee dos tipos de foto receptores: los bastones y los conos; los bastones son sensibles a la luz azul-verde y son los encargados de generar la visión en condiciones de poca luz u oscuridad, los conos se encuentran en la región fóvea del ojo cerca de la retina, es posible encontrar unos 180000 por cada mm^2 , son los encargados de dar color a la visión se dividen en tres tipos: Los L que proporcionan el color rojo a la vista, los M encargados de diferenciar los colores verde y los S, que se encarga de los azules.

Cuando la evaluación de la agudeza visual arroja resultados negativos, donde la percepción ha disminuido sirve como alerta de una condición anormal siempre y cuando esta haya aparecido en un tiempo menor al esperado, de esta forma el especialista ordena otro tipo estudios para determinar las causas y cuál es el tratamiento más adecuado para cada paciente. Para el especialista tratar de medir la precisión visual en los niños con edades comprendidas entre los 4 y 10 años resulta muy fácil, sin embargo esta evaluación no resulta tan precisa ni ayuda a calcular cuales son las dificultades visuales que el niño tendrá en el futuro porque su sistema auditivo es aún muy inmaduro y con el pasar del tiempo este seguirá cambiando hasta alcanzar su nivel adulto. La evaluación de la precisión visual en la infancia resulta determinante, ya que si el niño llegara a presentar una agudeza visual anormal, esta puede ser diagnosticada a tiempo y no causar una pérdida de la visión leve, parcial o severa.

2.4.3.3.1 Tipos de agudeza visual

Rodríguez, V., Gallego, I., Zarco, D., (2003) definen que los tipos de agudeza visual son los siguientes:

- La agudeza visual central: Es el ángulo mínimo que formarían dos puntos de tal forma que puedan ser observados, pero para que estos se puedan observar deben de impresionar a los conos que se encuentran separados entre sí, como mínimo, por otro cono no impresionado; es decir que el mínimo separable corresponde al diámetro de un cono fóveal. Como se puede observar en la figura:

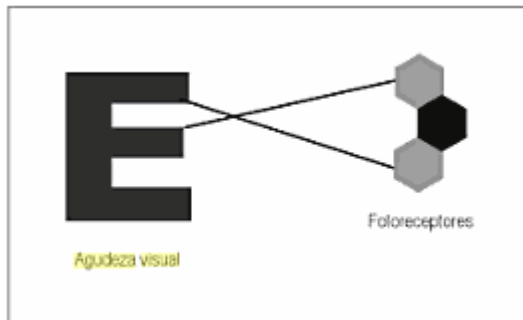


Grafico 3. Figura tomada del libro Visión y Deporte p. 46

- La agudeza visual estática: Define la capacidad que tiene un individuo para ver un objeto que no se mueve. Como por ejemplo la precisión que se necesita para lograr un tiro al blanco.
- La agudeza visual: Define la habilidad para discriminar detalles de los objetos que están en movimiento con respecto a él, esta resulta más compleja de obtener que la agudeza estática ya que es más complicado determinar cuáles son los detalles de la figura en movimiento sin perder de vista el objetivo central. Se es parecida a la habilidad que desarrollan los cazadores cuando encuentran una presa.
- La agudeza visual periférica: Es la capacidad que tiene un individuo para localizar y reconocer los estímulos visuales que se produzcan en el espacio que rodea a un determinado objeto. Como por ejemplo cuando en un partido de futbol se cobra un penal, el cobrador puede mirar a un punto distinto al que va patear la pelota solo para lograr engañar al portero.

2.4.3.4 El campo visual

Se refiere a la extensión en cuanto a espacio que una persona puede llegar a ver, mientras más lejos se encuentra el objeto mayor es el campo visual. Generalmente una persona puede abarcar un campo visual de hasta 60 grados en la parte superior, y 70 en la parte inferior, desde una visión horizontal se pueden abarcar de 60 a 100 grados desde el campo nasal dependiendo de la anatomía del rostro, pues los párpados, las cejas o los huesos de la nariz y pómulos pronunciados puede disminuir esta amplitud. Con los dos ojos, los campos monoculares crean una superposición ocasionando una vista estereoscópica horizontal que puede alcanzar los 120

grados. El campo visual involucra la visión central y periférica de un individuo, con este se puede determinar cuál es el alcance que este tiene por cada ojo, se puede medir mediante pruebas que ayudan a descubrir enfermedades en la retina, la condición en la que se encuentran los párpados, enfermedades del nervio óptico o aparición de tumores, aparición de glaucoma, inflamación del cerebro, mala circulación, desprendimiento de retina y las enfermedades que afectan a los conectores que llevan las imágenes de los ojos al cerebro y otras enfermedades importantes. Estos conectores funcionan como vías llevando la información capturada desde los ojos hasta la corteza visual occipital en el cerebro, donde la información es procesada para convertirse en la visión, por lo que una enfermedad o falla en una de estas vías podría afectar la visión de forma grave.

Los campos visuales se pueden medir de muchas formas, cuando se realizan estas pruebas se analiza un ojo por vez y con el ojo que no se está examinando completamente cubierto para evitar errores. Las pruebas consisten en que el paciente mire hacia adelante para poder examinar bien su visión periférica, existen equipos especiales que monitorean la fijación y la capacidad del individuo de mantener la mirada fija. Otra prueba consiste en pedirle al paciente que mantenga la mirada fija al frente y pedirle que cuente los dedos que se le muestran a los lados, también existen pruebas computarizadas que pueden realizarse donde un oftalmólogo, neurólogo o un optometrista, estas pruebas arrojan mapas computarizados del capacidad visual de cada ojo. Estas pruebas pueden separarse por categorías: la de confrontación cuando el médico mide la capacidad periférica mediante el movimiento de los dedos, cuando se utiliza la rejilla de Amsler que evalúa la visión macular y diagnostica problemas en ella, la de perimetría estática esta es una prueba computarizada donde se emplea un dispositivo de fuentes de luz como estas pruebas son modernas la obtención de resultados es mucho más veloz, de perimetría cinética utiliza luces en movimiento y sirve para determinar la intensidad de la percepción visual periférica, de perimetría de duplicación de frecuencia en ella se utiliza una cuadrícula brillante y es muy útil para la detección de la pérdida del campo visual por glaucoma.

Estas pruebas deben de realizarse por lo menos una vez al año para descartar cualquier tipo de afección en campo visual, especialmente si existen riesgos hereditarios de sufrir o en caso de haber sido diagnosticado con una de las enfermedades que afectan a la visión y que aquí se han mencionado.

2.4.3.5 La baja visión

Representa a las alteraciones que se han presentado en el sistema visual, en sus funciones o estructuras; y que a pesar de haber recibido atención médica o haberse realizado alguna cirugía y su situación visual no mejora se ubica en medio de la visión normal y la ceguera, es conocida como “visión normal”

o “visión subnormal” o “deficiencia normal” (Lopez, 2004). Las personas con baja visión a menudo tienen dificultades para lograr tareas comunes como leer, manejar, entre otras o simplemente no pueden hacerla, aun utilizando lentes que magnifiquen su visión lo que implica que estos busquen la forma de aferrarse a la poca visión que les queda mediante el uso de herramientas visuales (Corn & Erin, 2010). Aunque las definiciones han ido cambiando a través del tiempo y no existe una definición precisa de baja visión, la OMS dice que la esta comprende la discapacidad moderada y la discapacidad grave, una persona con baja visión tiene una visión de 0.3 en el mejor ojo y un campo visual menor a 20 grados con el mejor ojo es decir la perdida de la visión en un 30%. Los individuos con baja visión utilizan herramientas que les permite mejorar su visión para extender su alcance visual, aunque este igual cause limitaciones al tratar de desarrollar tareas con normalidad.

La calidad visual de una persona se determina de acuerdo al grado de visión que esta tenga en función del campo visual y la agudeza visual, cuando una persona tiene una capacidad visual normal su agudeza visual será del 0.8 y su visión periférica alcanzara los 120 grados, en el caso de una baja visión moderada la agudeza visual será menor al 0.3 y su campo visual menor a 60 grados, cuando existe baja visión grave la agudeza visual será menor de 0.12 y un campo visual menor a 20 grados, para la baja visión profunda la agudeza visual es menor al 0.05 y tiene un campo visual menor a los 10 grados, cuando la persona sufre de ceguera su agudeza visual es menor al 0.02 y con un campo visual menor a los 5 grados (OMS Organizacion Mundial de la Salud , 2012)

La baja visión afecta de distintos tipos, esta se caracteriza por una deficiencia visual que ocasiona una visión borrosa, que crea puntos ciegos es decir; que la visión no admite ningún estímulo de luz por lo que hay partes del campo visual que quedan sin ser captadas por la visión periférica. La baja visión con frecuencia se asocia a personas mayores pues sus niveles de agudeza visual disminuyen a medida que el sistema óptico del cuerpo envejece, sin embargo esta puede afectar a todas las edades. En el caso de los niños este tema resulta un poco más complejo este sentirá dificultad para realizar tareas y se sentirá fatigado por lo que su rendimiento no será el esperado, lo que puede dar pie a confundir la baja visión con algún tipo de discapacidad intelectual o ser catalogado como vago, el uso de lentes o herramientas visuales puede ocasionar que este no se sienta cómodo con la forma en la que luce o puede ser sujeto a burlas por sus compañeros, la baja visión también afectara la forma en que el niño desarrolla sus habilidades motoras ya que al momento de caminar estos generalmente temen perder el equilibrio por lo que caminaran con las piernas muy abiertas para asegurarse que no aparezca un objeto no visto que pueda causar un tropiezo, estos niños pueden presentar problemas de aprendizaje o conducta como el déficit de atención ya que aprecian los estímulos visuales de forma borrosa lo que

disminuye su capacidad de concentración, el déficit de percepción y la poca capacidad cognitiva pueden ocasionar que el niño sienta miedo a interactuar con otros niños o a acercarse a los animales, para ellos imitar gestos o conductas resulta muy complicado pues el retraso en su visión los vuelve lentos incluso si su discapacidad visual es moderada (Bonals & Sanchez-Cano, 2007).

Una de las características de las personas con baja visión es que les cuesta elaborar imágenes mentales de objetos debido a que no son conscientes de la situación de ellos en el espacio, cuando la discapacidad visual es muy grave a menudo se utilizan otros sentidos para poder determinar el espacio de las cosas como por ejemplo el oído y el tacto. Mediante el tacto las personas pueden activar los sistemas sensoriales que les permiten determinar ciertas características de los objetos como el tamaño y la textura. Las personas con baja visión grave presentan un retraso en las actividades educativas, se ha podido estimular que para las personas con discapacidad visual la habilidad matemática presenta un retraso de un año en comparación a la de una persona que no tiene problemas de visión, mientras que para la lectura este retraso equivale a 2 años (Bengochea, 1996).

Una persona con baja visión presenta dificultad para definir cuáles son los contrastes, una pérdida en el campo visual, un problema para identificar bien los colores aunque esta corresponde a funciones cerebrales ha habido casos en que la agnosia del color se ha derivado de la discapacidad visual, se pierde la capacidad de distinguir objetos o los ve de forma inapropiada (Alberti & Romero, 2010). La visión es quizás el sentido más importante del ser humano pues de la información que se recibe el 85% la proporciona la visión, mientras que los sentidos restantes aportan la restante (Torralba, 2004). La baja visión disminuye la capacidad que una persona tiene de obtener experiencias, conocer el espacio que la rodea, de obtener el control puesto que se presentan circunstancias que se desconocen por lo que cuando se tiene discapacidad visual es necesario desarrollar un sentido analítico ya que al no tener la capacidad de ver bien habrá que deducir el porqué de algunas cosas, la persona con discapacidad visual corre el riesgo de aislarse puesto que al no poder tener un contacto directo con las cosas estas pierden el interés en relacionarse lo que genera un retraso en las conductas sociales, etc.

La visión de las personas con discapacidad visual puede mejorar mediante el uso de herramientas y técnicas que permita la amplificación de la agudeza visual, estas pueden ser ópticas, no ópticas de baja visión, electrónicas, etc. Entre los instrumentos ópticos tenemos los microscopios que se utilizan a una distancia inferior a 25 cm y amplían la visión mediante la reducción del campo visual y la amplificación del objeto central, los monofocales sirven para ser utilizados por periodos largos y su capacidad depende del tipo de limitación visual, los bifocales su uso es conocido en la óptica general y

sirven para mejorar la visión desde dos puntos; cerca y lejos, los telemicroscopios estos son útiles para las distancias cortas aunque proporcionan un campo visual menor, los monoculares sirven para las personas que tienen distinto grado de baja visión en cada ojo, las lupas estas se utilizan solo para la visión de cerca ya que se puede aumentar el tamaño de los objetos a través de ella; Las herramientas electrónicas, existen las lupas televisión estas funcionan mediante el uso de una cámara que enfoca el objeto y lo proyecta en una pantalla de acuerdo al tamaño que requiera el usuario, los atriles permiten que la persona mantenga la distancia de trabajo correcto además de asegurar la estabilidad del texto, la iluminación es muy importante cuando se tiene una baja visión lo importante es que esta no sea muy oscura donde haya que forzar la vista y que esta permita que se reflejen los verdaderos colores de las cosas (Abad, 2007).

Hay formas de mejorar la visión sin utilizar ayudas ópticas, como espejos con aumentos, rotuladores, diferentes tipos de color en las hojas etc. Como se detallo existen muchos instrumentos que pueden ayudar a mejorar la visión de una persona, su uso dependerá de la capacidad de adaptación a cada uno de ellos, del tipo de deficiencia visual que se tenga, al grado, al gusto e incluso a la capacidad adquisitiva que se tenga pues el valor aumenta de acuerdo a las necesidades de amplitud de la visión, es decir que si una persona tiene muy poca visión los instrumentos que esta requiera para solucionar sus problemas van a ser más costosos.

2.4.3.6 Discapacidad visual moderada

Cuando una persona que tiene discapacidad visual consigue realizar sus actividades cotidianas con herramientas de ayuda visual decimos que esta tiene una discapacidad visual moderada. Cuando la agudeza visual de una persona se sitúa entre 0.3 a 0.12 se dice que su capacidad visual esta disminuida.

2.4.3.7 Discapacidad visual grave

Los pacientes que presentan este tipo de discapacidad tienen dificultades para movilizarse, requieren de la asistencia de terceros para realizar sus actividades, puede realizar tareas que requieran poca movilidad y que no sean específicas. Al igual que todos los tipos de discapacidad necesita de ayuda especializada, para el diagnostico se elaboran pruebas para medir el campo de la visión y la agudeza visual, mientras menor este sea más grave es la discapacidad.

Dentro de la baja visión además del concepto de discapacidad visual moderada y grave, se incluye otro concepto el de "ceguera legal".

Este término se agrupa dentro de la baja visión porque este admite a personas con discapacidad visual profunda y ceguera, de acuerdo a lo determinado por la OMS las discapacidades visuales corresponden a la

clasificación de la Baja visión. La ceguera legal representa cual es el mínimo de visión que una persona puede tener para acceder a los beneficios y derechos sociales como persona invidente pudiendo padecer de una ceguera total o tener percepción de luz sin proyección visual, no todas las personas que son reconocidas como ciegas desde el punto de vista legal tienen carencia de visión total pues esta estipula que para que una persona sea ciega legalmente su agudeza visual debe de ser igual o menor a 20/200 en el mejor ojo y que su visión central en el campo visual se encuentre reducida a 20 grados, es decir que su pérdida visual corresponde al 80%. Con una agudeza visual de 20/200 una persona puede ver a 20 pies lo que una persona con visión normal ve a 200, la ceguera legal debe de ser diagnosticada por especialistas que realizan pruebas para determinar la extensión del campo visual de una persona y cuál es la agudeza visual central y periférica que esta tiene. Las pruebas que se realizan para determinar la ceguera legal son similares a las que se realizan para determinar la agudeza y el campo visual, estas pueden ser: Agudeza visual de cerca y de lejos, prueba del color, prueba de Amsler y prueba de sensibilidad de contraste.

2.4.3.8 Causas de baja visión

La disminución en la capacidad visual puede generarse por varias razones, pueden ser problemas que se generan en las etapas pre/ peri y post natal como infecciones, enfermedades, factores hereditarios, infecciones bacterianas, condiciones gestacionales, accidentes o traumatismos, etc. Hay quienes consideran que las causas más comunes de la baja visión son las siguientes:

- Degeneración macular: Esta es la principal causa de pérdida de visión en los adultos mayores de 60 años y es la responsable de casi toda la mitad de los casos de discapacidad visual, esta sucede cuando la parte del ojo responsable de la visión (la macula) se rompe y provoca una pérdida de la visión central. Se divide en degeneración macular húmeda y seca, es húmeda porque existen crecimientos anormales de vasos sanguíneos debajo de la macula; es seca, porque las células sensibles a la luz se descomponen lentamente causando la pérdida progresiva de la visión central.
- Retinopatía diabética: Por lo menos el 30% de personas que sufren de diabetes tienen el alguna forma de retinopatía diabética, es una de las mayores causas de ceguera y se relaciona con los niveles de azúcar de la sangre en los vasos sanguíneos lo que ocasiona un daño en la retina y puede terminar en su desprendimiento
- El Glaucoma: Este genera pérdida de la visión por porciones a lo largo del tiempo, no tiene síntomas que puedan ayudar a prevenir el daño en la visión. Lo primero que se afecta con el glaucoma es la visión

periférica, gradualmente este causara una pérdida total de la visión y es considerado como la segunda causa de ceguera en el mundo.

- Cataratas: Generalmente son causadas por la edad, consiste en una opacidad del cristalino del ojo, no es definitiva cuando es diagnosticada a tiempo ya que en la mayoría de los casos puede realizarse una cirugía correctiva que disminuirá el problema.
- Retinitis pigmentosa: Es una enfermedad hereditaria que afectan directamente a la retina causando pérdidas de visión, generalmente comienza en la infancia empeorando con el tiempo.
- Albinismo: Afecta en la visión por la falta de pigmentación en el ojo, altera la estructura del nervio óptico. La mayoría de personas con albinismo presentan problemas graves de visión.
- Retinopatía prematura o enfermedad de Terry: Es el desarrollo anormal de vasos sanguíneos en la retina del ojo y normalmente se produce en bebés muy prematuros.

2.4.3.9 Grupos de riesgo:

Los grupos de riesgo representan los sectores más vulnerables a sufrir de discapacidad visual o baja visión de acuerdo al informe de discapacidades del 2011 elaborado por la OMS y el Banco mundial son los siguientes:

- Las cifras indican que las personas que sufren de discapacidad visual generalmente son mayores a 50 años pues estas representan un 65%.
- Para muchos países el envejecimiento de la población en muchos países está aumentando considerablemente lo que aumentara el riesgo de sufrir de discapacidad visual
- El 82% de las personas con ceguera tienen 50 años o mas
- El número de niños con discapacidad visual en el mundo asciende a 19 millones
- 1. 4 millones de niños menores de 15 años sufren de ceguera irreversible
- Personas que han sido diagnosticadas y no reciben tratamiento medico
- El 90% de personas con discapacidad se centra en países desarrollados
- La discapacidad visual es más común entre las mujeres, los adultos mayores, los niños que son pobres
- La mitad de las personas con discapacidad visual no reciben atención medica

2.4.3.10 La ceguera

La ceguera se refiere a la discapacidad visual total, es decir cuando una persona experimenta una ausencia total de la visión. El cerebro y el sistema visual trabajan en conjunto, los ojos son el medio principal para obtener la visión pues estos captan las imágenes utilizando nervios y las envían al cerebro para que este las procese y genere la percepción del color, el tamaño y la forma, cuando una persona sufre de ceguera no ocurre este proceso o existe un desperfecto en una de las partes estos problemas se pueden generar como consecuencia de una falla genética, una deficiencia, un factor hereditario, un golpe o una enfermedad que causan una obstrucción entre las vías que conectan los ojos y el cerebro. La ceguera se refiere a un estado de oscuridad total en algunos de los casos, en otros la persona ciega puede distinguir todavía un poco del luz o sombras, esta puede ocurrir en uno de los ojos o en ambos.

El funcionamiento en las personas ciegas se ve muy limitado por su condición, probablemente una persona ciega necesitara estar acompañada constantemente pues la falta de visión es un hecho determinante ya que la visión es la que actúa como unificadora de las sensaciones, permite comprender las diversas informaciones que se reciben sensorialmente donde se analizan sus componentes y se globaliza la información (Rios, 2005).

Los niños que nacen con ceguera durante los primeros meses de vida se desarrollaran igual que un niño normal pues estos nacen con la misma cantidad de reflejos que un niño vidente, el problema esta cuando el niño empieza a crecer pues sus funciones motrices y de aprendizaje irán disminuyendo en comparación con las de un niño vidente que irán aumentando.

2.4.3.11 Tipos de ceguera:

La ceguera puede ser diferenciada por varios tipos y clases, esta es una de las discapacidades sensoriales que más afecta al ser humano ya que en la mayoría de los casos esta es irreversible, pone en riesgo la capacidad de funcionar correctamente y limita la capacidad de adaptación. Carlos Gutiérrez (2004), considera que se pueden distinguir tres tipos de ceguera:

1. Ceguera Nocturna: Esta es causada generalmente por los trastornos en la retina, y se dificulta la visión en espacios oscuros
2. Ceguera Diurna: Esta generalmente es congénita y se asocia a una agudeza visual pobre
3. Ceguera del color: La persona con baja visión solo distingue tonalidades en blanco y negro.

Hay quienes consideran que estas teorías no hacen referencia a la verdad pues al hablar del sentido luminoso no se utilizan estas definiciones, puesto que en el caso de un paciente que sufra de ceguera nocturna este puede demorarse en alcanzar el umbral de la luz en un periodo de tiempo más largo, pero eventualmente lograra hacerlo, así también es posible que un paciente no alcance el umbral de la luz pero si tenga un poco de visión (Gallegos, Zarco, & Rodriguez, 2005).

