



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK
FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y DEL COMPARTAMIENTO**

**“DISEÑO DE UN PROGRAMA PARA FOMENTAR UNA CULTURA DE
DIVERSIDAD E INCLUSIÓN EN ENTORNOS LABORALES, PARA
PERSONAS CON SINDROME DE DOWN”**

Trabajo de titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos para
optar por el título de Master en Gestión del Talento Humano

Realizado por:

KATHERINE LISETH ARIAS HIDALGO

Director del proyecto

MSC. GABRIELA DUEÑAS

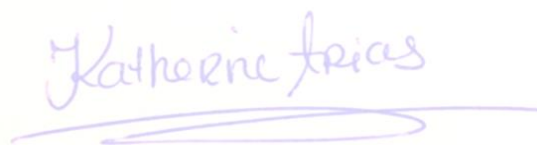
Año

2019

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, Katherine Liseth Arias Hidalgo, con cedula de identidad 1722253109, declaro bajo juramento que presente trabajo desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado a calificación profesional; y, que consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en el documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.



Katherine Liseth Arias Hidalgo

CC: 1722253109

DECLARACIÓN

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK
FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y DEL COMPORTAMIENTO
HUMANO**

Trabajo de Titulación Maestría en Gestión del Talento Humano titulado:

**“DISEÑO DE UN PROGRAMA PARA FOMENTAR UNA CULTURA DE
DIVERSIDAD DE INCLUSIÓN EN ENTORNOS LABORALES”**

Realizado por:

KATHERINE LISETH ARIAS HIDALGO

como Requisito para la obtención del título de:

MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

ha sido dirigido por el profesor

GABRIELA DUEÑAS

quien considera que constituye un trabajo original de su autor



MSC. Gabriela Dueñas

Quito, Agosto 2019

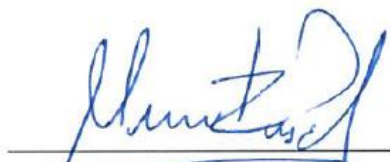
Los profesores informantes:

Msc. Marco Pullas

Msc. David Jaramillo

Después de revisar el trabajo presentado,
lo han calificado como apto para su defensa oral ante
el tribunal examinador

Quito, Agosto 2019



MSC. Marco Pullas



MSC. David Jaramillo

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios, por permitirme compartir mis sueños con los mejores ángeles de la vida mi madre, mi padre, mis hermanos, mis abuelos y mi novio, personas maravillosas que me han impulsado cada día a convertirme en un mejor ser humano para el mundo.

A la fundación Be Just, por trabajar una obra grandiosa para las personas con síndrome de down, seres humanos valiosos, que son fuente de inspiración y amor. Pero sobre todo un agradecimiento especial a las familias de las personas con síndrome de down que me abrieron las puertas de sus hogares para conocer todas sus historias. Dios y la vida retribuirá toda la gratitud y entrega por cuidar de manera valiosa a sus personas favoritas sus hijos.

Quiero agradecer de manera especial a todos los profesionales con quienes he compartido y coincidido mi trabajo en recursos humanos, pero sobre todo a Rosa Adela, Gabriela Cueva, Alejandro Villacis y en especial a Néstor Jiménez, por haberme dado la oportunidad de formar mi carrera profesional y compartirme cada uno de sus conocimientos, estoy segura que esta experiencia no hubiese sido igual sin su apoyo. Mil gracias por haber confiado en mí.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a todas las personas con síndrome de down, en el Ecuador.

A mis padres, por ser mi principal ejemplo de lucha y trabajo constante para siempre alcanzar nuestros sueños y salir adelante luchando sobre toda adversidad.

A mis hermanos, siempre estaré junto a ustedes para cuidarles cada momento, nunca dejen de soñar.

A mis abuelitos gracias por darme la dicha de tener la mejor familia del mundo

A mi querido Santiago Jaramillo por ser mi pedazo de cielo y motor para seguir adelante luchando por nuestras metas.