Para algunos expertos en discapacidad visual una persona que es prácticamente ciega tiene una agudeza visual igual o menor al 1/10, mientras que su campo visual no abarca más de 10 grados, ellos consideran que una persona puede tener solo dos tipos de discapacidad visual la grave y la que es parcia esta aparece cuando el paciente tiene una pequeña percepción de la luz y sombras pero su visión igual es muy baja y compromete su funcionamiento generalmente es causada por una enfermedad o un traumatismo, también se dice que una persona que sufre de ceguera total pero en un solo ojo, padece de ceguera parcial. En cuanto a la ceguera total la persona que la padece se encuentra en tinieblas pues no puede distinguir ni el reflejo de la luz.

CAPÍTULO III

3. La discapacidad visual aspectos generales y comportamiento laboral

3.1 La discapacidad visual en el mundo

La discapacidad visual es un problema que aqueja a todas las comunidades del mundo, el 15% de la población total presenta algún tipo de discapacidad, 285 millones tienen algún tipo de discapacidad visual y 39 millones son ciegos. En Latinoamérica viven aproximadamente del 1.7 al 2.4% de las personas con discapacidad visual, a pesar de que en estos países no existe información confiable con respecto a estadísticas se ha podido determinar que las causas principales de discapacidad visual con el 51% de los casos es originada por enfermedades que aparecen con la edad y no son corregidas a tiempo como las cataratas, seguido por errores de refracción no tratados con un 43% (OMS Organización Mundial de la Salud , 2012). Factores como la falta de conocimiento y prevención, el rechazo y la exclusión, la falta de acceso a servicios básicos, la falta de atención médica especializada, la baja participación económica hacen que los discapacitados visuales en Latinoamérica, especialmente en los países más pobres, tengan una peor calidad de vida, una tasa de crecimiento más baja, una menor participación económica, y menor acceso a la educación.

Para muchos la discapacidad visual y la pobreza se encuentran vinculadas directamente debido a la reducción de oportunidades laborales, cuando una persona tiene algún tipo de discapacidad las oportunidades de conseguir empleo se reducirán considerablemente debido al bajo nivel de educación que muchos de ellos poseen, la falta de centros educativos especializados con infraestructura, programas de rehabilitación o herramientas tecnológicas son la principal causa del bajo crecimiento social y económico de este grupo, una persona con discapacidad visual de moderada a total que tuviera deseos de acceder a la educación deberá de asistir a un centro educativo para personas con sus capacidades normales donde no se brindan los cuidados específicos que estos requieren lo que ocasiona un bajo rendimiento académico y un aprendizaje lento o en muchos casos nulo.

Para las personas pobres hay un riesgo mayor de sufrir algún tipo de discapacidad visual, los costos de los tratamientos (sumados a la falta de empleo) limitan la atención médica que estos reciben, aumentando la probabilidad de quedar ciegos por enfermedades tratables como infecciones o cataratas, pero no solo la pobreza produce ceguera sino que la ceguera puede producir pobreza, varios estudios demuestran que aproximadamente el 64% de las personas que actualmente son consideradas pobres no se encontraban en la pobreza cuando empezó su discapacidad, los hogares con

personas discapacitadas tienen un riesgo tres veces mayor de sufrir de crisis económicas que aquellos que no, así también el riesgo es igual para aquellas familias que buscaban salir de la pobreza pero debido a la discapacidad visual de uno de sus miembros no lo han conseguido debido al tiempo que tienen que dedicarse al cuidado de la persona con discapacidad.

La calidad de vida de las personas con ceguera que habitan en Latinoamérica se ve tremendamente afectada por su discapacidad, no todos los países están preparados para lidiar con este problema culturalmente hablando pues a menudo se generan estigmas negativos relacionados con la discapacidad visual que causan exclusión. Socialmente las desventajas que genera la discapacidad visual son importantes de acuerdo a cifras publicadas por UNICEF y la ONU se demuestra que la mitad de la población con discapacidad visual en América del Sur ha perdido posición social y el poder de ejercer autoridad a la hora de tomar decisiones. Las personas con discapacidad visual de la región se encuentran desempleadas en un 90%, lo que conlleva a la pérdida de la productividad económica del país generando aproximadamente una pérdida en el producto interno bruto de \$19225 y \$22764 millones al año, a nivel mundial la pérdida de productividad causada por la discapacidad visual y la ceguera de personas que no tienen empleo se estima de \$168 billones (Banco Mundial, 2001). Estas circunstancias podrían revertirse mediante el aumento de atención médica que contribuya a que la prevalencia de los problemas que generan discapacidad visual se reduzca, mediante el aumento de programas sociales que busquen la integración social y económica mediante la generación de empleo, realización de campañas de prevención, entre otros.

La concentración de discapacidad visual en países desarrollados es del 90%, en Estados Unidos la causa más común de discapacidad visual está relacionada al estilo de vida de sus habitantes y a factores hereditarios, la diabetes afecta aproximadamente a 16 millones de ciudadanos afectando principalmente a personas mayores de 40 años, que tienen sobrepeso y son sedentarias. La diabetes es la causa principal de problemas relacionados con la visión, pues el aumento de azúcar y la falta de insulina causan daños irreversibles en el nervio óptico y en la retina causando enfermedades graves en la visión como glaucoma, cataratas o retinopatía diabética, estas son responsables de al menos 25.000 casos de ceguera anual en este país.

En países de Europa la principal causa de ceguera y discapacidad visual está relacionada con el envejecimiento de su población, las tasas de natalidad en este continente se han reducido lo que quiere decir que en la actualidad hay menos niños y más personas mayores, este fenómeno puede generarse en su mayoría por cambios culturales, hoy en día las mujeres no buscan formar un hogar antes de haber concluido con sus estudios universitarios y haber conseguido una buena posición económica lo que

puede demorar un tiempo prudencial, algunos jóvenes consideran que tener hijos no es una prioridad pues estos pueden retrasar la realización de sus planes. Europa tiene una población estimada de 850 millones de personas y cuenta con 19 de los 20 países con mayor cantidad de personas mayores en el mundo, el problema se genera cuando la causa de la discapacidad visual no está relacionada con una falta de atención médica o enfermedades congénitas, sino con un deterioro normal de la visión con respecto a la edad.

África es el segundo continente más grande y el segundo con mayor población, aunque en este continente no existe una gran cantidad de estadísticas con respecto a la cantidad de personas que sufren discapacidad visual se puede determinar que la principal causa está asociada con la pobreza. Una de las mayores causas de discapacidad visual se debe a que en las partes más remotas de África no hay acceso a programas sociales, por lo que los riesgos de sufrir ceguera y demás problemas visuales aumenta, otro de los problemas que existen en este continente tiene que ver con la falta atención médica especializada, pues la falta de alimentos contribuyen a que las mujeres embarazadas no reciban la cantidad de nutrientes necesarios durante su proceso de gestación lo que acarrea discapacidades en el niño.

3.2 Los discapacitados visuales en Ecuador y su situación laboral

En Ecuador al día de hoy existen 15'977.428 millones de ecuatorianos, de estos más de 200.000 tienen algún tipo de discapacidad visual, en la provincia del Guayas hasta año 2010 existían aproximadamente 46387 personas con discapacidad visual total, de las cuales 27976 se encuentran en el cantón Guayaquil, 26985 pertenecen al sector Urbano y 9910 al sector rural (Secretaría Nacional de Información SNI, 2010). La población con discapacidad visual en la ciudad es en un porcentaje mayor femenina, representando el 23%, mientras que la masculina representa el 20%, en el CONADIS existen aproximadamente 39.165 personas con discapacidad visual registradas como no videntes.

Nuestro país cuenta con un gran número de normas que contribuyen a la inclusión laboral, también cuenta con varios organismos de control que buscan velar por el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad. Mediante la inclusión laboral una persona con discapacidad visual puede ganar su independencia y mejorar su calidad de vida y la de su familia.

Para poder incluir al sector de los discapacitados visuales hay que crear planes de educación especial, que funcionen para mejorar el nivel educativo de las personas con discapacidad visual mediante la capacitación técnica y así lograr el aumento de sus conocimientos y competencias. Cifras del INEC, hacen evidente la necesidad de capacitar a los sectores más desprotegidos

pues de las personas con discapacidad el 85% no tiene acceso a prepararse en el ámbito educativo, y menos del 15% ha terminado la primaria, estudia en la universidad o tiene una profesión. Como señala la ley, para que las personas con discapacidad puedan incluirse en el mercado laboral es necesario que las empresas brinden todas las seguridades en cuanto a infraestructura mucho más para aquellas personas que sufren de discapacidad visual.

En Ecuador haber nacido ciego o sufrir de una discapacidad visual severa más que una desventaja es considerado una pesadilla, la inclusión laboral de las personas aun se percibe lejos, las personas con discapacidad en su mayoría se dedican al comercio informal en las calles, en estaciones o en transportes colectivos, arriesgando su seguridad y su libertad pues esta práctica está prohibida por las autoridades municipales y a menudo se realizan operativos de control en donde decomisan la mercadería y en el peor de los casos se llevan detenidos a los reincidentes. Para incluir a las personas con discapacidad visual se apunta a las grandes empresas que tienen una gran convicción de RSE y que están dispuestos en asociarse para generar negocios que generen beneficios a ambas partes.

3.2.1 La misión solidaria Manuela Espejo

Con el fin de mejorar y garantizar la protección y el cumplimiento de los derechos humanos de las personas con discapacidad, el Ecuador se unió en el año 2007 a la convención de las Naciones Unidas sobre las personas con discapacidad.

La misión solidaria Manuela Espejo es un acuerdo creado para garantizar la defensa de las personas con discapacidad. Este organismo fue creado por la Vicepresidencia de la república, que después incluyó el programa Joaquín Gallegos Lara. Su finalidad principal consiste en analizar y clasificar a las personas con discapacidad a nivel nacional con el fin de identificar su situación y las causas de su discapacidad. Al momento de su inicio esta misión estaría encargada únicamente de emitir un estudio médico/científico que serviría para determinar cuáles son las causas que originan las discapacidades y cuál es la realidad social de las personas con discapacidad, para de esta forma implementar políticas gubernamentales que incluyan todas las áreas del crecimiento económico político y social.

Para poder llevar a cabo este proyecto, especialistas llegaron a los lugares más remotos del Ecuador con el fin de conocer cuál es la situación de las personas que sufren de discapacidad en el país, se brindó atención médica y especializada a personas con todo tipo de discapacidad la mayoría de ellos nunca había visitado a un médico. En esta misión intervinieron médicos nacionales e internacionales, 225 médicos cubanos y 115 ecuatorianos fueron los encargados de evaluar y diagnosticar la causa de la mayoría de

discapacidades. El proceso de identificación y diagnóstico se llevó a cabo desde principios de julio del año 2009 hasta finales de noviembre del 2011, logrando identificar a aproximadamente 294.611 personas con discapacidad, realizando 85.577 atenciones médicas a las personas con discapacidad y a sus familiares. Se demostró que en el Ecuador las personas con discapacidad ocupan el 2.44% de la población total a nivel nacional.

Cuando se logró clasificar y determinar la cantidad de personas con discapacidad, la misión proporcionó equipos técnicos como sillas de ruedas, viduales, etc. con la intención de mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y facilitar su cuidado a sus familiares. También, se entregaron productos básicos para el uso de personas con discapacidad como medicamentos, colchones especiales, bastones, etc. La Misión Manuela Espejo también ofrece un bono económico mensual de \$240 a las personas con los casos de discapacidad más críticos (Misión Joaquín Gallegos Lara) para que los familiares de estas personas con discapacidad puedan adquirir productos o medicinas para su cuidado. Hasta el año 2012 la misión entregó 265.516 ayudas técnicas a más de 130.000 beneficiarios, esta impulsó también la construcción de más de 4.000 viviendas entre los años 2011 y 2010, para el año 2012 la construcción superó las 5.000 viviendas.

3.2.2 El programa Joaquín Gallegos Lara

Este programa tiene la finalidad de identificar a todas las personas que sufren de discapacidad severa a causa de enfermedades catastróficas o raras, para así conocer cuál es su estado de salud y fortalecer la atención médica y agilizar el pago de los \$240 dólares que otorga la Misión Manuela Espejo, de este programa se ven beneficiadas aproximadamente 14,480 personas con discapacidad severa, con enfermedades raras o catastróficas y niños menores de 14 con VIH (Vicepresidencia de la República, 2013).

Los casos más graves que son diagnosticados por la Misión Solidaria Manuela Espejo pasan a formar parte de la Misión Joaquín Gallegos Lara con el fin de que los cuidadores o familiares de las personas con discapacidad reciban ayuda económica (\$240 mensuales) que puede ser recolectada en el Banco Nacional de Fomento, las personas afiliadas a este programa tienen acceso a un seguro de vida que es gratuito de \$500, también tienen acceso a recibir capacitaciones especializadas para mejorar el cuidado de las personas con discapacidad, reciben medicinas o tienen acceso a terapias psicológicas o físicas dependiendo del caso.

3.2.3 El bono de desarrollo Humano

Antes conocido como el Bono Solidario, el BDH surge con el fin de compensar y brindar un subsidio a las personas más pobres del país. Este bono beneficia a las personas que viven en la extrema pobreza y que se

encuentran desempleadas, consiste en la entrega mensual de \$50 y beneficia a más de 1.9 millones de personas de los sectores más desprotegidos del país. Su financiamiento se logra mediante el aporte de las utilidades obtenidas por el sector bancario con un 56% (164 millones de dólares) y el 44% restante (140 millones) de una reprogramación del presupuesto general del estado (Diario Hoy, 2013).

Este bono tiene como beneficiarias a madres solteras, a personas con discapacidad y a miembros de la tercera edad que se encuentren en la extrema pobreza. Cuando el titular muere se puede acceder a un seguro de vida que incluye la capilla ardiente, formolización, ataúd, cofre de metal, luminarias, etc. además, de \$500 para los familiares herederos que se encuentren bajo la línea de pobreza y cumplan con los requisitos necesarios. Además, a los beneficiarios del BHD se les otorga una tarjeta de Bono rápido que proporciona el 8% de descuento en compras realizadas en los supermercados Aki, Mi comisariato o Tía por un valor de \$60.

3.3 Marco Legal

La delimitación del marco legal para esta investigación se basó en las leyes actualizadas del Ecuador en cuanto a materia de discapacidad visual e inserción laboral, estas serán:

1. La Constitución de la República del Ecuador
2. La Ley Orgánica de Discapacidades
3. La Ley de Inserción laboral
4. La Ley Orgánica de Igualdad y Defensa para las personas con discapacidades
5. Código de trabajo

En el año 2007 con la posesión del Presidente Ec. Rafael Correa Delgado se llevó a cabo el referéndum del 15 de abril del mismo donde se ordenó mediante consulta popular la creación de la Asamblea que estaría a cargo de la creación de la nueva Constitución del Ecuador la misma que fue aprobada el 20 de octubre con el 65% de los votos. Desde el año 2007 impulsados por el Vicepresidente de esa época el Sr. Lenin Moreno se realizó la implementación de programas sociales para incluir a las personas con discapacidad en todos los ámbitos de desarrollo del país. En el año 2011 se llevó a cabo la creación del proyecto de la Ley Orgánica de Discapacidades con la finalidad de institucionalizar las políticas que regulan el interés por las personas con discapacidad y entró en vigencia en septiembre del 2012. El tema el código de trabajo donde se incluía la contratación de personas con discapacidad fue reformado en el año 2005 y su implementación se llevó a cabo en enero del 2006.

3.3.1 La constitución de la República del Ecuador

Garantiza que todos los ecuatorianos gocen de los derechos que en ella se establece, y las personas con discapacidad no se encuentran excluidas pues han sido identificadas como personas que necesitan acción prioritaria.

Título II, Capítulo tercero, sección sexta literal 47 sobre las personas con discapacidad dice que:

El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social.

Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a:

1. La atención especializada en las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud para sus necesidades específicas, que incluirá la provisión de medicamentos de forma gratuita, en particular para aquellas personas que requieran tratamiento de por vida.
2. La rehabilitación integral y la asistencia permanente, que incluirán las correspondientes ayudas técnicas. Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos.
3. Exenciones en el régimen tributario.
4. El trabajo en condiciones de igualdad de oportunidades, que fomente sus capacidades y potencialidades, a través de políticas que permitan su incorporación en entidades públicas y privadas.
5. Una vivienda adecuada, con facilidades de acceso y condiciones necesarias para atender su discapacidad y para procurar el mayor grado de autonomía en su vida cotidiana.
6. Las personas con discapacidad que no puedan ser atendidas por sus familiares durante el día, o que no tengan donde residir de forma permanente, dispondrán de centros de acogida para su albergue.
7. Una educación que desarrolle sus potencialidades y habilidades para su integración y participación en igualdad de condiciones. Se garantizará su educación dentro de la educación regular. Los planteles regulares incorporarán trato diferenciado y los de atención especial la educación especializada. Los establecimientos educativos cumplirán normas de accesibilidad para personas con discapacidad e implementarán un sistema de becas que responda a las condiciones económicas de este grupo.
8. La educación especializada para las personas con discapacidad intelectual y el fomento de sus capacidades mediante la creación de centros educativos y programas de enseñanza específicos
9. La atención psicológica gratuita para las personas con discapacidad y sus familias, en particular en caso de discapacidad intelectual.
10. El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios. Se eliminarán las barreras arquitectónicas.

11. El acceso a mecanismos, medios y formas alternativas de comunicación, entre ellos el lenguaje de señas a personas sordas, el oralismo y el sistema braille.

Artículo 48

El estado adoptara a favor de las personas con discapacidad en medidas que aseguren:

1. La inclusión social, mediante planes y programas estatales y privados coordinados, que fomenten su participación política, social, cultural, educativa y económica.
2. La obtención de créditos y rebajas o exoneraciones tributarias que les permita iniciar y mantener actividades productivas, y la obtención de becas de estudio en todos los niveles de educación.
3. El desarrollo de programas y políticas dirigidas a fomentar su esparcimiento y descanso
4. La participación política, que asegurará su representación, de acuerdo con la ley
5. El establecimiento de programas especializados para la atención integral de las personas con discapacidad severa y profunda, con el fin de alcanzar el máximo desarrollo de su personalidad, el fomento de su autonomía y la disminución de la dependencia
6. El incentivo y apoyo para proyectos productivos a favor de los familiares de las personas con discapacidad severa.
7. La garantía del pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. La ley sancionará el abandono de estas personas, y los actos que incurran en cualquier forma de abuso, trato inhumano o degradante y discriminación por razón de discapacidad.

Artículo 49

Las personas y las familias que cuiden de personas con discapacidad que requieran atención permanente serán cubiertos por la Seguridad Social y recibirán capacitación periódica para mejorar su atención.

En cuanto a la inclusión laboral la constitución dice que:

Artículo 330

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

Artículo 333

Se reconoce como labor productiva el trabajo no remunerado de autosustento y cuidado humano que se realiza en los hogares.

El Estado promoverá un régimen laboral que funcione en armonía con las necesidades del cuidado humano, que facilite servicios, infraestructura y horarios de trabajo adecuados; de manera especial, proveerá servicios de cuidado infantil, de atención a las personas con discapacidad y otros necesarios para que las personas trabajadoras puedan desempeñar sus actividades laborales; e impulsará la corresponsabilidad y reciprocidad de hombres y mujeres en el trabajo doméstico y en las obligaciones familiares. La protección de la seguridad social se extenderá de manera progresiva a las personas que tengan a su cargo el trabajo familiar no remunerado en el hogar, conforme a las condiciones generales del sistema y la ley.

3.3.2 La Ley Orgánica de discapacidad

En esta Ley se estipula cuales son las cualidades legales que tiene que tener una persona con discapacidad para acceder a los beneficios legales, cuales son los organismos que regulan y buscan el cumplimiento de las leyes, la inclusión laboral, etc.

Se considera persona con discapacidad a:

Artículo 6

La persona con discapacidad a toda persona que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales y/o sensoriales, congénitas o adquiridas, previsiblemente de carácter permanente se ve restringida en al menos un treinta por ciento de su capacidad para realizar una actividad dentro del margen que se considera normal, en el desempeño de sus funciones o actividades habituales.

En cuanto a la salud, señalamos los principales artículos del Título VI, capítulo 1 que pueden aplicarse para las personas con discapacidad:

Artículo 63

En aquellos casos que, en razón de la discapacidad, sea indispensable el uso de prótesis, órtesis y de otras ayudas técnicas para realizar las funciones propias de la vida diaria o para la educación y el trabajo, el Ministerio de Salud, y otras instituciones de beneficio social, establecerán programas para la adquisición, adaptación, mantenimiento y renovación de dichos aparatos.

Artículo 64

Los servicios que dan atención a las personas con discapacidad deberán considerar a éstas, o a sus representantes en el caso de que aquellos no puedan participar por sí mismos, en la planificación y en la toma de decisiones relacionadas con su rehabilitación.

En cuanto a la educación:

Artículo 68

El Ministerio de Educación y de Bienestar Social deberá organizar un programa de becas para la educación de las personas con discapacidad en todos sus niveles.

En cuanto a la capacitación e inclusión laboral señalamos los más relevantes:

Artículo 45

Las personas con discapacidad, con deficiencia o con condición discapacitante, tienen derecho a acceder a un trabajo remunerado en igualdad de condiciones que los demás y a no ser discriminados en el procedimiento para acceder a un empleo (por ejemplo, en la selección, contratación, capacitación e indemnización del personal). Esto debe de aplicarse en el sector público y en el sector privado

Artículo 47

El empleador público o privado que cuente con un número mínimo de veinticinco (25) trabajadores, tiene la obligación de contratar un mínimo de cuatro por ciento (4%) de personas con discapacidad, para sus labores permanentes que sean apropiadas según sus conocimientos, condiciones físicas y aptitudes individuales. Para favorecer la inclusión laboral de las personas con discapacidad el empleador debe:

- Garantizar su integridad en el desempeño de sus labores
- Proporcionar los implementos técnicos y tecnológicos para su realización
- Adaptar los ambientes de trabajo para hacer posible un buen cumplimiento de sus responsabilidades
- Respetar los principios de equidad de género y diversidad de capacidades.

Artículo 48

En el caso de que la persona con discapacidad no esté en condiciones de trabajar, los sustitutos (padres de las niñas, niños o adolescentes con discapacidad, representantes legales o cuidadores y responsables de una persona con discapacidad severa) pueden formar parte del porcentaje de inclusión laboral.

Artículo 49

Los empleadores pueden reducir su pago de impuestos, de acuerdo al porcentaje de personas con discapacidad contratadas como empleadas.

Artículo 50

Todas las instituciones tienen la obligación de adaptar los requisitos y formas de selección del empleo, para favorecer la inclusión de las personas con discapacidad. Los programas de formación y capacitación profesional deben de incluir a personas con discapacidad.

Artículo 53

El ministerio de relaciones laborales debe controlar que la inclusión de las personas con discapacidad se aplique. También, es su obligación, supervisar que las condiciones de trabajo sean adecuadas a las necesidades y situación de las personas con discapacidad

Artículo 70

El Ministerio de Trabajo y Recursos Humanos y el Consejo Nacional de Capacitación garantizarán que las entidades de formación profesional, capacitación para el trabajo regular, en sus diferentes niveles, faciliten la incorporación de personas con discapacidad, a estas instituciones, contarán con elementos de acceso físico y de la comunicación, con las adaptaciones y apoyos necesarios. (Adaptaciones curriculares, ayudas técnicas, presencia de intérpretes de la lengua de señas ecuatorianas).

Artículo 73

Los programas de capacitación específicos para personas con discapacidad, deben considerar las calificaciones y competencias que los mismos deben adquirir para su vida laboral, tanto en el sistema formal como informal así como la expedición y homologación de los certificados que se otorgan.

Artículo 75

El IECE otorgará becas y créditos para las personas con discapacidad que accedan a universidades, centros de formación profesional pública o privadas, cuando no cuenten con recursos económicos.

Artículo 76

El Ministerio del Trabajo y Recursos Humanos, establecerá una normativa para el funcionamiento de los centros de formación laboral-ocupacional o de empleo (trabajo protegido) públicos y privados para personas con discapacidad, brindará la asistencia técnica y realizará el seguimiento y control de los mismos.

3.3.3 La Ley de Inserción Laboral

Esta ley tiene como función principal garantizar que los sectores minoritarios del país ingresen al mercado laboral con las mismas oportunidades y garantías, en esta ley se fomenta el cumplimiento del código de trabajo donde se realizan inspecciones a trabes de las inspectorias del Ministerio de

Relaciones Laborales para garantizar los derechos de los trabajadores. La aplicación de esta ley en conjunto con el código del trabajo ha logrado que el porcentaje que las empresas públicas y privadas aumente cada año hasta mantenerse en el 4%. Con la implementación de leyes de inclusión laboral se ha conseguido mejorar y conocer más claramente los conceptos de discapacidad, se han implementado acciones que buscan la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad donde estas puedan ejercer su derecho al trabajo y a la igualdad de condiciones.

3.3.4 La Ley Orgánica de Igualdad y Defensa para las personas con discapacidades:

Del ámbito de aplicación de la ley:

Artículo 2:

El ámbito de aplicación de la presente ley abarca los sectores públicos y privados y ampara a las personas con discapacidad que viven dentro y fuera del país; residentes que se encuentren en el territorio ecuatoriano, sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad, su cónyuge, conviviente en unión de hecho y/o representante legal que tenga bajo su protección y cuidado a una persona con discapacidad.

En cuanto a la educación:

Artículo 34

La autoridad educativa nacional garantizará la ejecución del plan nacional de educación inclusiva y especial mediante la implementación progresiva de departamentos y programas de educación especial en todos los planteles regulares.

En cuanto a la inserción laboral:

Artículo 53

Las instituciones públicas, privadas y mixtas están obligadas a adecuar sus requisitos y mecanismos de selección de empleo, para facilitar la participación de las personas con discapacidad en igualdad de oportunidades y equidad de género. Los servicios de capacitación profesional y mas entidades de capacitación deberán incorporar personas con discapacidad a sus programas regulares de formación y capacitación: así como, el Consejo Nacional de Igualdad y Defensa de las personas con Discapacidad.

3.3.5 El código de trabajo

Su finalidad es mantener actualizada la legislación laboral, observando lo estipulado en la Constitución de la Republica, con los convenios de la OIT ratificados por el Ecuador, entre los artículos más relevantes en cuanto al tema de discapacidad destacamos:

De los derechos de los trabajadores y empleadores:

Artículo 4

Los derechos de los trabajadores son irrenunciables:

Artículo 42, literal 33

El empleador público o privado, que cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores, está obligado a contratar, al menos, a una persona con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condición física y aptitudes individuales, observándose los principios de equidad de género y diversidad de discapacidad, en el primer año de vigencia de esta Ley, contado desde la fecha de su publicación en el Registro Oficial. En el segundo año, la contratación será del 1% del total de los trabajadores, en el tercer año el 2%, en el cuarto año el 3% hasta llegar al quinto año en donde la contratación será del 4% del total de trabajadores, siendo ese el porcentaje fijo que se aplicara en los años posteriores.

El empleador que incumpla con lo dispuesto en este numeral, será sancionado con una multa mensual equivalente a diez remuneraciones básicas mínimas unificadas del trabajador en general; y, en el caso de las empresas y entidades del Estado, la respectiva autoridad nominadora, será sancionada administrativa y pecuniariamente con un sueldo básico; multa y sanción que serán impuestas por el Director General del Trabajo, hasta que cumpla la obligación, la misma que ingresará en un cincuenta por ciento a las cuentas del Ministerio de Trabajo y Empleo y será destinado a fortalecer los sistemas de supervisión y control de dicho portafolio a través de su Unidad de Discapacidades; y, el otro cincuenta por ciento al Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS) para dar cumplimiento a los fines específicos previstos en la Ley de Discapacidades

Literal 34

Contratar un porcentaje mínimo de trabajadoras, porcentaje que será establecido por las Comisiones Sectoriales del Ministerio de Trabajo y empleo

Literal 35

Las empresas e instituciones, públicas o privadas, para facilitar la inclusión de las personas con discapacidad al empleo, harán las adaptaciones a los puestos de trabajo de conformidad con las disposiciones de la Ley de Discapacidades, normas INEN sobre accesibilidad al medio físico y los convenios, acuerdos, declaraciones internacionales legalmente suscritos por el país

Del trabajo para personas discapacitadas:

Artículo 344

El Estado garantizará la inclusión al trabajo de las personas con discapacidad, en todas las modalidades como empleo ordinario, empleo protegido o autoempleo tanto en el sector público como privado y dentro de este último en empresas nacionales y extranjeras, como también en otras modalidades de producción a nivel urbano y rural.

El Ministro de Trabajo y Empleo dispondrá a la Unidad de Discapacidades realizar inspecciones permanentes a las empresas públicas y privadas, nacionales y extranjeras sobre el cumplimiento de las obligaciones establecidas en esta Ley. Los Directores, Subdirectores e Inspectores del Trabajo, impondrán las sanciones en caso de incumplimiento. De estas acciones se informará anualmente al Congreso Nacional.

Artículo 345

De la prevención.- Los empleadores que por no observar las normas de prevención, seguridad e higiene del trabajo, causaren que el trabajador sufra enfermedad profesional o accidente de trabajo que motive una discapacidad o una lesión corporal o perturbación funcional, serán sancionados con una multa de diez remuneraciones básicas mínimas unificadas del trabajador en general, impuesta por el Director o Subdirector del Trabajo, la misma que será depositada en una cuenta especial del CONADIS, sin perjuicio de otras sanciones tipificadas en este Código y otros cuerpos legales vigentes atinentes a la materia. A su vez, asumirán las obligaciones que sobre la responsabilidad patronal por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales establece el Código del Trabajo caso de no estar afiliados a la seguridad social o no tener las aportaciones mínimas para acceder a estos beneficios.

Artículo 346

La contratación, el desempeño, el cumplimiento y las reclamaciones entre empleadores y trabajadores con discapacidad, se sujetaran a las normas y procedimientos generados por la ley.

3.3.6 Los organismos de control

En el Ecuador se han creado varios ministerios y organismos con el fin de velar por el bienestar de las personas con discapacidad, estos tienen la obligación de hacer cumplir lo estipulado en las leyes que hemos mencionado anteriormente. El organismo principal encargado de velar por los derechos y obligaciones de las personas con discapacidad es el CONADIS, los otros organismos de control de los que se detallaran brevemente cuales son las responsabilidades que le corresponden en cuanto al tema de discapacidad estipulado en la Ley Orgánica de discapacidades son:

3.3.6.1 Ministerio de Salud:

Sus responsabilidades principales en cuanto a la discapacidad es desarrollar mecanismos para prevenir las discapacidades, fortalecer programas de atención pre/ peri y post natales con el fin de disminuir las causas que causan discapacidades priorizando a los sectores de mayor riesgo. El ministerio de Salud es el encargado de poner en ejecución el Sistema Único de Calificación de discapacidades, impulsar estudios que determinen cuales son las posibles causas de la discapacidad, etc.

3.3.6.2 Ministerio de Educación

Sus funciones principales se basan en garantizar el acceso a la educación a las personas con discapacidad, también controla el funcionamiento de las instituciones de educación formal e informal, fortalece los programas de educación ocupacional, defiende los derechos a la educación de las personas con discapacidad, etc.

3.3.6.3 Ministerio de Inclusión Económica y Social

Este ministerio es el que ejecuta las políticas sociales en beneficio de las personas con discapacidad, realizar investigaciones en los aspectos sociales, económicos y jurídicos de participación comunitaria, diseñar y ejecutar programas de protección social, proporcionar asistencia técnica y recursos para la creación de organizaciones de personas con discapacidad, entre otros. Actualmente este se conoce como el Ministerio de Inclusión Económica y Social pero su registro como Ministerio de Bienestar Social aun se mantiene.

3.3.6.4 Ministerio de trabajo y recursos humanos

Este es el que observara y hará cumplir a las entidades y organismos de su competencia las resoluciones adoptadas en los convenios, desarrolla programas de intermediación laboral para personas con discapacidad, implementar centros especiales de empleo, capacitar a las personas involucradas en programas de rehabilitación, etc.

3.3.6.5 Ministerio de desarrollo Urbano y de viviendas

Este ministerio busca establecer programas de crédito y subsidios especiales para que las personas con discapacidad puedan adquirir terrenos y viviendas, fortalecer programas de salubridad, higiene habitacional y medio ambiental, etc.

3.3.6.6 Ministerio de Turismo

Es el encargado de promover el turismo nacional de forma preferencial para personas con discapacidad nacionales y extranjeros, capacitar al personal de operadores turísticos de forma que estos estén capacitados para tratar con personas con discapacidad, etc.

3.3.6.7 Ministerio del Interior

Este organismo será el encargado de identificar los automotores conducidos por personas con discapacidad que les permita el parqueo en áreas específicas y diseñadas para ellos, capacitar a la Policía Nacional sobre los deberes y derechos de las personas con discapacidad, desarrollar programas de servicio social, etc. Actualmente este se conoce como el Ministerio del Interior aunque su registro oficial consta como Ministerio de Gobierno y Policía.

3.3.6.8 Ministerio de Defensa Nacional

A este organismo le corresponde crear facilidades de atención para las personas con discapacidad, establecer programas de rehabilitación funcional, incorporar a las personas con discapacidad en los programas de desarrollo que ejecutan las fuerzas armadas, entre otros.

3.3.6.9 Ministerio del Ambiente

Deberá diseñar e implementar programas encaminados a prevenir discapacidades por la contaminación ambiental.

3.3.6.10 Consejo Nacional de la Niñez y la Adolescencia

Es el encargado de diseñar y ejecutar programas de prevención para las discapacidades del niño y la familia, etc. En el registro oficial este consta como INNFA.

3.3.6.11 Organizaciones de personas con discapacidades

Estas deben de cumplir ciertos requisitos para funcionar en el país estos incluyen: Inscribirse en Registro Nacional de discapacidades, presentar al CONADIS cada febrero un plan Operativo Anual de actividades, presentar al CONADIS cada diciembre informes técnicos y económicos de todas las acciones que realizan, impulsar a las personas a registrarse en el CONADIS, etc.

3.3.6.12 Instituto de Seguridad Social Ecuatoriano

Este organismo de control deberá de controlar y observar la Ley de Discapacidades, su reglamento general y al CONADIS exigiendo la ejecución de programas y acciones para prevenir la discapacidad, procurar por la atención y la integración de las personas con discapacidad, implementa un sistema de seguridad social no contributivo para las personas con discapacidad, etc.

3.3.6.13 CONADIS

Es el organismo máximo en cuanto a discapacidades, tiene persona jurídica de derecho público y es autónoma. Es el organismo encargado de emitir las políticas nacionales y sectoriales y coordinar las actividades que, en el campo de las discapacidades desarrollan las entidades y organismos de los sectores público y privado e impulsar la investigación en este campo.

3.4 La responsabilidad social Empresarial

La responsabilidad social empresarial (RSE) o responsabilidad social corporativa (RSC) basa su concepto en un “Arreglo por el cual pasan las empresas cuando deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio”; es decir, su definición está fundamentada principalmente en que la funcionabilidad de una empresa no debe de medirse únicamente en base a la contribución económica que esta genera, sino, en los beneficios que ofrece para la sociedad y el medio ambiente (Fernandez, 2009). Hay quienes sostienen que para poder definir la RSE hay que analizar la naturaleza del acto responsable, lo que conlleva a dirigir las actividades empresariales en base a las normas sociales, a los valores y las expectativas de los grupos diferentes a los propietarios (Araque Padilla & Montero Simo, 2006). Es importante señalar que la RSE basa su concepto principalmente en principios éticos, lo que involucra un cambio de la percepción que tienen las personas sobre las acciones en las que se basa una empresa para el desarrollo de sus actividades, teniendo en cuenta la diferencia que existe entre la responsabilidad social administrativa obligatoria de cada institución y la iniciativa genuina de contribuir a un desarrollo sustentable del medio ambiente y de la sociedad en general (Velazco Osma, 2006).

La RSC se caracteriza principalmente en enfocar las necesidades que tiene la empresa no a aquellas que van más allá de las normas legales, sino del compromiso que esta siente con su entorno. El pilar de la RSC es alinear las acciones éticas con la estrategia empresarial, en donde se busque mejorar positivamente el mercado, tratando de esta forma minimizar los efectos negativos que pueden afectar al medio ambiente. La parte clave no es solo tratar de beneficiar a los sectores involucrados directamente con el giro del negocio (trabajadores, clientes, etc.) sino a la comunidad en general y al estado.

La RSE ha tomado una mayor importancia con el pasar de los años debido a que la exigencia de los clientes con respecto a factores que antes pasaban desapercibidos han pasado a formar parte vital al momento de decidir que producto adquirir y que proveedor escoger para hacerlo. La conciencia ambiental y social ejercen presión en las grandes y pequeñas organizaciones, por lo que estas se han visto en la necesidad de generar procesos que permitan una formación integral que va desde los accionistas hasta los consumidores, generando estrategias que proporcionen a más de una rentabilidad económica beneficios sociales tangibles. Por lo que la RSE es considerada también una iniciativa con un compromiso ético muy alto donde se involucran empresas de todos los países con la finalidad de incluir en sus operaciones principios y valores en materia de derechos humanos, prácticas laborales y el entorno en general (Arrieta Heras & De la Cruz Ayuso, s.a).

Desde el punto de vista empresarial la RSC puede intervenir positivamente en el desarrollo del negocio, actuar responsablemente como institución generando prácticas responsables hace que exista una predisposición de esta a generar productos de mejor calidad, generando en el cliente una sensación de pertenencia al saber que la empresa se preocupa por garantizar su satisfacción. De la misma manera aquellas empresas que practican RSE con sus colaboradores garantizan un aumento en su productividad, ya que practicas como el acceso a la información, la posibilidad de crecimiento, mejoras en el área de trabajo fomentan el compromiso del trabajador para con la empresa, pues estos valoran el hecho de que no son considerados instrumentos para obtener un beneficio económico, sino, como miembros importantes en el desarrollo en conjunto de la organización. Otro de los beneficios que genera este modelo, es que la RSE mejora la imagen corporativa, la sociedad prefiere contribuir con empresas que muestran su preocupación con la comunidad o con el medio ambiente que con aquellas que no, de esta forma sienten que son ellos quienes también están contribuyendo a un desarrollo conjunto.

Aunque en teoría este es un concepto sencillo, en la práctica es mucho más complicado para las organizaciones crear una sinergia entre ellas y la sociedad, factores como la ética, la moral empresarial y el marco legal que se desenvuelve alrededor de este tema complican el desarrollo de prácticas responsables socialmente en cuanto a las actividades económicas de cada organización. Es necesario tener en cuenta que, al referirnos de la ética entran en juego un conjunto de valores, modelos de conducta, principios e ideales que generalmente comparte una sociedad al momento de tomar una decisión o emprender algún tipo de acción, mientras que la moral son las orientaciones concretas por las cuales se llevan a cabo cada una de las acciones (Martinez Herrera, 2005).

3.4.1 Tipos de RSE

La RSC puede dividirse en cuatro tipos de acuerdo a su forma de aplicación o a las responsabilidades que estas tienen que mantener antes de implementar el modelo, estas se muestran en forma de pirámide con las necesidades más básicas una vez que han cumplido con ellas pueden dedicarse a las que incluyen al medio ambiente, la sociedad y los accionistas, las responsabilidades son:

- **Responsabilidad económica:** La primera responsabilidad de una empresa es generar beneficios y rentabilidad, pues de esta forma garantiza su permanencia a través del tiempo. Preocupándose primero por obtener rentabilidad la empresa se está preocupando de sus colaboradores pues estos no perderán su empleo, si una empresa no tiene los suficientes ingresos económicos no podrá preocuparse por

implementar un sistema de responsabilidad social pues es probable que esta deje de funcionar.

- Responsabilidades legales: Además de generar beneficios económicos, la empresa debe preocuparse de estar en regla con la ley y los requisitos que esta impone. El aseguramiento del cumplimiento de la ley es una de las responsabilidades más grandes de la organización.
- Responsabilidades éticas: Cuando la empresa ha cumplido con sus responsabilidades económicas y legales esta debe dedicarse a analizar cuáles son sus responsabilidades éticas. Estas tienen que ver con aquellas responsabilidades que la empresa se pone así misma de acuerdo a su filosofía corporativa, estas pueden incluir el medio ambiente o el pago de salarios justos a sus colaboradores.
- Responsabilidades filantrópicas: Cuando una empresa va más allá del cumplimiento de sus responsabilidades básicas puede dedicarse a la filantropía, esto involucra hacer un esfuerzo para beneficiar a la sociedad mediante donaciones, participación en proyectos sociales para causas benéficas o el medio ambiente, etc.

La RSE puede ser clasificada también de acuerdo al tipo de actividad que estas realizan en pro de su entorno, José María Guibert, 2010 considera que estas pueden ser de dos tipos internas y externas:

- Son acciones de tipo externo cuando las acciones que se realizan afectan positivamente a individuos ajenos a la organización por ejemplo donaciones, patrocinios en eventos, donaciones para actividades culturales, etc.
- Son acciones de tipo interno son aquellas que tienen como beneficiarios a personas de la misma empresa, como por ejemplo capacitaciones para la familia del colaborador, subsidio en la obtención de productos, etc.

3.4.2 Organismos de control

Una de las inquietudes que se presentan al momento de incluir un modelo de responsabilidad social es el saber que parámetros seguir y que organismos controlan los principios de RSE, al estar basada fundamentalmente en conceptos éticos resulta complejo decidir que teorías son acertadas y cuales son erróneas, sin embargo, países de todo el mundo han formado una alianza conocido como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas o “Global compact” donde se han determinado 10 principios que contribuyan al desarrollo sostenible en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha en contra de la corrupción en las actividades de la empresa .

Los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas son los siguientes:

En cuanto a los derechos humanos:

- Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente desde su ámbito de influencia.
- Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no sean cómplices en la vulneración de los derechos humanos

Sobre las normas laborales

- Las empresas están en la obligación de apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo a la negociación colectiva
- Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción
- Las empresas deben de apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Refiriéndose al medio ambiente el principio nos dice que:

- Las empresas deberán fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental
- Se debe de favorecer al desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

En contra de la corrupción y las actividades de la empresa:

- Se debe trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión y el soborno.

Aunque estos principios parecerían básicos y elementales en todas las organizaciones indiferentemente de su tamaño o ubicación geográfica, hay instituciones que no los aplican debido a que consideran que su labor debe de ir encaminada únicamente a la satisfacción de las necesidades de consumo de los clientes. Existen también quienes creen que la RSE proyecta una imagen de hipocresía ya que mensaje legítimo de contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad, se pierde al conseguir un beneficio económico.

Para reducir la falta de información sobre la aplicación de la RSC se han creado normas y organizaciones ayudan a las empresas a alcanzar un modelo exitoso, su objetivo principal es proporcionar una guía de como implementar los distintos modelos de responsabilidad social de acuerdo a las características de cada organización.

3.4.3 Las Normas ISO

Estas normas diseñadas por la Organización Internacional de Normalización (ISO por sus siglas en inglés), fueron diseñadas en conjunto con la OMC (Organización Mundial del Comercio) con el fin de establecer bases que permitan la expansión del comercio internacional, cuentan con una membresía de 163 organismos de normalización donde se incluyen países desarrollados, en vías de desarrollo, industrializados, grandes y pequeños. Existen alrededor de 18400 normas que tienen el fin de proveer a las empresas instrumentos que contribuyan el crecimiento sostenible en tres dimensiones: económica, ambiental y social.