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	3
ÍNDICE DE FIGURAS	4
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
CAPÍTULO I.....	8
1.1 INTRODUCCIÓN.....	8
1.1.1 Programa Be Just	8
1.1.2 Programa Iniciativa por los jóvenes Nestlé	9
1.1.3 Objetivo General.....	11
1.1.3.1 Objetivos Específicos	11
1.2 MARCO TEÓRICO	12
1.2.1 Marco conceptual	12
1.2.1.1 Definición general de discapacidad	12
1.2.1.2 Definición y evolución del Síndrome de Down	15
1.2.1.3 Diversidad e inclusión laboral	18
1.2.1.4 Desarrollo de competencias laborales	23
1.2.2 Marco referencial.....	29
1.2.2.1 Competencias laborales y conductuales.	32
1.2.3 Marco histórico.....	34
1.2.4 Marco legal	36
CAPÍTULO II.....	40
2.1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	40
2.1.1 Nivel de estudio	40
2.1.1.1 Propósito de la investigación.....	40
2.1.1.2 Alcance de la investigación	40
2.1.2 Método de investigación.....	42
2.1.2.1 Enfoque y técnicas de investigación.....	43
2.1.3 Herramientas de investigación	44
2.1.3.1 Datos cualitativos	44
2.1.3.2 Datos cuantitativos	44

2.2	Desarrollo	45
2.2.1	Resumen entrevistas	45
2.2.1.1	Resumen entrevista personas con discapacidad.	45
2.2.1.2	Conclusiones entrevista programa Iniciativa por los jóvenes	49
2.2.1.3	Conclusiones focus group empresas de servicios complementarios ..	50
2.2.1.4	Resultados encuestas familiares	51
CAPITULO III		55
3.1	Propuesta	55
3.1.1	Matriz de Acciones	58
3.2	Descripción de perfiles de cargos	62
3.3	Matriz de Niveles de competencias por posiciones.....	65
3.4	Matriz de capacitación por cargo.....	67
CAPITULO IV		68
4.1	Conclusiones.....	68
4.2	Recomendaciones	70
Bibliografía.....		72
anexos		74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cantidad de personas con discapacidad y porcentaje por país de América Latina	14
Tabla 2 Tasa de las personas con síndrome de down en el Ecuador	17
Tabla 3. Dimensiones y evolución del termino competencia.....	25
Tabla 4. Estar dispuesto a incursionar a su familiar en el campo laboral.....	51
Tabla 5. Temores de la inclusión laboral por parte de los familiares	52
Tabla 6. Cantidad de horas de trabajo	53
Tabla 7. Apertura a la certificación laboral	54
Tabla 8. Programa de diversidad e inclusión para personas con síndrome de down	58
Tabla 9. Programa de diversidad e inclusión para personas con síndrome de down, diagrama de gannt.....	61
Tabla 10. Perfil de Competencias de Asistente Administrativo.....	62
Tabla 11. Perfil de Competencias Consejería.....	63
Tabla 12 Perfil de Competencias de Gestión Documental	64
Tabla 13 Matriz de niveles de competencias por posiciones.....	65
Tabla 14 Matriz de plan de estudios por competencias y niveles	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1. Logo Programa Be Just	8
Ilustración 2. Slogan Iniciativa por los jóvenes.....	9
Ilustración 3. Pilares de acción de la Iniciativa por los jóvenes Nestlé.....	10
Ilustración 4. Nivel de educación de los jóvenes (18-29 años) en el Ecuador	10
Ilustración 5 Clasificación Internacional de deficiencia, discapacidad y minusvalía- relacionamiento de conceptos.....	13
Ilustración 6 Resultados familia de códigos de comportamientos favorables por parte de los familiares.	20
Ilustración 7. Observación de la clasificación de competencias según Spencer y Spencer	27
Ilustración 8. Distribución por género de las personas con discapacidad en el Ecuador	30
Ilustración 9. Distribución del tipo de discapacidad	31
Ilustración 10 Distribución personas con discapacidad según su grado de discapacidad	31
Ilustración 11. Pasos para la implantación de un sistema de competencias	34
Ilustración 12. Persona con síndrome de down, participando de manera activa de la investigación.....	46
Ilustración 13. Persona con síndrome de down, participando de manera activa de la investigación.....	46
Ilustración 14. Persona con síndrome de down, participando de manera activa de la investigación.....	48
Ilustración 15. Resultados incursionar a su familiar en el campo laboral	51
Ilustración 16. Grafica temores de la inclusión laboral por parte de los familiares	52

Ilustración 17 Cantidad de horas de trabajo	53
Ilustración 18. Gráfica apertura a la certificación laboral	54

RESUMEN

Desde principios de la década de los años 70, como sociedad hemos comenzado a implementar nuevos pensamientos y acciones hacia la inclusión y desarrollo de las personas con discapacidad en el entorno social, económico y laboral; considerando que en los últimos 10 años hemos evolucionado de manera acelerada a nivel mundial hacia una cultura de inclusión real que busca implementar políticas y planes de gestión para eliminar cualquier discriminación que pueda llegar a existir.