Estas normas han sido creadas para llevar a cabo un plan de acción que facilite el acceso a los distintos mercados con oportunidades iguales, son documentos en donde se establecen cláusulas que abren la puerta a mejoras en las prácticas comerciales, permitiendo que exista una conectividad entre los productos, servicios y sistemas. Las normas ISO son producidas mediante un acuerdo entre las partes interesadas, llegando a un consenso que proporcione soluciones mediante el aumento de la productividad y la reducción de los costos ((ISO), 2013). A pesar de que conseguir una certificación puede tardar varios meses y ser algo costosa, sin duda los beneficios internos y externos que se derivan son significativos. En cuanto a los beneficios externos, estos se derivan del hecho de que una compañía certificada es siempre más llamativa que aquella que no ha cumplido con la certificación, se ha demostrado que en promedio las empresas que implementaron este tipo de normas han aumentado en 48% su rentabilidad y un 76% de mejora en cuanto al marketing. Internamente, debido a las mejoras que se diseñan para obtener una mejor calidad pueden dejar beneficios empresariales como una reducción de los costos, una mejora en la puntualidad a la hora de hacer llegar los productos a la cadena de distribución, una reducción de los desperdicios, entre otros (Krajewski, 2000).

Las normas ISO que se ajustan al concepto de RSE pues buscan que las organizaciones se preocupen en ofrecer servicios de calidad enfocados en el desarrollo sostenible, en la calidad de los productos y el cuidado del medio ambiente son la ISO 26000 de RSE, la 9000 de gestión de calidad y la 14000 de gestión ambiental.

3.4.4 La Norma de RSE ISO 26000

Esta norma más que solicitar requisitos proporciona información por lo que esta no puede ser certificada como las otras normas. Esta ayuda a definir mejor que es la responsabilidad social, ayuda a las empresas a traducir sus principios en acciones y comparte las mejores prácticas en cuanto a la responsabilidad social de forma eficaz, está dirigida a todos los tipos de organización independientemente de su actividad, tamaño o ubicación. Para diseñar esta norma se involucraron varias partes interesadas en todo el

mundo como gobiernos, organizaciones no gubernamentales, la industria, grupos de consumidores y trabajadores consiguiendo un consenso internacional (ISO org, 2011). La norma ISO 26000 está fundamentada en el desempeño de una organización en cuanto a la sociedad en la que esta ópera y de sus impactos en el medio ambiente, sirviendo como herramienta que mide el rendimiento global y su capacidad para realizar sus actividades de manera efectiva buscando el desarrollo sostenible.

La RSE se interrelaciona con las dimensiones sociales y el desarrollo ambiental, la norma toma en cuenta las expectativas de las partes interesadas, desde la generación de recursos económicos para las organizaciones hasta el desarrollo sostenible para la sociedad. La ISO 26000, está basada en 7 principios, de estos las organizaciones necesitan identificar cuáles son los aspectos más relevantes y significativos para empezar a trabajar en ellos de forma prioritaria. Estos principios son:

- Operar bajo practicas justas
- El medio ambiente
- Los derechos humanos
- Los consumidores
- Los gobiernos corporativos
- El desarrollo de la comunidad en la que se opera
- Las prácticas laborales

Estos principios están basados en la necesidad de las organizaciones y sus responsabilidades, estas deben de ser responsables de sus decisiones y del impacto que estas tienen en la sociedad, el medio ambiente y la economía, se deben de realizar prácticas basadas en la transparencia teniendo un comportamiento ético aceptado por las normas de buena conducta, además de respetar el interés de las partes interesadas, el cumplimiento de las leyes y normas impuestas por los gobiernos y los organismos internacionales además del respeto por los derechos humanos.

3.4.5 Las normas ISO 9000

Estas son un grupo de normas que se ocupan de la gestión de calidad, proporcionan orientación y herramientas para las organizaciones que quieren asegurarse de que sus productos y servicios cumplan los requerimientos de sus clientes, preocupándose por ofrecer una mejora constante en ellos asegurando su fidelidad.

La clasificación de las normas ISO 9000 es la siguiente:

- ISO 9001: 2008: Proporciona los parámetros básicos para un sistema de gestión de calidad
- ISO 9000: 2005: Esta norma cubre los conceptos y el lenguaje

- ISO 9005: 2009: Busca como conseguir un sistema de gestión de calidad eficiente y eficaz.
- ISO 19011: 2011: Establece como deben llevarse a cabo las auditorías sobre los sistemas de gestión de calidad interna y externamente.

La Norma ISO 9001: 2008 actualmente se encuentra en revisión pues cada 5 años todas las normas entran a una revisión que permite determinar si estas son vigentes o necesitan de alguna actualización, mediante esta norma se puede determinar cuáles son los requisitos que una empresa debe de tener para poder acceder a esta certificación, puede ser obtenida por cualquier empresa sin importar su tamaño o actividad, actualmente la utilizan un millón de empresas en al menos 170 países. La implementación de esta norma dentro de la organización puede generar varios beneficios como el diseño de formas de trabajo más eficientes que ayudan a ahorrar tiempo, dinero y recursos, se puede reducir el número de errores aumentando el beneficio mediante un mejor rendimiento operativo, las empresas que obtienen esta certificación gozan de una mayor confianza por parte de sus clientes, permite que el personal se comprometa con la implementación de procesos más eficientes, etc.

Los términos que se emplean en cuanto a la documentación para solicitar la certificación están definidos dentro de la norma 9000: 2005 con la actualización de la norma en 2015 estos no sufrirán cambios pero si se agregaran algunos que no habían sido considerados, la organización internacional ha elaborado un listado con la definición de la mayoría de ellos. Esta incluye la definición de algunos términos como: consumidor, los procesos, el producto, etc. Estas definiciones son útiles pues permiten ofrecer terminología común en cuanto a la gestión de calidad a consumidores, proveedores y clientes.

La norma ISO 9005: 2009 proporciona una guía sobre cuáles son los fundamentos para obtener sistemas de gestión de calidad, funciona para empresas que buscan obtener la confianza de sus proveedores o consumidores, se desarrollan normas que permitan obtener un sistema de gestión de calidad adecuado para cada organización se evalúan los sistemas de gestión de calidad mediante auditores internos y externos y se determina si estos cumplen o no con la norma.

Los sistemas de gestión de auditoría para obtener la certificación son incluidos en la norma ISO 19011, esta busca que en las auditorías que se realizan se evalúen todos los componentes que intervienen en un sistema de gestión de calidad, se determina si las personas que intervienen en los procesos de auditoría tienen las competencias necesarias para hacerlo si

cuentan con las herramientas y programas adecuados. Esta se aplica a todas las organizaciones que necesitan programas de auditoría para llevar a cabo sistemas de gestión de calidad.

3.4.6 Norma ISO 14000

Este grupo de normas abarca los temas que se refieren a gestión ambiental, con esta norma se proporciona información para aquellas empresas que buscan conocer cuál es el impacto social que su funcionamiento genera al medio ambiente y cuáles son las formas de reducirlo.

Los criterios que componen un sistema de gestión ambiental eficaz están contemplados dentro de la ISO 14001, aunque dentro de ella no se definen requisitos específicos para la gestión ambiental si se delimitan los marcos en los que una empresa puede funcionar sin afectar al medio ambiente. Esta norma es aplicada a cualquier empresa independientemente de su actividad, tamaño o sector. La ISO 14001 proporciona compromiso con la empresa y el medio ambiente a los miembros de esta, al conocer que se está midiendo el impacto ambiental que se genera y que se está buscando la forma de reducirlo las personas que trabajan en ella sean empleados o directivos se sienten más apegados a ella. Entre los beneficios de la implementación de esta certificación se encuentran que las empresas pueden reducir sus costos en el consumo de energía y materiales, reduce el costo de la gestión de residuos y de distribución, además de mejorar la imagen corporativa para consumidores, proveedores y los miembros de ella.

La norma ISO 14004 proporciona información sobre la implementación del programa de gestión ambiental, la ISO 14010 es la que proporciona cuales son los principios de auditoría en el sistema, la ISO 14011 esta es la que proporciona información específica de cómo llevar a cabo la auditoría, mientras que la 14012 explica cuales son los criterios de calificación de la auditoría para los auditores. La ISO 14013 brindara la oportunidad de revisar el programa de auditoría y el material de evaluación. Para el manejo de la elaboración de productos y de su etiquetado existe la norma 14020, mientras que la 14030 indica cuales son los objetivos que se deben de cumplir con el sistema de gestión ambiental y la 14040 determinara aspectos sobre el ciclo de vida del proyecto (ISO, 2011).

3.5 La responsabilidad social en Ecuador

A pesar de que la responsabilidad social es un concepto relativamente nuevo en Ecuador varias empresas ya lo aplican, la preocupación por la situación económica y social que atraviesa el país ha contribuido a que las empresas creen una conciencia social que se preocupa por retribuir a la comunidad en la que estas operan generando beneficios que contribuyan a un desarrollo sostenido y colectivo del país. Otra de las tendencias que se puede observar es la preocupación por buscar hábitos que disminuyan el impacto que se

genera al medio ambiente, en Ecuador se manejan practicas que ayudan a preservar el ecosistema como la arquitectura ecológica, la medición de la huella ecológica o de carbono, reutilización de los desechos, etc.

Las empresas que aplican RSE en el país tienen conocimiento que para que esta realmente funcione es necesario que exista un compromiso por parte de toda la organización, donde se incluyen accionistas, gerentes, mandos medios y colaboradores en general. La RSE se basa en la planificación de estrategias, estas deben de estar bien definidas antes de comenzar el proceso, deben de ajustarse a la realidad y necesidades de la empresa además de su misión corporativa, deben de ser elaboradas en base a los resultados claros que se desean obtener mediante la implementación del sistema y estos deben de estar en capacidad de ser calculados. En Ecuador se manejan tres areas principales de acción para la RSE, una de ellas se relaciona con la información y la difusión busca difundir los temas que componen el concepto de RSE desde todos sus puntos a todos los niveles de la sociedad, la otra área de acción está basada en la formación de las capacidades, dentro de esta se forman los lineamientos y las bases en las cuales se va a implementar la RS y por último la investigación y el desarrollo donde se busca implementar el sistema de RS mediante el uso de herramientas tecnológicas, investigaciones y análisis que permita determinar cuáles son las oportunidades de implantación que tiene cada organización de acuerdo a su cultura organizacional, principios y objetivos (IRSE, 2011).

En Ecuador más del 45% de las grandes y medianas empresas ha implementado algún tipo de RSE, en la actualidad estas no buscan contribuir al desarrollo mediante acciones filantrópicas como donaciones o caridad sino en generar prácticas en donde los beneficiarios mediante la patrocinación puedan obtener sus propios beneficios económicos. La implementación de una cultura de RSC empieza desde la misma organización, todos sus colaboradores deben de estar al tanto de los lineamientos y aplicación de la estrategia de RS, en el país cerca del 80% de las empresas que buscan aplicar RSE ya han diseñado una estrategia que se ajuste a las necesidades de cada una. El diseño de estrategias de RS es vital ya que permite definir cuáles son los beneficios que se obtendrán de implementar un sistema de RSC, cuales son los deberes y principios éticos de la organización, como se diferencia esta de sus competidores en el mercado, como es la aceptación por parte del cliente externo, etc.

El diseño de la estrategia de RSE dentro de la empresa puede encargarse a distintas areas de la organización, en nuestro país en la mayoría de empresas el tema de la RSE lo maneja el departamento de recursos humanos, seguido por el departamento de marketing, el departamento de seguridad industrial, departamento de comunicación, etc. esto se debe a que en la mayoría de organizaciones no existe un departamento o un comité

encargado de la RSC, se tiene conocimiento que de las empresas que han implementado un modelo de RS menos del 10% tiene un departamento o un área específica dedicada a tratar este tema.

Las principales dificultades que presentan las empresas de nuestro país al buscar implementar RSC pueden estar relacionados con la falta de conocimiento de cuáles son los factores que intervienen en el diseño de la estrategia, muchas de ellas no quieren incurrir en gastos que se generan por la implementación de un modelo de RSE, otras no tienen claro cuáles son los procedimientos y cuáles son los métodos necesarios para la RSC, en algunos de los casos los miembros de la organización no muestran interés por involucrarse en el desarrollo de una estrategia de RS, etc. estas conflictos se relacionan en muchos casos al tamaño de la organización.

Para los habitantes del Ecuador el conocimiento de responsabilidad social aun no se encuentra claro de acuerdo al estudio “Percepción de los ecuatorianos frente a la Responsabilidad social de las empresas” elaborado por la Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana se pudo determinar que la mayoría de personas asocia el término RSC con el cumplimiento de las leyes, para los ecuatorianos una empresa tiene RSC principalmente cuando respeta a sus empleados, cuando cuida y apoya a la comunidad y el medio ambiente, cuando paga sus impuestos y cuando genera Empleo. Se pudo constatar también que en el Ecuador las empresas que aplican un modelo de RSE son en su mayoría extranjeras con un 53% y su tamaño es representativo en el mercado pues 71% corresponde a empresas grandes.

Las organizaciones se ven beneficiadas por la implementación de un modelo de RS no solo desde el punto de vista social, sino que la percepción que los consumidores tienen sobre esta mejora. El consumidor ecuatoriano en un 62% se siente capaz de identificar cuáles son las empresas que aplican RSE dentro del país y cuáles son las que no, al conocer que empresa es socialmente responsable la probabilidad de que estos adquieran sus productos aumenta en un 83% y el 85% cree que las empresas que aplican RSE son mejores que aquellas que no lo hacen pues el 97% de los ecuatorianos considera que es muy importante que las empresas se preocupen de la RS. La mayoría de personas incluso estaría dispuesta a cambiar de marca preferida por adquirir productos que contribuyan a la RSC. Entre los casos más comunes de RSE en Ecuador se encuentran campañas de recolección de botellas reciclables, los ingresos generados de esa campaña son utilizados en obras sociales, varias marcas comerciales pusieron en circulación bolsas biodegradables que son utilizadas al momento de una compra, otras empresas mejoraron sus empaques para hacerlos menos contaminantes al medio ambiente, reduciendo los materiales, con los que estaban hechos como el plástico, la pintura de las etiquetas, etc.

3.6 Los negocios Inclusivos

Esta estrategia, se plantea como una alternativa al modelo de negocio para los discapacitados visuales, ya que como se verá más adelante lo que se busca principalmente es transformar a las asociaciones de discapacitados visuales en proveedores de servicios bajo el alero de una empresa principal que demande sus servicios.

La necesidad de contribuir al desarrollo sostenible de los grupos sociales más afectados ha creado la obligación de expandir los modelos de desarrollo, el concepto que aseguraba que las empresas solo debían de preocuparse por su funcionamiento económico ha quedado desactualizado pues las responsabilidades que a ellas se les atribuye se han visto alteradas desde la creación de los sistemas de crecimiento social como la RSE y los Negocios Inclusivos.

De acuerdo al Servicio Holandés de Cooperación al Desarrollo (SNV), la finalidad de los negocios inclusivos es fortalecer las capacidades de las comunidades de bajos recursos para participar activamente en su propio desarrollo, obteniendo una relación ganar- ganar entre empresas auspiciantes y comunidades involucradas.

Los negocios inclusivos apuntan a las posibilidades de crear relaciones comerciales con los sectores más pobres de la sociedad, donde se acomoda parte de su actividad, sus productos y demandas y particularidades a los segmentos de la población más desprotegidos (Ancos, 2011). Mediante el enfoque de Negocios Inclusivos el sector privado provee bienes, servicios y medios a las personas que habitan en la base de la pirámide a cambio de que estos formen parte de su cadena de valor como proveedores, distribuidores minoristas y clientes.

Las empresas que realizan Negocios inclusivos personalizan sus modelos de negocio para que estos permitan aprovechar los beneficios que trabajar con la base de la pirámide ofrece, mediante el desarrollo de un negocio inclusivo las poblaciones marginadas se convierten en los mercados de consumo. Los Negocios Inclusivos nacen como alternativa frente a algunas problemáticas empresariales, una de ellas la disminución de los mercados a donde expandir un producto, en la actualidad la mayoría de las organizaciones enfocan sus estrategias de mercadeo en captar más clientes con ingresos medios o altos sin darse cuenta de que estos mercados ya están saturados pues todas las empresas se dirigen al mismo target, con la implementación de NI se busca atraer al mercado más numeroso y menos explotado de todos el de las personas que se encuentran en la base de la pirámide. El modelo de NI ofrece a las empresas la oportunidad de hacer negocios de forma responsable que al mismo tiempo generen un beneficio económico y un valor social más alto, este concepto se aleja de la idea de apoyar el crecimiento social mediante donaciones o cualquier tipo de filantropía, pues

en un NI las personas de la base de la pirámide pasan a ser parte del negocio como sujeto económico, es decir como socios.

La distribución de la riqueza y la capacidad de generar ingresos en el mundo se pueden apreciar bajo la forma de una pirámide económica, donde en la cima se encuentran los ricos con mayores oportunidades y en la parte más baja (la base) se encuentran los pobres esta base está constituida por más de cuatro mil millones de personas a nivel mundial y que subsisten con menos de dos dólares al día, pero estos pueden servir como un motor para llevar a cabo negocios a un siguiente nivel (Prahalad, 2005). Para el mismo autor, la base de la pirámide es un sector fuerte que puede ser explotado ya que tiene la capacidad empresarial y el poder adquisitivo que uno de la clase media y que esta debía de “convertirse en elemento clave de la misión central de las grandes firmas del sector privado” y que “de la relación conjunta de un mercado en torno a las necesidades de los pobres puede resultar el alivio a la pobreza”.

El término “base de la pirámide” hace referencia al nuevo enfoque que se le da a personas con menor ingreso en un país, con las cuales se pueden llevar a cabo negocios rentables en donde se generen relaciones ganar-ganar, se contribuya al desarrollo sostenible, al crecimiento económico, al progreso social y al balance ecológico. La base de la pirámide incluye a una gran variedad de personas y niveles, las personas de la base de la pirámide aspiran a formar parte de la clase media es por esto que integrarlas como mercados de consumo es importante. Los 4 billones de personas ubicados en la base de la pirámide descritos por C.K Prahalad constituyen una fuerza de innovación, vitalidad y crecimiento lo que hace que las empresas evalúen su enfoque sobre a quién dirigir sus estrategias de negocio, la base de la pirámide no puede ser definida a ciencia cierta pues esta dependerá del enfoque productivo que cada organización le otorgue y como esta se ajusta a la realidad del país donde opera.

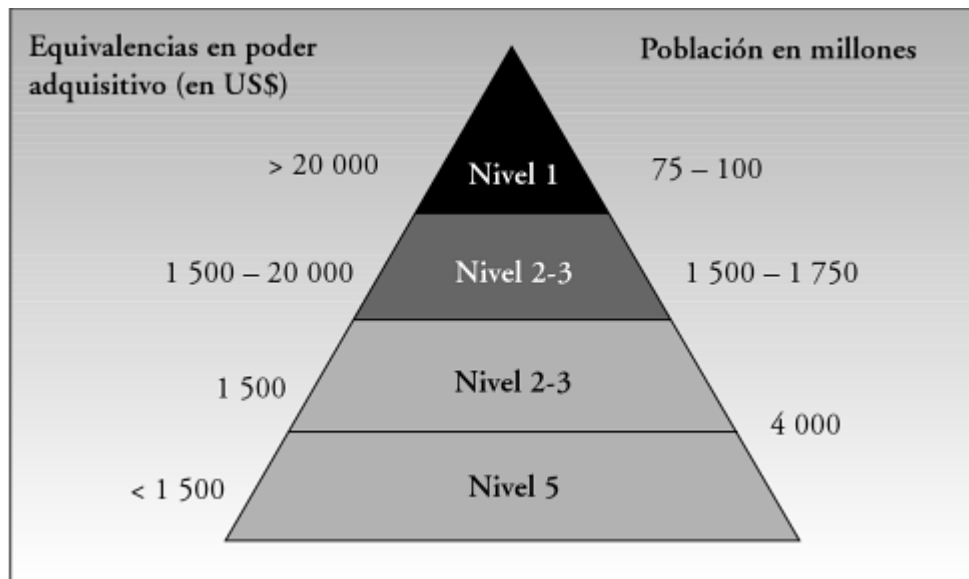


Gráfico 4. La pirámide económica. Figura tomada Del libro “The fortune at the bottom of the Pyramid, Strategy + Business” de C.K Prahalad y Stuart Hart, 2002.

El nivel superior de la base nivel 1 está integrado por personas con alto poder adquisitivo y se trata de un mercado que ya no puede crecer más, mientras que para los niveles 2-3 si existe la oportunidad de escalar de posición económica buscando formas de negocios que permitan reanimar el crecimiento, el caso más crítico es el de la base de la pirámide en donde se perciben menores ingresos económicos y se encuentra una mayor concentración de personas con el potencial de contribuir mediante el emprendimiento al desarrollo económico.

Para Stuart Hart (2013), uno de los fundadores del modelo de negocios inclusivos, el hacer negocios inclusivos no se trata de filantropía cuando se implementa este modelo se debe de generar estrategias que permitan que este sea rentable y sostenible estando estas alineadas con las estrategias de la responsabilidad social pero siempre buscando una rentabilidad para ambas partes, hacer negocios inclusivos se trata de crear propuestas de valor que sean atractivas para esos segmentos de la población donde se busca crear mercados para las necesidades existentes.

Los negocios inclusivos con la base de la pirámide se pueden realizar involucrando al sector de menor ingreso económico de las siguientes tres formas:

1. Como consumidores, donde se establece a este sector como target y las empresas buscan elaborar productos y servicios que estén disponibles a precios asequibles para ellos

2. Como distribuidores, proveedores o socios, donde se incluye al sector más pobre como parte de la cadena de valor donde las compañías contribuyen a la creación de empleo proporcionando capacitación y conocimiento a sus posibles proveedores (miembros de la base de la pirámide) para crear productos que puedan ser comercializados a otras partes de la pirámide.
3. Como consumidores y proveedores, de esta forma las personas involucradas en la base de la pirámide son las encargadas de proveer materia prima para la elaboración de productos y son ellos quienes se encargan de vender a miembros de su comunidad los productos terminados.

El sector empresarial ha buscado relacionarse con este sector con el propósito de hacerlos destinatarios de sus productos, como receptores de sus programas de Responsabilidad social o filantropía, etc. Mediante la implementación de un sistema de negocios inclusivos, se busca dar una nueva orientación a las relaciones tradicionales entre el sector empresarial y las personas que constituyen la base de la pirámide, el motor principal de este tipo de negocios es la posibilidad de obtener un beneficio para ambas partes, donde las personas de escasos recursos económicos se conviertan ,además, de consumidores en productores o distribuidores formando parte de la cadena de valor de una organización ingresando como un aliado directo para dichas empresas.

Los negocios inclusivos se presentan como un instrumento al alivio de la pobreza, ya que gracias a este tipo de iniciativas empresariales disminuye la exclusión social y económica que afecta a los sectores más desprotegidos del país, mejorar su calidad de vida, generar una mayor productividad empresarial y social, mejorar la calidad de vida mediante el acceso al agua potable, alimentos, vivienda, educación, medicinas, transporte y energía; oportunidades de ganarse la vida, de devengar un ingreso y de invertir en el futuro de sus familias; estas oportunidades ayudan la población de ingresos bajos a generar su propio desarrollo.

Para poder implementar un sistema de negocios inclusivos es necesario mantener un estándar mínimo que contenga los requisitos necesarios y que permita identificar las prácticas aceptables y acciones que son exigidas para detectar las iniciativas que promueven las relaciones ganar- ganar entre las partes. Según la versión del SNV de requisitos mínimos para llevar a cabo negocios inclusivos publicada el mes de Septiembre del año 2009, existen cuatro criterios que permiten controlar los aspectos entre la empresa y el segmento de bajos recursos (Base de la pirámide) que permiten garantizar la relación justa entre ellos. Estos criterios son:

- **Gobernanza y gestión del negocio inclusivo:** Es necesario que la empresa patrocinadora o ancla implemente una iniciativa que vaya de acuerdo con la actividad que esta realiza, es importante que esta iniciativa se diferencie de actividades filantrópicas, que presenten un beneficio medible, equitativo y transparente.
- **Generación de riqueza económica:** Es fundamental no olvidar que este método se trata de un negocio, una práctica para generar beneficios tangibles e intangibles entre los involucrados. Este modelo debe de ser capaz de generar ingresos para los contratantes, sostenibilidad, crecimiento, etc. Las empresas anclas deben de respetar la libertad que tiene la base de la pirámide para tomar decisiones y no exigir exclusividad.
- **Creación de Capacidades:** Para crear capacidades dentro de un negocio inclusivo es necesario que exista asesoramiento, donde se ofrezca soporte técnico, prácticas incluyentes, se garantice el trabajo formal, etc.
- **Sostenibilidad Ambiental:** Uno de las finalidades principales de este modelo de negocio es generar desarrollo sustentable y sostenible, es importante que para la implementación de este método se tengan en consideración medidas que contribuyan al desarrollo ambiental, que se respeten las normas vigentes y que la práctica de cualquier actividad de ser posible, contribuya a mejorar nuestro ecosistema.

3.6.1 Los negocios Inclusivos en Ecuador

Según estadísticas del gobierno en el año 2011, en Ecuador el índice de pobreza superó los 4.9 millones de habitantes con un 22.5% de pobreza a nivel urbano y un 53% para el sector rural. Si bien esta es una realidad nacional, los negocios inclusivos se presentan como una alternativa para esta problemática económica y social, creando un desarrollo sostenible mediante el cual el sector empresarial contribuye al alivio de la pobreza mediante la inclusión de personas de la base de la pirámide (escasos recursos) en su cadena de valor, brindándoles acceso a bienes y servicios generando oportunidades de mejorar sus ingresos y su calidad de vida.

Ecuador ha sido uno de los pioneros a la hora de crear alianzas entre el sector privado y pequeños productores o personas de la base de la pirámide incorporándolos a su cadena de valor como socios comerciales desempeñando funciones como proveedores, distribuidores o consumidores se ha podido llevar a cabo muchos casos de negocios inclusivos que han pasado el periodo de prueba y funcionan exitosamente en la actualidad. En el Ecuador de cada 10 plazas de trabajo que se generadas, 8 son del sector privado y 2 del sector público (Consultoria y Asesoría S.A, 2012), esto quiere decir que la economía nacional es controlada por el sector privado es por

esto que es el llamado a patrocinar este tipo de modelo de negocios en las distintas comunidades del país.

De acuerdo a estadísticas proporcionadas por el INEC el año anterior 250.000 personas salieron de la pobreza extrema disminuyendo 14 puntos entre los años 2004 y 2013, según la CEPAL estas cifras ubican al Ecuador como uno de los países más equitativos de la región se considera que la inversión pública en inclusión social está estimada en 117.000.000 millones de dólares (ANDES, 2014). En cuanto a la inversión privada, para el año 2009 en el Ecuador aproximadamente 47 empresas han emprendido negocios inclusivos con el respaldo de la SNV, de estas 47 empresas 30 se encuentran en pleno funcionamiento.

Estas empresas han logrado reducir sus costos y generar un beneficio a las comunidades con las cuales emprendieron los negocios inclusivos. En Ecuador se pueden destacar varios ejemplos uno de ellos se presenta en las avícolas estas importaban el 100% del maíz que sirve como alimento para sus pollos, han logrado adquirir este maíz en el mercado local y de esta forma duplicar el ingreso diario de las personas que forman parte de este negocio, para cumplir con los requerimientos de calidad es necesario implementar capacitación, inversión técnica en los sectores de producción para conseguir el desarrollo de semillas de mejor calidad que reúnan los estándares de la empresa. En el caso de las empresas comercializadoras de lácteos estas se manejan con un promedio de 10 productores pertenecientes a la base de la pirámide que producen alrededor de 700 litros de leche diarios que constituyen alrededor del 30% de la materia prima para la elaboración de sus productos, es decir, tres de cada 10 productos son fabricados con leche proveniente de pequeños productores, para hacer más atractivo el negocio inclusivo, estas ofrecen a los productores por cada litro de leche un precio que está por encima del mercado local y les aseguran la compra de toda su producción.

Esto representa un enorme beneficio para estos productores ya que en muchos de los casos ellos no se dedicaban a únicamente a la comercialización de leche por falta de demanda y por el precio ínfimo que se les ofrecía por ella, siendo así que el transporte desde el lugar de producción hasta el mercado local les representaba un gasto mayor que el mismo ingreso a obtener por el total de litros vendidos. El precio aproximado ofrecido en el mercado local por cada litro de leche rondaba aproximadamente los \$0.33 cuando había demanda, mientras que la empresa ancla les ofrece por cada litro de leche aproximadamente un precio 30% más alto que el del mercado local y garantiza la compra de toda su producción, es decir \$0.48 de los cuales \$0.02 son retenidos para mantenimiento de gastos de los centros de acopio. El éxito conseguido por estas empresas en su sistema de negocio inclusivo se debe a las jornadas

de capacitación, y al servicio y asesoría técnica otorgada a los productores, donde estos han notado que mediante esta forma de negocios se generan fuentes de empleo directas e indirectas, ingresos monetarios adicionales, desarrollo de sus cantones, etc.

En el Ecuador existe un porcentaje significativo de personas de escasos recursos, por ende es un sector atractivo para las empresas participar en un mercado que se puede potencializar y fortalecer. Sin embargo, antes de incursionar ante este sector se crea un programa piloto en el cual consiste darles la capacitación necesaria y herramientas con el fin de que elaboren productos de calidad y se cree una alianza estratégica entre ambos.

Un problema que se genera en el país, y que representa una posible amenaza a cualquier intento de negocio inclusivo es que muchas veces los integrantes de la base de la pirámide resienten el cambio, ya que consideran que al aliarse con empresas del sector privado estas no respeten la identidad de supervivencia que han adquirido y que ellos se conviertan en parte de una explotación mercantil. Otro factor importante a considerar es que la base de la pirámide está conformada por la mayor parte del país lo que podría desembocar en un problema de dimensión inabordable que ningún modelo de negocio inclusivo podría sostener, sin embargo lo que se busca con la implementación de negocios inclusivos es aliviar aunque sea un poco la pobreza, por lo que así sea que una pequeña parte de la población sale de la base de la pirámide el negocio estará bien efectuado.

La implementación de un negocio inclusivo no es fácil, pero se tiene éxito cuando se crea una alianza sostenible, se reducen los costos y se mejora los canales de distribución. Al crear un modelo como este no siempre se obtendrá una rentabilidad inmediata pero el principal objetivo del sector privado es lograr competitividad y un crecimiento a largo plazo. El negocio inclusivo genera un impacto social y permite a los pequeños productores mejorar su estilo de vida por medio de la implementación de un sistema de asistencia técnica, capacitación, y control de calidad apoyado por el sector empresarial.

CAPÍTULO IV

4. Aspectos del diseño del modelo de Asociatividad

En este capítulo se mostrara cuales son los pasos a seguir para implementar un modelo asociativo de personas con discapacidad visual con el fin de que estos se conviertan en sujetos activos en la economía, donde estos mediante la oferta de servicios en forma grupal permita su ingreso al mercado laboral generando un beneficio mutuo entre la sociedad y las personas con capacidades diferentes. Se analizaran cuales son los procesos que hay que seguir en cuanto a la selección del personal que va a ser parte del programa, su capacitación, necesidades y el seguimiento que se debe de seguir una vez que el modelo se ha puesto en práctica.

Este modelo se basa en determinar eficazmente cuales son las capacidades que se pueden explotar de las personas con discapacidad antes de centrarse en las limitaciones que estos tienen, se busca que mediante este modelo las personas que sufren una discapacidad visual grave o total puedan obtener una vida económica independiente mediante un plan de acción que se adapte a sus necesidades utilizando medidas de apoyo que reduzcan las barreras culturales, sociales o de actitud a la que estos grupos minoritarios pueden verse expuestos. Desde el punto de vista empresarial el objetivo principal es adquirir personal comprometido con su trabajo y con la empresa, de forma que esta obtenga mayores beneficios económicos y al mismo tiempo contribuya al desarrollo social sostenible. Este modelo aplica a aquellas empresas que están comprometidas con el mejoramiento de la calidad de vida de las personas que integran los sectores más vulnerables de la sociedad, aplicando principios de RSE mediante el diseño de un negocio inclusivo que involucra a las personas con discapacidad visual como proveedores de servicios.

Para poder implementar un modelo de asociatividad en cualquier tipo de organización es necesario diseñar estrategias que permitan generar un beneficio a las partes involucradas, mediante el modelo que aquí se presenta se busca incluir a las personas con discapacidad visual rompiendo ideas preconcebidas que contemplan el concepto de que las personas con discapacidad solo pueden mejorar su situación económica por medio de aportes económicos de caridad y no por medidas activas que los incluyan dentro de las políticas laborales de la economía. En él se busca que las personas con discapacidad visual y las empresas que forman parte del programa tomen esta vía como una oportunidad que les resulte beneficiosa en el largo plazo y donde ninguna de las partes involucradas se vea en la necesidad de desertar.

4.1 Diseño de un modelo asociativo de personas con discapacidad visual severa y total

A continuación se detalla cuales son los pasos a seguir para crear una Asociación de discapacitados visuales con el fin de que estos puedan ser incluidos al mercado laboral como proveedores de servicios. Se analizara cual es el camino más recomendado para conformar una asociación que funcione por medios propios y que no este relacionada con actividades de caridad, esta asociación servirá como una guía a las empresas que buscan hacer negocios inclusivos en el país con personas con discapacidad visual severa y total.

4.1.1 Primer Paso: Difusión de la información y Agrupación de los miembros

Para poder incluir a las personas con discapacidad visual en el mercado laboral es importante agruparlas, al volverse un conjunto estas aumentan su poder y ganan credibilidad, lo que resulta beneficioso al momento de buscar ser contratados como proveedores de servicio.

Para crear una asociación en Ecuador se requiere que esta se conforme por un mínimo de diez miembros, en ella se buscara incluir a personas con características y necesidades similares que estén dispuestas a cumplir con los requisitos que esta exige, a respetar sus principios y a comprometerse con el desarrollo de la misma. Para poder reunir a un grupo de personas con discapacidad visual es necesario difundir la información que detalle cuales son los beneficios sociales, psicológicos y económicos que se pueden generar por formar parte de un grupo asociativo activo que busca crear relaciones comerciales con los sectores productivos, de esta forma la idea de formar parte de este crecimiento conjunto se vuelve atractiva para un grupo mayor de personas.

La agrupación debe de funcionar como red de contactos, donde los miembros promuevan la importancia de unirse a otras personas con discapacidad para actuar en representación de todo el sector haciendo respetar sus derechos.

4.1.2 Segundo paso: Diseño de estatuto y funciones de la Asociación de discapacitados Visuales

Al momento de la creación de la asociación es necesario que se incluyan aspectos básicos en la elaboración del estatuto de la misma para posteriormente solicitar su aprobación a los organismos de control, la información que debe de incluirse de acuerdo a la (Superintendencia de Economía Popular y Solidara, 2012), es la siguiente:

- Nombre de la Asociación: Este debe de estar relacionado directamente con la actividad a la que se va a dedicar la asociación o específicamente a que sector representa, es recomendable realizar

una investigación previa para que al momento de escoger el nombre este no sea similar al de alguna otra asociación, ya que este es lo que diferencia a una asociación de la otra.

- La actividad y los objetivos de la creación de la asociación: Aquí se debe detallar claramente cuál es la actividad, cuales son las funciones que esta desempeñara y con qué objeto.
- El domicilio de funcionamiento: Este puede ser público o privado, cuando se trata de un domicilio publico es necesario adjuntar la autorización previa del organismo público que lo autoriza. Una asociación puede funcionar en el domicilio de uno de sus miembros siempre y cuando se manifieste que esta ubicación será temporal.
- Delimitar el territorio: Es necesario que se identifique claramente la ciudad, provincia y dirección exacta de hasta donde tiene jurisdicción la asociación.
- Identificar como está conformado el directorio: Es necesario identificar cuáles son las funciones, facultades y competencias del directorio y como está conformado. Hay que detallar también como se realiza la elección de los miembros del mismo, cada cuanto se deben reunir, como llegar a acuerdos entre los integrantes y cuáles son los requisitos para que los miembros puedan convocar a una asamblea general.
- Elección y disolución del directorio: Se debe de establecer parámetros para determinar cuáles son los requisitos que deben de poseer las personas para poder formar parte del directorio, establecer cada cuanto tiempo se realizaran elecciones y cada cuanto tiempo se sustituyen los cargos. Es importante también establecer las conductas que terminaran en la expulsión de uno de los miembros del directorio o la disolución del mismo.
- Señalar cuáles son los deberes y obligaciones de los miembros de la asociación: Mostrar mediante la elaboración de políticas las obligaciones que las personas que integran la asociación tendrán que cumplir para obtener su ingreso y permanencia dentro de la asociación.
- Señalar cuáles son los derechos de los miembros de la organización: Identificar cuáles son las obligaciones que la asociación tiene para con sus miembros.
- Determinar cómo funcionara administrativamente la asociación: Es importante conocer cuáles serán los procesos administrativos y contables de la asociación. Dentro de este punto se incluye el manejo de membrecías y pagos de cuotas de los miembros.
- El tipo de financiamiento y el patrimonio: El financiamiento de una asociación inclusiva se espera que se realice de tres formas: mediante la autofinanciación que limita un poco el acceso a los recursos y se obtiene mediante un aporte inicial como aporte de cada miembro que

posteriormente se establece como una cuota de inversión, donde su propio aporte sirve para el beneficio de su propio desarrollo. Otro de los tipos de financiamientos es aquel que provee el sector público, este funciona como un capital semilla o fondo de subvención para desarrollar la puesta en marcha de la prestación de servicios, este fondo sirve para la adquisición de equipos, el diseño de los programas de capacitación y el fortalecimiento de la estructura empresarial de la asociación. Finalmente el financiamiento puede obtenerse por patrocinio del sector privado, aquí se busca que las empresas que aplican modelos de inclusión social o RSE apuesten por los modelos asociativos proporcionando capital para la puesta en marcha del proyecto, estas empresas pueden ser las mismas que adquieren los servicios ofrecidos por la asociación por lo que se genera una alianza entre la organización y la asociación.

- Disolución de la asociación: En caso de que la asociación no logre cumplir sus objetivos de inclusión el directorio deberá analizar la posibilidad de disolverla, es necesario que se establezca en el estatuto cuales son los lineamientos que se seguirán para la repartición del patrimonio entre todos los miembros de la asociación.

4.1.3 Tercer paso: Constitución de la Asociación de Personas con discapacidad visual

Para crear una asociación de personas con discapacidad visual en el Ecuador es necesario cumplir con ciertos requisitos que solicita el organismo rector, en este caso el CONADIS. Este organismo solicita que se presente una solicitud de aprobación a la SEPS para la creación de la asociación en donde consten todos sus estatutos y funciones, el trámite de aprobación tiene una duración aproximada de 30 días siempre y cuando se haya cumplido con todos los requisitos que el Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria en su artículo No.6 solicita. Para la aprobación de la creación de la asociación se deberá presentar los siguientes documentos:

- Solicitud de Constitución
- Reserva de Denominación
- Acta constitutiva, suscrita por mínimo 10 miembros fundadores
- Lista de fundadores, incluyendo nombres, apellidos, ocupación, numero de cedula, aporte inicial y firma
- El estatuto social en dos ejemplares
- Certificado de depósito del aporte del capital social inicial, por el monto fijado por el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social, efectuado preferentemente en una cooperativa de ahorro y crédito.

Una vez que se ha presentado a la Superintendencia los documentos requeridos esta dará paso a la aprobación de la constitución de la asociación, la SEPS tiene el derecho en caso de que lo considere necesario en hacer las averiguaciones competentes con el fin de determinar si es que se le concede personalidad jurídica a la asociación o se le niega. La SEPS concederá personalidad jurídica a la asociación siempre y cuando considere que los fines por las que esta va a operar son viables, en caso de que esta solicitud sea negada la asociación tiene un plazo de 30 días para corregir la documentación y presentarla (Superintendencia de Economía Popular y Solidara, 2012).

Cuando se ha concedido personalidad jurídica a una asociación, es decir se ha aprobado su creación la SEPS enviará una notificación a sus fundadores para que procedan con el registro de la misma en el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social. Este ministerio será el encargado del registro público de las personas y organizaciones, y será el encargado de entregar la autorización de funcionamiento que debe ser exhibida en la oficina principal de asociación (Superintendencia de Economía Popular y Solidara, 2012).

4.1.4 Cuarto Paso: Elaboración del Plan de Acción

Este es quizás la parte del proceso que más relevancia tiene, pues en esta se incluye la estructura, parámetros y fundamentos con los que va a operar la asociación. Dentro de estos parámetros se identifican cuales serán las actividades de inclusión e integración de todos los miembros de la organización, de manejo de equipos y herramientas, de empoderamiento y capacitación. Es importante que se identifique cuales son los requisitos que deben de poseer los miembros para formar parte de la asociación, y una vez que son miembros cual es el perfil profesional que deben alcanzar para poder participar en programas inclusivos. También se establece cual es la misión, visión y los valores de la asociación, estos deben de estar relacionados directamente con lo manifestado en el estatuto de creación de la asociación.

Al referirnos de las actividades de inclusión dentro de una asociación estas buscan organizar encuentros de integración entre todos los miembros, estos se realizan mediante eventos o fiestas, se pueden realizar actividades como juegos que permitan el contacto entre ellos, las actividades culturales tienen poco costo y resultan muy beneficiosas para los socios ya que les permite interactuar con personas de su misma condición física y así generar un sentimiento de empoderamiento entre ellos que contribuye a su desarrollo psicológico y al aumento de su autoestima (FEAPS Castilla y Leon, 2011). Se busca conseguir que el sector de la discapacidad visual que siempre ha tenido una actuación pasiva en el desarrollo social se convierta y se

mantenga como un sujeto activo de esta forma su adaptación a la comunidad laboral se realizara de forma más eficaz y en un periodo más corto.

4.1.4.1 La misión, visión, valores y objetivos de la asociación

Una parte importante del plan de acción es el diseño de la misión, la visión, los valores y los objetivos de la creación de la asociación. Para crear la misión de una asociación se debe determinar qué es lo que se quiere conseguir con la creación de la misma, esta debe de incluir de forma general las actividades que se van a llevar a cabo para lograr los objetivos, y debe reflejar la situación y características de todos sus miembros. Para el diseño de la visión, es necesario establecer hasta donde se quiere llegar con el desarrollo del modelo asociativo y cuáles son los planes a corto y largo plazo que se tiene para los asociados. Los valores en una asociación discapacidad visual deben de ser establecidos en base al grupo en general, estos deben de promover la tolerancia, el respeto y el apoyo a la diversidad de condiciones.

Al elaborar el plan de acción es importante definir cuáles son los objetivos que se persiguen con la creación de una asociación de personas con discapacidad visual, estos haciendo una comparación general con la (FOAL, 2011) pueden ser:

- Incentivar el trabajo en equipo
- Con el apoyo de entidades públicas, organizaciones privadas o personas naturales promover el diseño de actividades económicas inclusivas
- Buscar acuerdos de cooperación laboral entre la asociación y los sectores público y privado.
- Ser los representantes de las personas con discapacidad ante la sociedad
- Promover el desarrollo social y de ocio, cultural, laboral y educacional.
- Brindar el acceso a la información a los miembros de la asociación
- Mejorar la capacidad de comunicación oral y escrita de las personas con discapacidad visual mediante capacitaciones de apoyo
- Capacitar de forma informal, brindando asesoría técnica y pedagógica a los educadores para trabajar en la educación de las personas con discapacidad visual
- Distribuir los implementos y herramientas necesarias para el desarrollo de las tareas educativas informales y laborales.