En el Ecuador, las personas con discapacidad están más activas que nunca en la sociedad y han comenzado a ser incluidas en diferentes entornos, la mirada de igualdad de los ecuatorianos ha contribuido a dar con un rol protagónico, desde diferentes perspectivas como la educación, el trabajo y la sociedad; pero sin embargo, a pesar de estos grandes avances, la tasa de desempleo de este grupo vulnerable es alta y siguen existiendo algunas obstáculos y barreras para que puedan trabajar y adaptarse al mundo empresarial.

La presente investigación busca promover la inclusión de personas con discapacidad, en especial con síndrome de down, en un entorno laboral competitivo, a través de una alianza entre varias empresas privadas del país; y un proceso de formación profesional, a través del desarrollo de competencias. Este proceso busca que el hecho de incluir a personas con discapacidad genere ventajas a la formación de un lugar de trabajo incluyente, para las empresas, las personas y la sociedad.

A la vez, la propuesta busca mejorar la confianza del entorno familiar de las personas con discapacidad, quienes buscan la seguridad y protección de su ser querido; por lo cual la propuesta se centra en aristas como un proceso previo a recibir personas con discapacidad en la organización, buscando el compromiso de la alta dirección, eliminando los obstáculos de contratación, a través de un proceso de formación y capacitación 70/20/10 para un cargo determinado según las necesidades estándares de la organización, para preparar el terreno hacia una mentalidad de inclusión laboral desde el núcleo familiar hacia el entorno empresarial.

Palabras claves: Inclusión laboral, personas con discapacidad, formación y capacitación, competencias.

ABSTRACT

Since the beginning of the decade of the 70s, as a society we have begun to implement new thoughts and actions towards the inclusion and development in social, economic and work environment of people with disabilities; considering that in the last 10 years we have evolved globally towards a culture of real inclusion that seeks to implement policies and management plans to eliminate any discrimination that may exist.

In Ecuadorian society, people with disabilities are more active than ever and have begun to be included in different environments, the equality of Ecuadorians has contributed to a leading role, from different perspectives such as education, work and society; However, despite these great advances, the unemployment rate of this vulnerable group is high and there are still some obstacles and barriers so that they can work and adapt to the business world.

This research seeks to promote the inclusion of people with disabilities, especially with down syndrome, in a competitive work environment, through an alliance between several private companies in the country; and a professional training process, through the development of competencies. This process looks forward to include people with disabilities in order to generate advantages for the development of an inclusive workplace, for companies, people and society.

At the same time, the proposal pursues to improve the trust of the family environment of people with disabilities, who seek safety and protection of their loved ones; Therefore, the proposal focuses on edges as a process prior to receiving people with disabilities in the organization, looking for the commitment of senior management, eliminating hiring obstacles, through a training process 70/20/10 for a specific position according to the standard needs of the organization, in order to prepare the ground towards a mentality of labor inclusion from the family nucleus towards the business environment.

Keywords: Labor inclusion, people with disabilities, education and training, skills.

CAPÍTULO I

1.1 INTRODUCCIÓN

1.1.1 Programa Be Just

El Programa Be Just, fue creado en el 2017 por el proyecto MUYU una iniciativa desarrollada para crear espacios, redes y conexiones que ayuden a los emprendedores y empresarios a trabajar en el mejoramiento de la rentabilidad económica y social de sus negocios, a través de asesorías personalizadas como un apoyo para su crecimiento.

De la responsabilidad social de MUYU, nació el programa emblemático BE Just con el objetivo de dar dignidad a las personas con síndrome de down por medio de la inclusión laboral. Un proyecto lleno de igual de oportunidades.



Ilustración 1. Logo Programa Be Just

Fuente: Archivo Be Just, 2018

Asimismo, el programa Be Just durante busca estructurar un esquema funcional para lograr ingresar a jóvenes con síndrome de down en ambientes de trabajo dignos. La Sede del programa está ubicada en Quito.