4.1.4.2 Determinar cuáles son los servicios que se brindaran dentro de la Asociación

De acuerdo a las necesidades de cada grupo y el enfoque que se quiere dar a la asociación habrá que determinar cuáles son los servicios que podrán

disponer los socios. Si hablamos de que la asociación busca integrar a un grupo social rezagado al mundo laboral estos pueden ser los siguientes, haciendo comparación una vez más a aquellos que propone la (FOAL, 2011):

- Servicios de capacitación laboral
- Programas de búsqueda de empleo
- Cursos especializados y complementarios
- Actividades culturales y sociales
- Servicio de apoyo y consejería de los asociados
- Brindar información sobre la discapacidad visual

Se espera que con el pasar del tiempo y el crecimiento económico de la asociación y de sus miembros el número de servicios aumente, para de esta forma lograr la inclusión de una cantidad mayor de personas con discapacidad y abarcar más sectores del sistema económico nacional.

4.1.4.3 Tipos de financiamiento

Como se menciona anteriormente, las asociaciones de personas con discapacidad pueden financiarse de distintas maneras, principalmente estas pueden ser:

- **Financiamiento propio o autofinanciación:** Este se consigue mediante el aporte inicial de los socios fundadores o de cada miembro de los asociados, este aporte sirve para el beneficio de su propio desarrollo, y puede establecerse como una cuota inicial o cuota de inversión. Cuando una asociación se financia por medio de sus socios se generan mayores desafíos ya que disminuye el acceso a los recursos, hasta que esta se encuentra consolidada y logra asociarse con empresas dispuestas a adquirir los servicios que estas ofrecen para los distintos sectores productivos. En el Ecuador, actualmente se promueve la creación de asociaciones económicas de personas con discapacidad para que estas presenten proyectos que entran a revisión y de ser aprobados se le otorga un préstamo a la asociación para la implementación del mismo.
- **Financiamiento Público:** Este funciona como capital semilla o un fondo de subvención que permite la puesta en marcha del modelo asociativo, este capital funciona como un fondo que permite obtener los equipos y herramientas necesarias para el uso de las personas con discapacidad visual, el diseño de los programas de capacitación y el fortalecimiento de la estructura empresarial de la asociación. Este puede obtenerse mediante el aporte de instituciones públicas que apoyan la inclusión laboral como el CONADIS, MIES, M. I. Municipalidad de Guayaquil, etc.

- **Financiamiento privado:** Este puede obtenerse de empresas que aplican modelos de negocios inclusivos, donde ellos se convierten en patrocinadores como empresa ancla, y puede ser esta quien contrate los servicios que las personas con discapacidad visual ofrecen por medio de la asociación. Aplicando de la RSE este aporte pueden realizarlo con el fin de contribuir al desarrollo económico y social de las personas con discapacidad visual

4.1.5 Quinto Paso: Perfil del Asociado y la Capacitación laboral:

Es de vital importancia que se conozca e identifique las características y competencias que debe de poseer la persona con discapacidad para poder formar parte de la asociación. Diseñar un perfil permite que se pueda controlar el número de socios que conforman la asociación, esto es necesario al menos durante el periodo de prueba pues de esta forma se garantiza que el número de personas que han sido incluidas en el proyecto cumplen con el perfil laboral solicitado por la empresa contratante, además se puede brindar capacitación personalizada de esta forma al momento de ubicarse en sus puestos de trabajo las personas con discapacidad visual estos no presentan mayores problemas de adaptación.

Para elaborar el perfil primero hay que determinar la siguiente información:

- **Definir los rangos de edad:** Se recomienda que se analice la edad productiva y luego señalar cuál es la población objetiva para la implementación del proyecto, a modo de ejemplo se recomienda que esta comprenda a personas de entre 18 y 35 años.
- **Definir el tipo de Discapacidad:** En este caso personas con discapacidad visual.
- **Definir el nivel de Discapacidad:** En el caso de los discapacitados visuales estos deberán tener una discapacidad visual severa o total, dentro de esta etapa se analiza también la facilidad de desplazamiento de los individuos.
- **Definir el sexo:** Al momento de la inclusión este resulta indiferente.
- **Definir el nivel académico:** No se requiere un nivel académico específico pues las capacitaciones que se requieran para acceder a un puesto de trabajo serán proporcionadas por la asociación.

Una vez que se ha definido el perfil de las personas con discapacidad, estos deberán de completar una solicitud de ingreso que proporciona la asociación, presentar el certificado de discapacidad otorgado por el CONADIS, presentar documentos como: Cedula de identidad, certificado de votación y partida de nacimiento. Además, se deberá solicitar 3 fotos tamaño carnet para incluirlas en la ficha de ingreso de cada miembro.

Cuando la solicitud de ingreso ha sido aprobada es necesario entregar a cada miembro un instructivo con sus derechos, deberes y obligaciones con la asociación. También deberá de estar detallada la información con respecto al funcionamiento de la asociación, miembros y directorios, beneficios y servicios que esta brinda. Estos instructivos pueden entregarse en formato de audio o impresos en el sistema Braille.

4.1.5.1 Capacitación Laboral

La capacitación es un proceso clave en la inclusión de personas con discapacidad, los planes de capacitación en cuanto a las tareas que se van a realizar como en el manejo de equipos y herramientas deberán diseñarse de acuerdo al perfil del cargo a los que aplican las personas con discapacidad. Al elaborar los planes de capacitación se deberá tomar en cuenta las características homogéneas del grupo, con el fin de que el nivel de aprendizaje sea similar en todos los miembros, se deberá detallar también el tiempo de duración de la misma y los métodos de evaluación una vez que se ha completado el programa.

4.1.5.2 Capacitación en el Sistema Braille

Se recomienda que como conocimiento general todos los miembros de la organización reciban una capacitación del uso del Sistema Braille, de esta forma aquellos que ya lo conocen reforzaran conocimientos y aquellos que no aprenderán su uso. Este plan de capacitación deberá de considerar los siguientes aspectos y temas:

- Duración: Una capacitación en el sistema Braille tiene una duración aproximada de 40 horas.
- Publico objetivo: Personas de entre 18 y 35 años
- El horario: Este deberá de ser definido por la asociación de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de sus miembros.
- La modalidad: Se requiere que los participantes de esta capacitación estén presentes.
- El costo: Se espera que con el financiamiento y apoyo de entidades públicas o privadas esta pueda ser gratuito, en caso de que sea autofinanciación este costo deberá de ser subsidiado por la asociación.
- El número de participantes: Es necesario determinar la capacidad física de la estructura, el nivel de miembros de la asociación y sus características.

Se recomienda también definir los objetivos que se quieren lograr con esta capacitación y los temas a tratarse estos pueden ser (Biblioteca Central para Ciegos, 2013):

- Distinción de distintas formas y tamaños mediante el tacto.
- Ubicación de los 6 puntos Braille
- El alfabeto en el Sistema Braille
- Lectura y escritura en el Sistema Braille
- Conocer reglas de ortografía en el sistema como las puntuaciones, tildes y las mayúsculas.
- Aprendizaje de números en el sistema Braille
- Lectura de oraciones y textos
- Aplicación del Sistema en la lectura y la escritura

En el caso de que estos vayan integrarse al mercado laboral como operadores telefónicos de Call Center las capacitaciones que deberán de realizarse serán las siguientes:

4.1.5.3 Capacitación en el Sistema JAWS

El sistema más recomendado para las personas con discapacidad por ser el más amigable en cuanto al uso y el más utilizado es el Sistema JAWS que funciona como un lector de pantalla. Las personas que van a ingresar al mundo laboral independientemente del cargo deberán conocer del manejo de un computador, el uso de este programa facilita este aprendizaje. Para la elaboración de este programa se deberá considerar los siguientes aspectos:

- Duración: Aproximadamente 4 semanas con una duración de 40 horas.
- Publico objetivo: Personas de entre 18 y 35 años, con discapacidad visual leve, moderada severa y total.
- El horario: Este deberá de ser definido por la asociación de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de sus miembros.
- La modalidad: Se requiere que los participantes de esta capacitación estén presentes.
- El costo: Se espera que con el financiamiento y apoyo de entidades públicas o privadas esta pueda ser gratuito, en caso de que sea autofinanciación este costo deberá de ser subsidiado por la asociación.
- El número de participantes: Es necesario determinar la capacidad física de la estructura, el nivel de miembros de la asociación y sus características.

Los temas que pueden tratarse en el plan de capacitación del Programa JAWS son los siguientes (Biblioteca Central para Ciegos, 2013):

- Uso del ordenador utilizando el Sistema JAWS
- Navegación por internet Utilizando el Sistema JAWS
- Creación, envío y recepción de correos electrónicos
- Accesos a bases de datos

4.1.5.4 Capacitación en Servicio al Cliente para Operadores de Call Center:

Esta es quizás el programa de capacitación mas necesario para el cargo, pues en el se englobara las habilidades técnicas y la capacidad de respuesta del individuo. Los aspectos que se deben considerar son los siguientes:

- Duración: Una capacitación de servicio al cliente tiene una duración aproximada de 40 horas.
- Publico objetivo: Personas de entre 18 y 35 años
- El horario: Este deberá de ser definido por la asociación de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de sus miembros.
- La modalidad: Se requiere que los participantes de esta capacitación estén presentes.
- El costo: Se espera que con el financiamiento y apoyo de entidades públicas o privadas esta pueda ser gratuito, en caso de que sea autofinanciación este costo deberá de ser subsidiado por la asociación.
- El número de participantes: Es necesario determinar la capacidad física de la estructura, el nivel de miembros de la asociación y sus características.

En una capacitación de servicio al cliente se abordan los siguientes temas:

- Funciones de un operador telefónico
- El compromiso con la satisfacción del cliente
- La comunicación y sus procesos
- El dialogo como iniciar el contacto y como cerrarlo
- Manejo de la comunicación en base a los objetivos
- La capacidad de respuesta del operador
- La calidad en la atención
- El tono de voz y la dicción
- Como formular preguntas

Una vez que se ha completado los programas de capacitación y se han obtenido los resultados de las evaluaciones realizadas por los capacitadores

es importante dar a conocer a los miembros de la asociación quienes formaran parte del proyecto de inclusión y quienes deberán de repetir o recibir más capacitaciones para ser considerados en la siguiente oportunidad de inclusión.

4.1.6 Sexto paso: Puesta en Marcha

Luego de que se ha conseguido agrupar a los miembros con discapacidad visual y se ha logrado atraer organizaciones públicas o privadas para que se involucren en el proceso, se ha elaborado el estatuto de la asociación y esta ha sido constituida satisfactoriamente con un plan de acción general y se ha cumplido con las capacitaciones que completan el perfil de los asociados se puede poner en marcha el proyecto.

Para la puesta en marcha se contará con los miembros que hayan aprobado los programas de capacitación y cumplan con el perfil solicitado por la empresa. La asociación trabajará en conjunto con la compañía o institución que esté dispuesta a contratar a las personas con discapacidad para garantizar el éxito del proyecto. La asociación será la encargada de brindar una guía durante todo el proceso del modelo inclusivo de la compañía contratante, deberá evaluar el desempeño del personal contratado.

Se recomienda que la puesta en marcha se realice con un plan piloto o a prueba, donde se analicen cuáles son los parámetros del proyecto que funcionan correctamente y cuáles son los que hay que corregir.

El éxito del modelo asociativo dependerá del compromiso de todos sus miembros, de la transparencia del manejo de fondos y de la capacidad de adaptación que este pueda tener.

4.1.7 Séptimo paso: Seguimiento y Análisis:

Cuando se ha completado el periodo de prueba, los miembros de la asociación deberán de realizar actividades de seguimiento con el fin de determinar si el periodo fue exitoso o resultó en un fracaso. El seguimiento debe de realizarse tanto a los miembros del programa inclusivo como a la empresa contratante, es importante conocer como consideran que ha sido esta experiencia desde todos los puntos de vista. Para las personas con discapacidad se recomienda medir su nivel de adaptación, el nivel de desarrollo social, el apoyo que han recibido por parte de la organización y de sus familiares, como es el clima laboral, si desean continuar con el programa, etc. Desde el punto de vista empresarial este estará enfocado a los resultados obtenidos con el programa inclusivo, es importante determinar si se han logrado avances, cuáles han sido los factores de éxito, en que áreas hay necesidad de mejorar, etc.

Una vez que se han obtenido los resultados la asociación deberá realizar un análisis donde se evalúe si las gestiones de inclusión han resultado provechosas o no, en el caso de que estas hayan sido exitosas determinar qué aspectos positivos influyeron en el resultado, de esta forma se puede adaptar esos factores para nuevos modelos inclusivos que involucre a un número mayor de discapacitados visuales. En el caso de que los resultados obtenidos no hayan sido los esperados también hay que identificar en que se fallo y cuáles son las posibilidades de mejora.

4.2 Modelo de Inclusión Laboral de personas con discapacidad visual moderada o total desde el punto de vista empresarial

A continuación se explica cuales son los posibles pasos que debe de seguir una empresa que busca implementar en su sistema productivo a personas con discapacidad visual grave o total, consiste de seis pasos que deben de planificarse y adaptarse de acuerdo al tamaño y actividad de la empresa. Estos pasos pertenecen a un modelo fijo al que pueden ajustarse variables como el tipo de discapacidad que puede sufrir la persona, el cargo y la actividad, etc.

Es importante destacar que en nuestro país existe una apertura por parte del gobierno central en cuanto al apoyo a empresas que tienen modelos de responsabilidad e inclusión social que involucran el desarrollo de la comunidad, lo que genera una mayor aceptación por parte de los empresarios para incluir sistemas de inclusión social.

Para implementar el negocio inclusivo se sugiere que la empresa interesada y patrocinadora a cree una alianza con la asociación de ciegos, con el fin de que esta proporcione una guía sobre cómo aplicar cada uno de los pasos que se detallan a continuación para de esta forma reducir el número de errores y garantizar el éxito del proyecto.

4.2.1 Primer Paso: Preparar a los miembros de la organización y dar a conocer las iniciativas de inclusión

Las empresas que han decidido implementar un modelo de inclusión laboral que incluya personas con discapacidad visual deben de tomar medidas previas que involucran a su personal, la más importante es dar a conocer a los miembros de la organización el deseo de desarrollar un modelo de inclusión laboral. Es necesario diseñar estrategias que estén involucradas dentro de los valores y la cultura organizacional de la empresa, donde se recalque la importancia de realizar buenas prácticas promoviendo la reducción de la discriminación y la igualdad de oportunidades laborales.

De ser posible es necesario crear un comité que establezca prácticas y códigos de inclusión dentro de la organización, de esta forma estos pasan a ser parte de las políticas organizacionales de modo que todo el personal se familiarice con ellas, las asocie y las aplique en su puesto de trabajo. Este comité puede ser el mismo que determina los lineamientos de aquellas empresas que aplican la RSE.

Se debe de fomentar la equidad entre los miembros que tienen discapacidad visual y aquellos que no, donde las oportunidades de crecimiento se tomen en cuenta de acuerdo a las capacidades, competencias y desempeño de cada uno de los colaboradores más no en sus capacidades físicas. Es necesario implementar valores como el respeto y la tolerancia dentro de la cultura organizacional, donde las personas con capacidades normales conozcan la importancia de mantener el trabajo en equipo como filosofía y no se desmerezca a las personas con discapacidad por su condición ya que esto puede generar situaciones de inequidad que terminarían afectando al desempeño de la organización.

Los miembros de la organización que van a trabajar directamente con personas con discapacidad visual deben de recibir algún tipo de asesoramiento que les permita conocer cuál es la condición de la persona con algún tipo de impedimento visual de esta forma se conocerán cuáles son sus requerimientos y como pueden contribuir al desarrollo profesional de la persona con discapacidad que va a formar parte de la organización. Otra de las formas de hacer partícipe al personal de la empresa en el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad puede desarrollarse mediante campañas de concientización por medio de publicidad o eventos donde se dan a conocer los beneficios personales y organizacionales de incluir a personas con capacidades diferentes en el puesto de trabajo. Hay organizaciones que consideran que la mejor forma de dar a conocer sus planes al personal es mediante publicaciones en el sitio web de la compañía, mediante estas publicaciones se puede ofrecer información acerca de las personas con discapacidad y los temas relacionados con el empleo de las mismas, aquí se incluyen ejemplos de buenas prácticas, características de la discapacidad, como prevenirla, la legislación laboral para las personas con discapacidad, contratación, accesibilidad en el puesto de trabajo, etc.

Es importante que los directivos de las organizaciones conozcan la forma de lograr que su personal tenga la capacidad de convertir las diferencias que existen entre ellos en oportunidades para así consolidarse como equipo, donde se valore a aquellos que están prestos a ayudar a quienes presenten dificultades en la realización de alguna labor con el fin de que se aporte para el cumplimiento con los objetivos organizacionales.

4.2.2 Segundo paso: Diseñar el perfil por competencias para los cargos de los docentes con discapacidad visual

Un perfil por competencias sirve para identificar el conocimiento, las habilidades específicas, las actitudes y el comportamiento que se requieren para desempeñar una tarea o actividad en un puesto de trabajo determinado. En el caso de un perfil diseñado para una persona con discapacidad visual este debe ajustarse a sus necesidades y capacidades físicas, así como la limitación en el nivel de conocimientos (por lo que deben diseñarse tareas específicas para ellos), etc.

A continuación, se detallara brevemente cuales son los elementos que deben de incluirse dentro de una ficha para la elaboración de un perfil por competencias pensado en las personas con discapacidad o aquellas con capacidades completas, luego de forma breve se mostrara cuales son las características finales que deben de incluirse dentro del perfil considerando los cargos que estos pueden desempeñar, las necesidades de preparación, la descripción del cargo cuales son los requisitos físicos que se requieren, entre otros (Accion RSE, 2005) (Ministerio de Relaciones Laborales; CONADIS, 2013).

- Datos Básicos: Como su nombre lo indica dentro de esta parte de la ficha se incluirá la información mínima requerida por una organización previa a la contratación de cualquier individuo con capacidades especiales o no, en el se recoge información referente al cargo a ocupar, al área a la que pertenece, a quien reporta, las vacantes disponibles para el puesto, remuneración y si esta cumple con las características requeridas con un SI/NO.
- Características y descripción del puesto de Trabajo: Se reúnen toda la información sobre la formación académica y a los requisitos que exige una compañía con respecto al puesto de trabajo disponible, en esta sección se considera el nivel de instrucción que debe de tener el candidato, el tiempo de experiencia en un puestos similares, tiempo de experiencia especifica, entrenamientos específicos y cualquier tipo de requerimiento formal.
- Características y descripción de las funciones: En este segmento se determina cuales son las funciones que se ejecutan en el puesto de trabajo y con cuanta periodicidad estas se realizan, en ellas se deben de enumerar al menos cuatro tareas de cada función.
- Uso de herramientas y equipos: Se detallan las herramientas necesarias para desempeñar la tarea encomendada como instrumentos y materiales. En cuanto a equipos se refiere a computadoras, en el caso de discapacitados visuales lectores electrónicos, etc.

- Determinar las competencias requeridas: Se debe de tener en cuenta cuales son los conocimientos, habilidades, comportamientos y actitudes necesarias que una persona debe de reunir para poder desempeñar correctamente sus funciones en un puesto de trabajo.
- Requerimientos físicos y mentales: Es necesario determinar cuáles son las exigencias físicas y mentales que la persona que ocupe el cargo vaya a sobrellevar, es importante identificar también el tipo de posición, el requerimiento de fuerza y el nivel de permanencia en el puesto de trabajo. Se identifica cual es la postura, los movimientos, el tipo de luz, entre otros, con el fin de que el colaborador no empeore su situación física. En el caso de una persona con discapacidad es necesario hacer las mediciones correspondientes para no generar un trauma adicional al individuo, cuando hablamos de una persona con discapacidad visual se tienen que tener en cuenta factores importantes como el nivel de ruido, la comodidad en la que labora, el nivel de luz, entre otros.

Con la ficha del perfil se puede detallar e identificar cuáles son los requerimientos del cargo y que características debe de cumplir una persona para poder acceder a él, en el caso de las personas con discapacidad visual se recomienda que estas tareas estén dirigidas mayormente al área de Servicio al Cliente y contacto con el público, puesto que se tiene conocimiento que al tener disminuido el sistema visual el sistema auditivo de una persona aumenta generando una capacidad mayor de atención lo que permite captar mejor requerimientos de clientes ya sea de forma telefónica o presencial.

A modo de ejemplo cuando hablamos de una persona que sufre de algún tipo de discapacidad visual y que se va a integrar al mercado laboral con un cargo similar al de “asistente de servicio al cliente” de acuerdo a los puntos señalados anteriormente decimos entonces que se tiene que identificar como servicio al cliente cual es la formación que se requiere para el cargo, pudiendo ser esta una capacitación de 1 o 2 meses de acuerdo al área de trabajo, a que área se reportan los resultados y a qué cargo, dependiendo del tamaño de la empresa al jefe del área del servicio al cliente o de recursos humanos. Aunque se entienda por el nombre cuales son las funciones que un asistente de servicio al cliente realiza es necesario especificar que otras tareas se deberá de realizar como por ejemplo emitir informes de las llamadas recibidas en caso de que sea un call center y cuantas horas deberá de mantenerse en la misma posición, cuando se trata de estos cargos la mayoría tiene un horario regular de 8 horas, recordando que la discapacidad visual generara a mas de una minusvalía que puede ser controlada, una discapacidad que no impide el desempeño en tareas que han sido bien

planificadas en pro de la inclusión por lo que se encuentran en capacidad de adaptarse a un horario normal de trabajo.

En el caso de la utilización de equipos estos deben de ser especiales para las personas con discapacidad visual la empresa que funcione como patrocinadora de la asociación de personas con discapacidad deberá de proveer los equipos que estos requieran de acuerdo al puesto en los que van a estar ubicados. Las personas con discapacidad antes de incorporarse a sus puestos de trabajo deberán de tener un conocimiento previo por lo que se realizaran capacitaciones en cuanto al manejo de equipos y de los sistemas de servicio que se utilicen en cada tarea. Al hablar de determinar las competencias requeridas para un asistente de servicio al cliente o un operador de call center estas deberán ser innatas o aprendidas, las personas con cargo en atención al público deberán tener vocación de servicio, responsabilidad, iniciativa, capacidad de respuesta, facilidad de palabras, etc. Así mismo deberán de haber obtenido los conocimientos para sobrellevar situaciones en casos de crisis, capacidad de adaptarse al cambio y ser capaces de solucionar problemas técnicos de menor relevancia en caso de que se presenten. Una correcta capacitación y un análisis completo de las competencias que cada persona posee reducen considerablemente la posibilidad de fracaso dentro del puesto de trabajo y contribuye a la reducción de errores dentro del mismo.

Para emplear a personas con discapacidad visual es necesario determinar claramente cuáles son las exigencias mentales y físicas que el puesto requiere, por lo que en el caso de un operador telefónico que brinde asistencia o información a clientes deberá de estar constantemente moviendo sus extremidades superiores, deberá de ser una persona ágil a la hora de manejar equipos electrónicos, la capacidad auditiva cumple un factor importante ya que esta se convierte en una fortaleza cuando nos referimos a la atención al cliente (Accion RSE, 2005).

4.2.3 Tercer Paso: Búsqueda y Selección de los candidatos

Una vez que se ha identificado cuales son las competencias que requiere el perfil del cargo disponible, empieza el proceso de reclutamiento donde se seleccionaran a los candidatos que cumplan con todos los requisitos del perfil. Por medio de varios métodos se puede identificar cuáles son los aspirantes más calificados de acuerdo al cargo que se requiera, estos no difieren en gran cantidad del modelo utilizado para la selección de personal para personas con capacidades completas. En cuanto a la búsqueda de personal con discapacidad visual esta se realiza mediante el contacto de las distintas asociaciones de personas con discapacidad encargadas de la capacitación y preparación del personal con necesidades especiales, quienes proporcionaran una terna de aquellos candidatos que más se

ajusten a las necesidades de la empresa y que hayan cumplido con los programas de capacitación que el puesto requiera.

Luego de que se ha identificado a los candidatos que conformaran la terna se realiza una convocatoria mediante llamada telefónica que puede ser realizada por medio de la Asociación de personas con discapacidad o directamente por la empresa, de esta forma se coordinan las entrevistas que se realizaran de forma presencial y formal para evaluar el comportamiento, conocer información personal, determinar cuál podría ser el posible desempeño dentro del puesto, etc. Dependiendo del grado de discapacidad de los aspirantes, estas entrevistas pueden ser realizadas en forma grupal o con la presencia de familiares del entrevistado para que estos brinden apoyo al entrevistado. Durante las entrevistas se busca lograr un dialogo confiable entre las partes interesadas, de forma natural hay que dar a conocer información sobre la empresa y al mismo tiempo dar a conocer información sobre el perfil del cargo disponible, es importante dar a conocer que la empresa está interesada en sus habilidades y fortalezas mas no en sus deficiencias y a lo que se puede aportar al crecimiento conjunto de la organización, no es necesario hacer sentir a la persona con discapacidad como una víctima mostrando pena o compasión, se debe investigar acerca de la condición del individuo y de los tratamientos que actualmente realiza, consultar también cuales son las herramientas tecnológicas que de acuerdo a su condición este maneja para hacer las adecuaciones en el puesto de trabajo en caso de ser contratado (Ministerio de Relaciones Laborales; CONADIS, 2013). En el caso de las personas con discapacidad visual moderada o total, estos pueden realizar las entrevistas de forma individual sin apoyo de los familiares, ya que la mayoría de ellos pueden manejarse con normalidad por las instalaciones de cualquier lugar.

Es importante recalcar que cuando se realizan las entrevistas de forma individual sirven para medir el posible compromiso que el candidato tendría con la organización y cuales serian sus capacidades de acoplamiento y desarrollo en caso de que este llegara a pertenecer a ella, se analiza su capacidad de respuesta y la forma en la que resuelven los conflictos, la capacidad de desplazamiento dentro del puesto de trabajo a pesar de su discapacidad y todo lo relacionado al individuo en relación con el cargo vacante. Cuando se realizan entrevistas familiares o grupales, se busca conseguir un apoyo para el entrevistado y crear un vinculo entre la organización y los miembros de la familia, esta técnica sirve para medir cual es el nivel de empoderamiento que los familiares le entregan a la persona con discapacidad y cuanto confían estos de su capacidad para desempeñar las tareas encomendadas. Comúnmente, los familiares suelen sobreproteger a las personas con discapacidad que son parte de su familia por lo que por medio de la entrevista grupal se dan a conocer cuál es su verdadera reacción a la idea de que su familiar con capacidades especiales se encuentre

laborando por lo que es importante dejar en claro ante ellos cuales son las labores que este realizara, las facilidades que la empresa está dispuesta a proporcionar en caso de ser seleccionado, el salario, etc. de esta forma se puede medir rápidamente si ellos están dispuestos a apoyar o se comportarían como factores limitantes para el desarrollo del programa de inclusión.

Otro de los métodos mas utilizados en cuanto a la selección de personal se trata de las pruebas psicométricas, aunque estas no son completamente necesarias a la hora de elegir a un candidato, una persona con discapacidad visual puede realizarlas normalmente siempre y cuando estas se presenten en equipos especiales como lectores de pantalla, magnificadores de imágenes, lupas, documentos escritos en lenguaje Braille (para lo que se necesitara un especialista que pueda calificarlos), mediante preguntas y respuestas orales, etc.

Una vez que se ha reclutado a los candidatos y que se ha seguido el proceso de selección es muy importante dar a conocer cuáles son los resultados obtenidos. Al igual que en la convocatoria y entrevistas cuando se entrega los resultados a una persona con discapacidad debe de realizarse de forma clara y concisa, explicando cuales son los factores que los hicieron merecedores al puesto o en caso de no haber sido favorecidos detallar cuáles son los aspectos que tienen que mejorar dando a conocer que en un futuro volverán a tener la oportunidad de ser convocados para futuros procesos.

4.2.4 Cuarto paso: Adaptabilidad y Accesibilidad

Cuando se ha realizado la selección de los nuevos miembros con discapacidad dentro de la organización es necesario que exista un periodo de adaptación tanto como para los miembros antiguos de la organización como para las personas próximas a ingresar. Todo proceso nuevo dentro de la organización requiere de una preparación previa antes de ser implementado, como se menciono anteriormente es necesario capacitar al personal que por primera vez se asocia laboralmente con personas con discapacidad, estos entrenamientos deben de proveer información sobre las condiciones del personal que va a ingresar a la empresa, su tipo de dolencia y cuáles son las capacidades que estos tienen en cuanto al ámbito profesional se refiere. Para los miembros con capacidades completas trabajar con personas con discapacidad visual puede ser algo nuevo por lo que se requiere un periodo de acoplamiento en donde se otorgue información especializada para que al momento de implementar el modelo no se generen situaciones de rechazo o discriminación, ni en donde la compasión o pena se tornen en un impedimento para obtener relaciones laborales responsables y profesionales. Se debe de dejar en claro cuál es el

motivo por el cual la empresa ha determinado que el camino de la inclusión laboral para personas con discapacidad visual es el mejor a seguir, cual es la importancia de integrar a los nuevos miembros a la organización para lograr un trabajo conjunto efectivo, y aclarar que aunque las personas con discapacidad visual tienen ciertas limitaciones también forman parte del grupo de trabajo y que tienen las mismas oportunidades de crecimiento. La capacitación para los miembros de la organización debe de realizarse a todos los niveles y a la mayor cantidad de miembros posible, buscar reducir los paradigmas que existen frente a la discapacidad resulta complejo, sin embargo no es imposible. Las consecuencias de no implementar un programa de capacitación previo al ingreso de las personas con discapacidad visual a la organización puede arrojar resultados desastrosos, ya que los nuevos integrantes pueden ser víctimas de rechazo o discriminación lo que puede motivar a que abandonen la idea del proyecto haciéndolo fracasar dejando pérdidas económicas y sociales no solo para la organización sino para la comunidad en general. Un buen programa de capacitación conseguirá que los miembros de la organización se adapten rápidamente al trabajo en equipo de personas con discapacidad, generando así un gran clima laboral lo que dará como resultado un aumento en la productividad empresarial.

De acuerdo al MRL y el CONADIS (2013) al hablar de accesibilidad se hace referencia a la infraestructura, medios de comunicación y facilidades de movilización que se requieren para que las personas con o sin discapacidad puedan desenvolverse con autonomía y seguridad y generalmente se ve dictaminada por parámetros nacionales e Internacionales. En el Ecuador la normativa INEN es la que regula que el acceso a los puestos de trabajo de acuerdo al tipo de construcción del inmueble sea el adecuado y seguro para el personal con o sin discapacidad, para lo que se considera requisito que exista señalización adecuada, en el caso de las personas con discapacidad visual estas deben de realizarse en el lenguaje Braille con el fin de informar y evitar accidentes. La normativa también exige que se adecuen rampas de acceso para facilitar el ingreso y salida a las personas con discapacidad física, el uso de pasamanos dentro de las instalaciones de la empresa es recomendado cuando se cuenta con personal con discapacidad visual, ya que estos sirven como referencia a la hora de ubicarse dentro de la empresa. Hay que considerar que aunque estos cambios pueden generar un desembolso económico para la organización, estos reducirán tiempo de adaptación de las personas con discapacidad que ingresen a laborar y facilitara su acceso a los puestos de trabajo.

Al referirnos a accesibilidad en el puesto de trabajo de las personas con discapacidad visual también mencionamos la importancia de la instalación de herramientas tecnológicas. A nivel mundial el sistema más utilizado por las personas con discapacidad visual severa o total es el sistema Braille este

sistema ha sido adaptado a todos los idiomas a nivel mundial, y consta de un sistema de lectura táctil que emplea puntos de relieve ubicados de forma uniforme en espacios cuadrangulares o celdas, en cada celda es posible colocar seis puntos, tres de alto y dos de ancho cuando se combinan estos pueden alcanzar un máximo de 63 caracteres (Hausmann, 1991). En el caso que una persona con discapacidad visual ingrese al mundo laboral con el cargo de operador telefónico o asistente de servicio al cliente este necesitara contar con un sistema de lector de pantalla, el más recomendado y utilizado por las personas invidentes es el sistema JAWS sirve para los usuarios de computadora que por su pérdida de visión se les dificulta tener acceso al contenido de la pantalla del ordenador proporcionando herramientas que facilitan el uso de estos equipos su costo varía entre los 800 y 1200 dólares, y se pueden adquirir extensiones por \$100 o \$200 para ser instalado en varios computadores. Los teclados de accesibilidad son una herramienta útil para las personas con discapacidad visual que empiezan a desenvolverse en el mercado laboral, estos funcionan como soporte para aquellos que utilizan lectores de pantalla, las personas con baja visión generalmente se ven imposibilitadas de utilizar un mouse cuando utilizan un computador por lo que un teclado de accesibilidad brinda la oportunidad de navegar por internet, escribir documentos, utilizar aplicaciones, etc. La necesidad de incluir a las personas con discapacidad visual grave o total ha contribuido al desarrollo tecnológico de herramientas que aumentan el poder de participación laboral, social y económico, actualmente existe un sinnúmero de dispositivos que van desde traductores digitales al sistema Braille hasta sintetizadores de voz que responden a comandos específicos, aunque en el Ecuador no todas las personas tienen acceso al uso de estos sistemas se pretende que mediante la creación de una Asociación de ciegos estos puedan hacerlo, son instrumentos y programas de uso amigable por lo que por medio de una capacitación estos son capaces de manejarlos e implementarlos en el área de trabajo.

4.2.5 Quinto Paso: Contratación e ingreso

Uno de los pasos más importantes del modelo de inclusión se lleva a cabo cuando ocurre la firma del contrato. Al elaborar un contrato de trabajo para una persona con discapacidad se tiene que tener en cuenta los factores legales y normativos que se mencionaron en el capítulo 3, las necesidades laborales de una persona con discapacidad visual no difieren a más del diseño de la infraestructura del puesto de trabajo de las necesidades de una persona con capacidades normales de acuerdo a lo señalado en el código de trabajo, por lo que la elaboración del contrato deberá de realizarse de acuerdo a las necesidades de la compañía pudiendo ser temporales, eventuales o permanentes. Como en todo contrato laboral la persona con discapacidad visual podrá ser sometida a un periodo de prueba no mayor a los 90 días, donde se evaluara su desempeño en el puesto de trabajo. Es

importante recalcar que al tratarse este proyecto de un negocio inclusivo la empresa estaría contratando al personal de la Asociación de personas con discapacidad como proveedores de servicio, en donde la propia asociación es quien cancela los sueldos de los trabajadores ya que son ellos los encargados de reclutar al personal que ingresaría a trabajar dentro de la empresa.

Los contratos que se realicen para el ingreso del nuevo personal deben de estar previamente aprobados y registrados en el ministerio de Relaciones Laborales, en el se debe de garantizar el cumplimiento de los derechos de los trabajadores y empleadores, en el caso de las personas con discapacidad visual es necesario incorporar una clausula que indica que la empresa garantiza el acceso responsable y seguro del personal en cuanto a infraestructura y herramientas tecnológicas. Como se menciono anteriormente de acuerdo a la Ley Orgánica de Discapacidades las empresas con un personal mayor o igual a 25 personas deberá contar con un personal con discapacidad igual o mayor al 4% de su nomina total, por lo que la contratación de servicios prestados por las personas con discapacidad visual hace que la organización cumpla con esa norma dándole acceso al beneficio que otorga el gobierno a la hora de deducir el impuesto a la renta de sus colaboradores.

Cuando una persona con discapacidad va a firmar el contrato de trabajo se recomienda que lo haga en compañía de un familiar que garantice la veracidad y condiciones que se estipulan en el mismo. Para las personas con discapacidad visual será necesario que el contrato este traducido en lenguaje Braille o en cualquiera de las herramientas que se mencionaron con anterioridad y que este además, sea leído por una persona del departamento de Recursos Humanos de forma clara, es recomendable que se realice una grabación para que luego no se dé cabida a malos entendidos que generen posibles conflictos.

Para las personas con discapacidad visual que se van a incorporar a la organización el proceso tampoco resulta sencillo, cuando se realice el proceso de inducción debe de realizarse de la forma más incluyente posible de acuerdo a las necesidades de los individuos con discapacidad visual, es importante que la persona que ingresa se sienta bienvenida desde el momento que pisa la organización se busca que el personal antiguo genere una relación con el nuevo personal desde el inicio. Al momento de explicar cuáles son los reglamentos de la empresa hay que asegurarse de hacerlo de forma clara para que en el futuro no se generen problemas por malos entendidos, así también cuando se van a realizar las actividades de planificación para las tareas que van a desempeñarse en el cargo estas se deben realizar de forma conjunta entre la persona con discapacidad visual y el jefe a cargo, de esta forma se pueden basar estos planes en proyectos

realizables de acuerdo a las capacidades del individuo. Se pretende que al iniciar la persona con discapacidad mientras esta en el periodo de adaptación cuente con un orientador que sirva como apoyo durante el proceso de aprendizaje de las labores que se van a llevar a cabo, este orientador puede ser interno siempre y cuando haya recibido la capacitación correspondiente en cuanto al manejo de herramientas especiales para personas con discapacidad visual. La finalidad de asignar un ayudante o mentor durante los primeros meses de adaptación y entrenamiento sirve para marcar una pauta en cuanto al desarrollo de las personas que han sido incluidas en el proyecto, será este quien determine si el resultado es el esperado o existe la necesidad de mejorar ciertos aspectos.

Para que el ingreso de las personas con discapacidad visual al puesto de trabajo se realice de forma exitosa, estos deben de ser considerados en igualdad de condiciones frente a sus otros compañeros, las actividades empresariales deben de realizarse en pro de la unión y el compañerismo y bajo ningún concepto rezagar, discriminar o menospreciar a las personas con alguna limitación. La reducción de los paradigmas que generan discriminación debe de obtenerse mediante actividades grupales que se deben de realizar por lo menos una vez al año, donde se incluya a todo el personal y este compuesta por ejercicios, talleres, terapias grupales donde se utilicen técnicas para tratar temas como la diversidad física y cultural, la aceptación, la tolerancia, etc.

4.2.6 Sexto Paso: Seguimiento y posibles planes de carrera

Al momento de que las personas con discapacidad visual ya se encuentran ubicadas y desempeñan con normalidad sus tareas dentro de su puesto de trabajo es necesario determinar si el modelo de inclusión tuvo éxito o no. Para poder medir los resultados del proceso se realiza un programa de seguimiento, donde minuciosamente se analiza el desempeño, el comportamiento y los resultados económicos que se generaron por la inclusión laboral. Los programas de seguimiento deben de ser diseñados por la empresa en conjunto con la asociación de personas con discapacidad visual que recluto a los participantes, en ellos se analizara el trabajo realizado, la percepción de los compañeros, clientes y familiares que se relacionan directamente con el personal que ha sido incluido dentro de la empresa (Accion RSE, 2005).

Al igual que el personal que servirá de apoyo durante los primeros meses del periodo de adaptabilidad es necesario que la empresa cuente con personal externo encargado de realizar auditorías, estas pueden realizarse periódicamente durante los primeros seis meses. El fin de realizar programas de seguimiento es poder determinar claramente cuáles han sido los factores de éxito y en que área se requiere un trabajo en conjunto más profundo,

estos factores pueden estar relacionados al comportamiento que ha tenido el individuo en el puesto de trabajo con sus compañeros y superiores, al clima laboral que este percibe dentro de la empresa, al apoyo y aceptación que recibe de sus familiares, a la adaptación al puesto de trabajo y a las herramientas tecnológicas, al compromiso con la empresa, a la calidad y ritmo del trabajo, entre otros.

Cuando se ha podido determinar que el plan de inclusión ha arrojado resultados satisfactorios gracias al buen desempeño de los colaboradores con discapacidad visual es necesario considerar la posibilidad del diseño de un plan de carrera. Un plan de carrera es un proceso donde se seleccionan objetivos que se pretenden alcanzar dentro de la empresa y como se van a obtener estos, su finalidad principal es servir de guía para los colaboradores que permita obtener un equilibrio entre las metas profesionales y las oportunidades reales de crecimiento que la empresa puede brindarle, en este plan debe precisarse los puntos que se deben de cumplir para alcanzar cierto nivel dentro de la empresa. Para una persona con discapacidad visual el plan de carrera se limita un poco, debido a la poca preparación académica con la que muchos de ellos cuentan estas oportunidades se ven reducidas, sin embargo, hay otros factores determinantes que pueden contribuir al crecimiento profesional de los no videntes dentro de la organización como el excelente desempeño en su puesto de trabajo, el buen trato con sus compañeros y clientes, la iniciativa a la hora de resolver problemas, etc.

Las personas con discapacidad no se diferencian entre aquellos que tienen sus capacidades completas a la hora de buscar su desarrollo profesional, por lo que al tener una cantidad de tiempo considerable trabajando buscaran obtener un crecimiento dentro de la organización. La organización debe de estar preparada para estos requisitos con anterioridad, y buscar alternativas que generen un cambio en la situación de las personas con discapacidad se propone que el plan de carrera se realice en forma horizontal donde se mejoren las condiciones laborales y se reconozca a los colaboradores mediante la especialización de sus tareas de esta forma se motiva y se genera una expectativa diferente en el colaborador (Acción RSE, 2005).

4.3 Beneficios empresariales que se derivan de la Inclusión social de personas con discapacidad visual

Las ventajas de incluir a personas con discapacidad dentro de la empresa se puede reflejar de distintas maneras, el beneficio no es únicamente moral o social sino que este se muestra en cifras económicas cuando aumenta la productividad y se genera una aceptación más grande por parte de los clientes. A continuación se presenta un listado de los principales beneficios que la inclusión laboral proporciona a la organización:

- El brindarles la oportunidad de incluirse en el mercado laboral a personas con discapacidad que por muchos años ni siquiera en sueños consideraron contar con un empleo fijo deja un sentimiento de gratitud hacia la empresa que confió en sus capacidades. Por lo que un empleado con discapacidad visual valorara más la oportunidad que se le está dando de pertenecer a la empresa y hará lo posible por retribuir con su esfuerzo en el puesto de trabajo, defenderá y se comprometerá con la empresa como ningún otro.
- Una empresa con personal con discapacidad ha ganado además de personal capaz de desempeñar con entusiasmo sus tareas a un personal leal. Las personas con discapacidad al saber que tienen una desventaja física harán lo posible por cuidar sus puestos de trabajo por lo que las tasas de ausentismo disminuirán ya que saben que esto puede poner en riesgo su permanencia dentro de la empresa mientras que los niveles de puntualidad aumentarán porque conocen que esto les brinda puntos y aumenta sus oportunidades de crecimiento.
- Pero la satisfacción de compromiso no solo se genera en las personas con discapacidad, los miembros antiguos en la mayoría de los casos aceptan los modelos de inclusión con una gran apertura, pues consideran valoran el hecho de que su empresa se preocupe por el bienestar de aquellos que por muchos años se han encontrado desprotegidos y genera un sentimiento de empatía y pertenencia para con la empresa.
- El aplicar un sistema de responsabilidad social que incluya negocios inclusivos dentro de una empresa hace que esta se torne más atractiva para sus clientes, ya que estos consideran que al adquirir productos de organizaciones con un sistema de RSE definido ellos son parte del crecimiento del sector que beneficia el programa.
- Un estudio determinó que el 94% de los consumidores ecuatorianos están dispuestos a cambiar de marca habitual que no tiene un plan de RSE por adquirir aquella que sí ofrece un modelo de RSE, lo que se asevera en el punto anterior (Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana, 2012).
- Aplicar un modelo inclusivo dentro de una organización genera beneficios económicos, no solo al tener un personal más comprometido que genera una mayor productividad empresarial, sino que se otorga el beneficio de la deducción del 150% adicional para el cálculo de la base imponible del impuesto a la renta respecto a remuneraciones y beneficios sociales que aportan al IESS de cada trabajador extra con discapacidad extra al cumplimiento del 4% de conformidad con la Ley (Ministerio de Relaciones Laborales; CONADIS, 2013).
- Beneficios legales, aquellas empresas que aplican negocios inclusivos dentro de su desempeño suelen tener más apoyo por parte del

gobierno, al aplicar un modelo de inclusión para personas con discapacidad la empresa está cumpliendo con las normas nacionales e internacionales en contra de la discriminación lo que reduce el riesgo de litigios.