Por lo cual, el primer paso para formar parte del programa es la predisposición de los padres para que su hija o hijo ingresen a trabajar, segundo realizan una evaluación inicial para conocer si el participante puede adaptarse al programa y a un ambiente laboral estable, después pasan por un proceso de formación que se basa en una metodología práctica para prepararse a un futuro entorno laboral.

1.1.2 Programa Iniciativa por los jóvenes Nestlé

Nestlé a nivel mundial hace 4 años implemento su programa “Iniciativa por jóvenes”, que ha nacido como un compromiso para la compañía en sus 150 países para contribuir en la preparación y formación de las próximas generaciones, con el objetivo de lograr integrarlos al mercado laboral de manera eficaz.



Ilustración 2. Slogan Iniciativa por los jóvenes.

Fuente: Archivo Nestlé, 2015

Esta iniciativa nace de indicadores a nivel mundial alarmantes sobre la inclusión de jóvenes al campo laboral, considerando que el 60% de los jóvenes que están en colegios ocuparán en 10 años posiciones que el día de hoy no existen. (Nestlé , 2018)

Los datos son relevantes para buscar acciones de forma inmediata, por parte de gobiernos, políticas o reglamentos que ayuden a la mejora de este contingente social, pero para una empresa privada como Nestlé el compromiso para trabajar por la juventud está latente, ya que existen 71 millones de jóvenes desempleados a pesar de contar con educación formal.

La ambición de Nestlé a través de esta iniciativa es el hecho de poder ayudar a que las futuras generaciones estén preparadas para ingresar al mundo laboral, de diferentes formas como la innovación, el emprendimiento, y actores que impulsan el cambio. Por medio de sus tres pilares:

- Empleo y empleabilidad
- Emprendimiento
- Agro-emprendimiento



Ilustración 3. Pilares de acción de la Iniciativa por los jóvenes Nestlé

Fuente: (Nestlé , 2018)

Sin embargo, en el Ecuador la situación para la inclusión en el campo laboral de los jóvenes no es lejana a la situación mundial, según los datos del INEC, 2018 2 de cada 3 jóvenes se encuentran en situación de desempleo; a pesar el incremento del nivel de educación que ha evolucionada de forma acelerada en la juventud los últimos 10 años.



Ilustración 4. Nivel de educación de los jóvenes (18-29 años) en el Ecuador

Fuente: INEC, 2018

La iniciativa Alianza por los jóvenes en Nestlé Ecuador, han conseguido resultados espectaculares en el 2018, pero el objetivo a futuro es poder atender la desigualdad generada por el desempleo juvenil, fomentando acciones que mejoren profundamente esta situación en el país; para fortalecer a una juventud que abrace las oportunidades de

desarrollado desde cualquiera de los frentes de atención, para mejorar su calidad de vida y la de su familia, trabajando desde 4 pilares que son:

- Más oportunidades
- Empleo Juvenil
- Embajadores
- Gobierno Corporativo

La presente investigación busca fomentar una cultura de diversidad e inclusión en entornos laborales dignos, para personas con discapacidad; que permita sensibilizar a las organizaciones a través del programa “iniciativa por los jóvenes” y sus colaboradores, fomentando la creación de competencias técnicas y certificadas para los jóvenes con síndrome de down que buscan incursionar en el campo laboral para mejorar su calidad de vida y la de su familia.

El alcance del proyecto está dirigido a personas con síndrome de down, una discapacidad de tipo cognitiva; por lo cual en la presente investigación vamos a sensibilizar a las empresas multinacionales por medio de su proceso de responsabilidad corporativa para que puedan incluir a este tipo de jóvenes en su entorno laboral; y, a la vez, apalancar la inclusión laboral por medio de las empresas de las cuales reciben servicios complementarios, en funciones laborales estándares, a través de la evaluación y desarrollo de competencias duras y blandas necesarias; sin dejar de lado un proceso que le permite a un nuevo colaborador adaptarse de manera más rápida a su entorno laboral.

1.1.3 Objetivo General

Diseñar un programa para fomentar una cultura de diversidad e inclusión en entornos laborales, ampliando la cobertura de la inserción laboral para personas con síndrome de down.

1.1.3.1 Objetivos Específicos

- Establecer los perfiles adecuados para la contratación de personas con síndrome de down.

- Crear un programa de formación, capacitación y entrenamiento para la certificación de competencias laborales de las personas con síndrome de down.
- Generar alianzas empresariales para buscar la inclusión laboral de personas con síndrome de down.
- Sensibilizar a la organización sobre el proceso y la importancia de la inclusión laboral de las personas con síndrome de down.

1.2 MARCO TEÓRICO

1.2.1 Marco conceptual

1.2.1.1 Definición general de discapacidad

La evolución constante de la consideración social de los discapacitados ha sido una tendencia los últimos años, ahora hemos visualizado varias iniciativas del gobierno central, la empresa privada y las fundaciones para incursionar a personas con diferentes discapacidades en el entorno laboral.

Pero el concepto de la OMS, ha sido visto como un modelo de cambio desde el hecho que antes era visto desde un enfoque de rehabilitador hacia un enfoque de accionar social, en el cual todos debemos involucrarnos de manera activa,

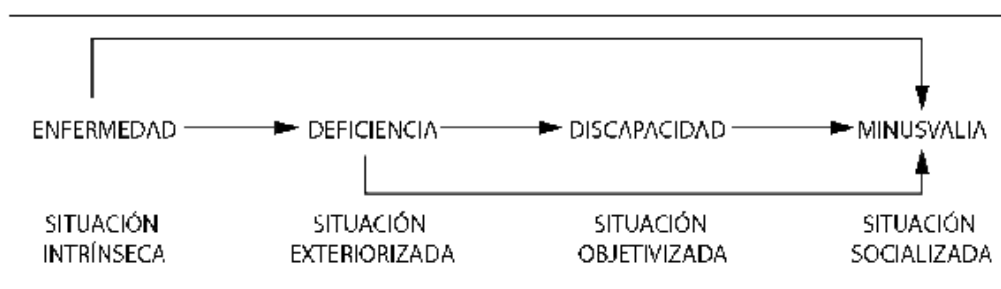
Sin embargo, para la Real Academia de la lengua Española el término “discapacidad” fue aceptado desde hace apenas 50 años. Pero fue en 1980 cuando esta definición fue clasificada y diferenciada por la Organización Mundial de la Salud en Ginebra de la siguiente manera: “discapacidad”, “minusválido”, “invalido”, entendiéndolos así:

Deficiencia: se relaciona con cualquier pérdida o anormalidad permanente o transitoria, ya sea psicológica, fisiológica o anatómica relacionado con la estructura o la función.

Discapacidad: entendiéndolo como una restricción e impedimento del funcionamiento del funcionamiento de una actividad causado por una deficiencia, en la forma o dentro del ámbito considerado normal para un ser humano.

Minusvalía: es la incapacidad que se traduce en una desventaja para una persona, en cuanto limita o impide el cumplimiento de una función que es considerada común para esa persona según la edad, el sexo, y los factores sociales y culturales.

Ilustración 5 Clasificación Internacional de deficiencia, discapacidad y minusvalía- relacionamiento de conceptos



Fuente: Organización Mundial de la Salud, 1980

A pesar del descontento causado por esta clasificación, que concentro el enfoque de la definición en el hecho de recalcar que una persona que posee una deficiencia de cualquier tipo, la persona con discapacidad debe ser vista y considerada como un ciudadano en relación a los demás y nunca bajo una situación individual; sin embargo, esta tipificación ayudo como instrumento para dar los primeros pasos en el trabajo y preocupación de la problemática de las personas con discapacidad, hacia la sociedad y las estructuras administrativas que apoyan al desarrollo de este grupo.

Ahora bien, la evolución de la consideración social de las discapacidades ha ido mejorando en cuanto a su adaptación; y, en base a los estigmas y paradigmas de apreciaciones y percepciones que adopto la terminología y su definición, por lo cual en el 2001 la OMS acoge una nueva clasificación para adaptar el marco conceptual de la salud, en el cual el término “deficiencia” fue englobado en la palabra “discapacidad” como una definición de limitaciones en la actividad y restricciones en la participación, incluyendo en el concepto a los factores ambientales que interactúan. (Amate, 2006)

La discapacidad en América Latina, es una cuestión que repercute en temas sociales, económicos y políticos, los mismo que carecen de datos estadísticos reales, la mayoría de estos datos son desactualizados y carecen de precisión; pero que según los mismos la discapacidad tiene varios índices que indican que van en aumento; es así que en América Latina existen aproximadamente 85 millones de personas con discapacidad, como se pueden conocer la información en el siguiente cuadro:

Tabla 1 Cantidad de personas con discapacidad y porcentaje por país de América Latina