- Las organizaciones que aplican negocios inclusivos se vuelven atrayentes para futuros colaboradores al ser una empresa que acepta la diversidad con distintas perspectivas de trabajo.
- Trabajar con personas con discapacidad visual que utilizan herramientas tecnológicas motiva al personal con capacidades normales a aprender nuevos métodos de comunicación, buscan mantenerse actualizados en los avances tecnológicos con el fin de relacionarse mejor y sentir empatía frente a la situación de los demás.
- El trabajar con personas con discapacidad puede servir como estrategia para ampliar mercados, al conocer la situación de los trabajadores con discapacidad la empresa puede conocer mejor cuáles son sus necesidades y enfocarse en ellos consiguiendo nuevos nichos de mercado que antes pasaban desapercibidos.
- En el caso de que los colaboradores con discapacidad visual ingresen a la organización como operadores telefónicos o de atención al cliente estos brindarían una mejor atención ya que al ser la audición su sentido más desarrollado tienen la capacidad de entender mejor los requerimientos de los clientes y solucionarlos de mejor forma.
- Para los proveedores también resulta interesante trabajar con empresas que aplican RSE, ya que consideran que estas son más confiables que aquellas que no y conocen que estas atraen a una mayor cantidad de clientes.

4.4 Buenas Prácticas Empresariales

La necesidad de inclusión no se percibe únicamente en el Ecuador, a nivel mundial varias personas con discapacidad visual están siendo objeto de discriminación lo que no permite que obtengan un empleo fijo que les permita cubrir sus necesidades económicas, por esta razón han sido varios los modelos que han sido diseñados para acabar con esta problemática social. Al referirnos a las buenas prácticas hacemos referencia a aquellas empresas que buscan generar beneficios para las comunidades en las que se desenvuelven por medio de programas de RSE o de negocios inclusivos.

En países de Latinoamérica como Colombia las personas con discapacidad visual representan un alto porcentaje de la población, por lo que la necesidad de inclusión laboral se ha convertido en un requisito. Factores positivos del país como el crecimiento económico y la infraestructura en cuanto a telecomunicaciones han permitido que se abra una nueva puerta para que las personas con discapacidad visual puedan integrarse al mercado laboral

como operadores de call center. ECCOS, diseñó un modelo en el cual las personas con discapacidad visual ofrecen sus servicios como operadores telefónicos a aquellas empresas de telecomunicaciones que contaban con este departamento, lograron capacitar a las personas con discapacidad en temas de atención al cliente y manejo de herramientas tecnológicas, utilizando el lector de pantalla JAWS conectado a un audífono en su oído izquierdo las personas con discapacidad visual son capaces de acceder a información que se presenta en el computador, mientras que en su oído derecho poseen otro audífono que les permite escuchar los requerimientos de sus clientes. El programa se ha implementado con un éxito rotundo, tanto así que aproximadamente el 40% de los call center que existen en este país son operados por personas con discapacidad visual total.

Otro de los países que han seguido la corriente de los negocios inclusivos para las personas con discapacidad visual es Perú, actualmente en este país se cuentan con programas específicos que capacitan a los jóvenes con discapacidad visual con la finalidad de obtener el título de “teleoperadores”, con ese título las personas con discapacidad están facultados para realizar llamadas de telemarketing y cobranzas (Agencia de Prensa Lima Norte, 2012). Con este título las personas con discapacidad visual tienen acceso a integrarse laboralmente a empresas que ofrezcan este tipo de servicios y competir en el mercado laboral.

En Ecuador el tema de la inclusión laboral de las personas con discapacidad visual empieza a sonar, actualmente se ha tratado de implementar el modelo de inclusión de invidentes integrándolos al sistema laboral por medio del cargo de operadores telefónicos. En varias partes del país se han generado planes pilotos que aun no han sido en práctica y que han sido diseñados bajo el modelo asociativo, el mayor desafío que se presenta al momento de la aplicación surge por el miedo al fracaso de los beneficiarios, es decir que las personas con discapacidad creen que los paradigmas de la discriminación y el rechazo son imposibles de romper por problemas culturales. El financiamiento en algunos de los casos genera limitaciones, sin embargo son muchas las empresas que aplican modelos de inclusión y responsabilidad social y que además brinda el servicio de atención a clientes por medio de Call Center que están dispuestos a invertir capital a cambio de obtener personal comprometido con su labor. Por parte del gobierno existen varias iniciativas inclusivas para personas con discapacidad de todo tipo, el gobierno ofrece acceso a microcréditos que sirven para que las personas con discapacidad inviertan en negocios propios, otra de las formas de apoyo que brinda el gobierno actual es el acceso a capacitación y educación especializada en ciertas áreas a las que las personas con discapacidad pueden acceder, de esta forma aumenta su preparación profesional lo que genera que su perfil se vuelva más competitivo.

Pero no todos los modelos inclusivos que se han implementado han sido exitosos para las personas con discapacidad, en Costa Rica en el año 2009 se determinó que en un plazo máximo a seis meses la mayoría de entidades públicas que ofrecían el servicio de atención al cliente por medio de call center debía de ser operado en su totalidad por personas con discapacidad visual, para conseguirlo solicitaron aspirantes por medio de fundaciones de personas invidentes que cumplieran con el perfil requerido, se realizaron las entrevistas correspondientes y se seleccionaron a los candidatos, además se adquirieron herramientas tecnológicas como los lectores de pantalla JAWS, bases de datos de los clientes, etc. a la hora de presentarse las personas con discapacidad a su puesto de trabajo se les manifestó que la institución no iba a contratar a personas con discapacidad visual por problemas técnicos.

Una mala planificación y la falta de información ocasionaron que omitan revisar detalles claves a la hora de implementar el proyecto como la compatibilidad de las herramientas tecnológicas con los softwares utilizados para acceder a la información de los consumidores, el programa JAWS tenía una incompatibilidad con la herramienta de almacenamiento de información que se utiliza en Costa Rica y en la mayoría de entidades públicas, lo que ocasiono una perdida material y un malestar para las personas con discapacidad visual quienes decidieron presentar una solicitud de amparo en contra de las instituciones de gobierno por violar las leyes en donde se especifica que está prohibido desarrollar proyectos en donde se excluya a personas con discapacidad visual la misma que fue otorgada por las autoridades competentes (Marin, 2009).

CAPITULO V

5. Análisis final, conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

En el Ecuador la situación de las personas con discapacidad es complicada, actualmente no existen muchas oportunidades laborales para los invidentes y es lo que se busca cambiar con la presentación de este informe.

Desde el punto de vista empresarial en el país son varias las empresas que aplican RSE y negocios inclusivos que tienen como beneficiarios a otros sectores desprotegidos de la sociedad, las organizaciones están abiertas al patrocinio de estas causas sociales pues conocen los beneficios económicos y empresariales que se generan por la implementación de estos modelos. Los avances tecnológicos permiten que el diseño e implementación de los modelos asociativos de inclusión sea más sencillo, con estas herramientas las personas con discapacidad pueden desenvolverse y desempeñar actividades de forma común sin que su discapacidad ocasione limitaciones a nivel profesional.

Para implementar un modelo de inclusión en cualquier organización es importante realizar una investigación previa que incluya todos los aspectos del sector al que va a ir dirigido el proyecto. Los pasos que se mencionan en el capítulo anterior contribuyen a que la implementación del modelo se realice en forma programada para que al final no se produzcan errores. Los beneficios empresariales que se generan de la correcta aplicación de un modelo de inclusión son varios por lo que es importante que los sectores empresariales analicen la posibilidad de diseñar uno que se ajuste a sus necesidades y cumpla con el fin principal de mejorar la situación económica y social de los sectores marginados.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda la elaboración de una investigación profunda sobre los aspectos de la discapacidad con el fin de que al momento de diseñar el modelo de inclusión se incluyan todos los requisitos para lograr un puesto de trabajo apto.
- Es importante que el sector público y el sector privado trabajen en conjunto para buscar alternativas de inserción laboral para lograr un crecimiento comunitario.
- Las personas con discapacidad deben agruparse formando asociaciones activas que proporcionen capacitación y asesoramiento para que puedan crear perfiles profesionales competitivos.

- Estas asociaciones de personas con discapacidad deben de servir como guía para las empresas que aplican modelos inclusivos donde cooperen para el diseño, la vigilancia e implementación del proyecto.

5.3 Bibliografía

(ISO), O. I. (2013, Agosto 25). *www.iso.org*. Retrieved from *www.iso.org*

Abad, L. E. (2007). *La Macula, cambios degenerativos*. Barcelona: Editorial Glosa.

Accion RSE. (2005). *Integracion laboral de personas con discapacidad, guia practica para empresas*. Santiago de Chile: Accion RSE.

Agencia de Prensa Lima Norte. (2012, Abril 03). Vamos Peru: Jovenes invidentes fueron certificados como teleoperadores.

Alberti, M., & Romero, L. (2010). *Alumnado con discapacidad visual*. Barcelona : Editorial Grao.

Albrecht, G. L., Seelman, K. D., & Bury, M. (2001). *Handbook of disability*. California: Sage Publications.

Ancos, H. (2011). *Negocios Inclusivos y empleo en la base de la piramide*. Editorial Complutense.

ANDES. (2014, Marzo 30). *Agencia publica de noticias del Ecuador y Suramerica*. Retrieved Abril 22, 2014, from <http://www.andes.info.ec/es/noticias/ecuador-250000-personas-salieron-pobreza-extrema-2013.html>

Araque Padilla, R., & Montero Simo, M. J. (2006). *La responsabilidad social de la empresa a debate*. Barcelona, Espana: Icaria Editorial S.A.

Arrieta Heras, B., & De la Cruz Ayuso, C. (s.a). *La dimension etica de la responsabilidad social* (Vol. 12). Bilbao, Espana: Publicaciones de la Universidad de Deusto.

Barton, L. (2008). *Superar las barreras de la discapacidad*. Madrid: Morata.

Bassedas, E. (2010). *Alumnado con discapacidad intelectual y el retraso en el desarrollo*. Barcelona : Grao.

BCE. (2010). *Banco Central del Ecuador*. Retrieved agosto 21, 2013, from www.bce.fin.ec

Bengochea, P. (1996). *Bases psicopedagogicas de la educacion especial*. Universidad de Oviedo.

Bengochea, P. (s.a). *Dificultades de aprendizaje escolar en ninos con necesidades educativas especiales: Un enfoque cognitivo*. Universidad de Oviedo.

Biblioteca Central para Ciegos. (2013). *Biblioteca Central para ciegos*. Retrieved Mayo 13, 2014, from <http://www.bibliociegos.cl/page.php?10>

Bonals, J., & Sanchez- Cano, M. (2007). *Manual de asesoramiento psicopedagogico*. Barcelona: GRAO.

Caceres Gutierrez, R. (2001). *La expresion escrita de alumnos con deficiencia auditiva: Analisis de textos*. Granada: Universidad de Granada.

Camara de Comercio Ecuatoriano Americana. (2012). *Percepcion de ecuatorianos frente a la Responsabilidad Social de las Empresas* . Ecuador.

Campabadal, M. (2007). *El nino con discapacidad y su entorno*. Editorial Universidad Estatal a distancia.

Campos Santelice, A. (2006). *Introducción a la Psicología Social*. San José: Editorial Universidad Estatal de San José.

Cardona, M. C., Gomar, C., Palmes, C., & Sarduni, N. (2010). *Alumnado con pérdida auditiva*. Editorial GRAO.

Castejón, J. C., & Navas, L. (s.a). *Dificultades y trastornos del aprendizaje del desarrollo en infantil y primaria*. San Vicente: Editorial Club Universitario.

Castejón, J. C., & Navas, L. (s.a). *Unas bases psicológicas de la educación especial*. Madrid: Editorial Club Universitario.

Catarina. (2009). *Software para invidentes*. Retrieved Enero 02, 2013, from http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lis/marquez_a_bm/capitulo_2.pdf

Cazar, R. (2001). *CONADIS*. Retrieved December 24, 2012, from http://www.icevi.org/latin_america/publications/quito_conference/analisis_de_la_situacion_de_las_.htm#ANTECEDENTES

CONADIS. (2001). *Consejo Nacional de igualdad de Discapacidades*. Retrieved Enero 2, 2013, from www.conadis.gob.ec

Consultoría y Asesoría S.A. (2012, Abril 30). *Consultoría y Asesoría*. Retrieved Abril 22, 2014, from <http://fcconsultoria-asesoria.com/tag/disminucion-del-indice-de-pobreza-en-ecuador/>

Contreras, C. (1990). *El sector exportador de una economía colonial*. Quito, Pichincha, Ecuador: FLACSO.

Corn, A., & Erin, J. (2010). *Clinical and Functional perspectives*. AFB Express.

Cruz Velandia, I., & Hernandez Jaramillo, J. (2006). *Exclusion Social y Discapacidad*. Bogota: Centro Editorial Universidad de Rosario.

Diario Hoy. (2013, Enero 18). *Diario Hoy*. Retrieved Abril 22, 2014, from <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/bono-de-desarrollo-humano-esta-financiado-571846.html>

diario, E. (2007, Mayo 24). *El diario Ecuador*. Retrieved Enero 2, 2013, from <http://www.eldiario.com.ec/noticias-manabi-ecuador/37371>

Duran Villa, X. M., & Santos Solla, F. R. (s.a). *Marginados y Excluidos, un enfoque interdisciplinar*. Cali: Universidad Santiago de Compostela.

East, V., & Evans, L. (2006). *Guia practica de necesidades educativas especiales* . Madrid: Morata.

El ciudadano. (2013, Julio 25). *El ciudadano*. Retrieved septiembre 2, 2013, from El ciudadano periodico digital del Gobierno.

Estrada, J. (1980). Fundaciones de Portoviejo y Guayaquil. In J. Estrada, *Historia del Ecuador* (pp. 119-127). Quito: Salvat Editores Ecuatorianos.

FEAPS Castilla y Leon. (2011). *FEAPS ORG*. Retrieved 05 12, 2014, from http://www.feapscyl.org/uploads/download_descarga_1315995078.

FENCE. (2012). *FENCE*. Retrieved 01 02, 2013, from Federacion Nacional de Ciegos en el Ecuador: <http://www.fenceec.org/index1.html>

Fernandez Gutierrez, C. (2003). La Economia Social y las personas con discapacidad. *La revista de economia publica, social y cooperativa* , 122.

Fernandez, R. (2009). *Responsabilidad Social Corporativa*. Madrid, Espana: Editorial Club Universitario.

Fitzgerald, Kaufer, & Malkanaki. (2003). *Ortopedia*. St Louis: Editorial medica panamericana.

FOAL. (2011). *FOAL mas solidarios, mas cerca*. Retrieved 05 12, 2014, from <http://www.foal.es/es/asociaciones/asociaci%C3%B3n-de-ciegos-emprendedores>

Gallegos, I., Zarco, D., & Rodriguez, V. (2005). *Simulacion y disimulacion en oftalmologia, tecnicas ambulatorias de diagnostico*. Barcelona: Editorial Glosa.

Garcia, M. T. (2004). La psicologia en la atencion a las personas con discapacidad. *Educar Em Revista* , 356.

Gonzalez, J. N. (2008). *Alteraciones del habla en la infancia: Aspectos Clinicos*. Buenos Aires: Editorial Medica Panamericana.

Gutierrez, C. (2004). *Si quieres experimentar... En casa puedes empezar con luz*. Ciudad de Mexico: Selector.

Hausmann, F. J. (1991). *Dictionaries: An International Encyclopedia of Lexicography*. Berlin: deGruyter.

INEC. (2010). *Instituto Ecuatoriano de Estadisticas y Censos*. Retrieved Agosto 21, 2013, from CENEC: representando el 25% de ingresos anuales totales

IRSE. (2011, Junio). *IRSE, Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad*. Retrieved Abril 22, 2014, from <http://www.irse-ec.org/areas.html>

ISO org. (2011, Enero). Retrieved Abril 10, 2014, from <http://www.iso.org/iso/home/standards/iso26000.htm>

Jimenez, M., Gonzalez, F., Serna, R., & Fernandez, M. (1999). *Expresion y comunicacion*. Editex.

Krajewski, L. (2000). *Administracion de operaciones: Estrategia y analisis*. Mexico: Pearson Educacion.

Laviana, M. L. (1987). *Guayaquil en el Siglo XVIII*. Madrid, Espana: Consejo Superior de Investigaciones Cientificas.

Leon, A. (S.a). La psicologia de la Rehabilitacion. In *Apuntes de psicologia de la Rehabilitacion de las Discapacidades fisicas* (p. 10).

Lissauer, T., & Graham, C. (2009). *Texto ilustrado de pediatria*. Barcelona: Elsevier Mosby.

Lopez, M. D. (2004). *Aspectos evolutivos y educativos de la deficiencia visual*. Coruna: Netbiblo.

Marin, A. (2009). No videntes optarian por trabajo en call center. *Poder Judicial*, 92, p. 5.

Martinez Herrera, H. (2005). *El marco etico de la responsabilidad social empresarial*. Bogota, Colombia: Editorial Pontificia Universidad Javeriana.

Martino, R., & Barrera, L. (2007). *El nino discapacitado*. Buenos Aires: Nobuko.

Metropolitana, F. (2010). *Umet Universidad Metropolitana*. Retrieved Enero 2, 2013, from Umet Fundacion Metropolitana:

http://www.umet.edu.ec/fundacion/index.php?option=com_content&view=article&id=55:calidad-de-vida-discapacitados&catid=35:proyectos&Itemid=37

Ministerio de Relaciones Laborales; CONADIS. (2013). *Manual de Buenas Practicas para la Inclusion de personas con discapacidad en el mercado laboral*. Guayaquil.

Morgado, P., & Burgos, L. (2006). *Economia social y Cooperativismo*. Madrid: Lex Nova.

Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil. (n.d.). Retrieved agosto 20, 2013, from <http://www.guayaquil.gov.ec/guayaquil/la-ciudad/geografia>

NDSS. (2010, Junio). *National Down Syndrome Society*. Retrieved Abril 15, 2014, from <http://www.ndss.org/Down-Syndrome/Down-Syndrome-Facts/>

Nuevo Leon Unido. (2013, Septiembre 7). *Nuevo Leon Unido*. Retrieved septiembre 9, 2013, from http://www.nl.gob.mx/?P=info_discapacidad

OMS Organizacion Mundial de la Salud . (2012, Junio). *Organizacion Mundial de la Salud*. Retrieved Agosto 16, 2013, from <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs282/es/>

Pianela, J. (2010). *Alterando la discapacidad: Manifiesto a traves de las personas*. Barcelona: Editorial UOC.

Prahalad, C. K. (2005). *La oportunidad de negocios en la base de la piramide: Un modelo dde negocio rentable que sirve a los comunidades mas pobres*. Bogota: Grupo Norma.

Publicaciones Vertice. (2008). *Interrelacion, comunicacion y observacion con la persona dependiente y su entorno*. Editorial Vertice.

Rios, M. (2005). *Manual de educacion fisica adaptada al alumnado con discapacidad*. Barcelona : Editorial Paidrotibo.

Rivas, A. B. (2009). *Vivir la discapacidad*. Madrid: Cultivalibros.

Rivas, F., & Lopez, M. L. (2007). *Asesoramiento vocacional de estudiantes con minusvalia*. Valencia: Universidad de Valencia.

Rodriguez, V., Gallego, I., & Zarco, D. (2003). *Vision y deporte*. Barcelona : Editorial Glosa.

Rosato, A., & Angelino, M. A. (2009). *Discapacidad e Ideologia de la normalidad: Desnaturalizar el defici*. Buenos Aires: Novaduc.

Samaniego de Garcia, P. (2009). *Personas con discapacidad y acceso a los servicios de educacion de Latinoamerica*. Madrid: Cinea S.A.

Sanchez, M. P. (2003). *Mujer y Salud... Familia, trabajo y sociedad*. Madrid: Diaz de Santos.

Schobert, L. (2004). Políticas publicas y discapacidad en la Union Europea. In L. Schobert.

Secretaria Nacional de Informacion SNI. (2010). *Secretaria Nacional de Informacion*. Retrieved Agosto 15, 2013, from www.sni.gob.ec: <http://app.sni.gob.ec/web/sni>

Selikowitz, M. (2008). *Down Syndrome... The facts*. New York: Oxford.

Superintendencia de Economía Popular y Solidara. (2012). *Reglamento a la Ley Organica de la Economía Popular y Solidaria*.

Torralba, M. A. (2004). *Atletismo adaptado para personas ciegas y deficientes visuales*. Barcelona: Editorial Paidrotivo.

Trujillo, A. L. (2011, Noviembre). *Psicología Online*. Retrieved Abril 12, 2014, from http://www.psicologia-online.com/articulos/2005/psicologia_discapacidad.shtml

Velazco Osma, J. (2006). *Fundamentos de la responsabilidad social corporativa y su aplicacion ambiental*. Madrid, Espana: Dykinson.

Vera, A. (n.d.). *monografias*. Retrieved Enero 01, 2013, from <http://www.monografias.com/trabajos58/principales-tipos-investigacion/principales-tipos-investigacion.shtml>