País	Total de personas discapacitadas	Porcentaje
Argentina	2 217.500	6,80%
Bolivia	741.382	9,26%
Brasil	10 000.000	6,00%
Chile	958.500	6,39%
Colombia	4 992.000	12%
Costa Rica	363.480	9,32%
Ecuador	1 636.800	13,20%
Guatemala	1 887.000	17%
Honduras	700.000	14%
México	10 000.000	10%
Nicaragua	593.880	12,12%
Perú	7 882.560	31,28%
Uruguay	495.000	15%
Venezuela	2 370.000	10%

Fuente: Banco Interamericano de Desarrollo, 2017

En el Ecuador aproximadamente el 13,20% de los ciudadanos poseen algún tipo de discapacidad, estos índices afectan de manera directa o indirecta a familiares, amistades y la comunidad de manera política, económica y social. A nivel local de América Latina, lo que es más constérnate de las personas con discapacidad es que se caracteriza por que el núcleo en el que se desarrolla es identificado por la extrema pobreza, una tasa elevada de desempleo, bajo acceso a servicios públicos, educación, atención médica, vivienda o transporte.

Según los datos vistos, todas las sociedades tienen personas con discapacidad; pero lo más importante de esta situación es el hecho de entender el impacto psicosocial de una condición genética, comprendiendo el contexto cultural en el cual se desenvuelve la persona y su familia.

1.2.1.2 Definición y evolución del Síndrome de Down

La naturaleza del síndrome de down, puede ser analizada desde el componente *disease*, que es relacionado con aspectos médicos: que lo definen como un problema de salud que consiste en una deficiencia del funcionamiento fisiológico de forma incorrecta, que como consecuencia origina la reducción en las capacidades físicas o la reducción de la expectativa de vida.

En el caso de las personas con síndrome de down la *disease*, se atribuye a la trisomía 21, la misma que puede ser analizada a través de un examen genético, a la vez, debe existir una evaluación de la capacidad intelectual. Pero fue en 1866 cuando después de varias investigaciones de características físicas que poseían un grupo de pacientes clasificados bajo diferentes etnias, pero fue la étnica mongólica la que presentó varios casos y aspectos de la pérdida de diferentes características, todo esto fue documentado por John Langdon Down. (Down, 1886)

Langdon describió en su artículo "*Observations on an Ethnic Classification of Idiots*", un conjunto de características y sintomatologías observables de un grupo de pacientes que fueron asociadas a características raciales; pero después este síndrome fue asociado a un cuadro clínico con particularidades genéticas o genotípicas que refieren a atributos físicos como conductuales; que más tarde llevarían su nombre (Down, 1886)

En la actualidad en el Ecuador, los datos revelados por el doctor genetista Jijon, indican que el síndrome de down es mayor que el promedio mundial, ya que ocurre en 1 de cada 550 nacidos vivos; a nivel mundial la tasa se relaciona con 1 persona por cada 700 niños. (Proaño, 2019)

Estas cifras en el Ecuador conciben grandes retos para continuar con la consolidando la integración real de las personas con síndrome de down, no solo desde el acceso o al campo laboral, sino al sistema educativo, a través de una formación y educación inclusiva en todas sus fases; en el país los últimos años ha sido visto desde los aportes de la medicina; sin embargo han comenzado a evidenciarse trabajo por parte del gobierno y las políticas de la inclusión social de las personas con discapacidad.

Las principales acciones para las personas con discapacidad en el país se evidenciaron a partir del año 2008 cuando el estado ecuatoriano decreto un estado de emergencia para la creación de un sistema de prevención de discapacidades, atención y provisión de ayudas técnicas e insumos médicos, de esta acción, nace la “Misión Solidaria Manuela Espejo”, un programa gubernamental que llevo a cabo el primer estudio biopsicosocial clínico genético de las personas con discapacidad. (Paz Y Miño & Cortés, 2014)

A través del levantamiento de la información de la misión Manuela Espejo, se conoció que en la actualidad en el Ecuador existe aproximadamente un total de 7792 personas con síndrome de down, distribuidos a nivel nacional, sobre todo el mayor número de casos se muestra hasta la edad de 19 años, una edad que toma demasiada relevancia a la hora de tomar acciones hacia este grupo de la sociedad, ya que en esta etapa de vida se desarrollan las principales habilidades pedagógicas y cognitivas y es la época en el cual el potencial se fortalece para generar un mejor desempeño en la vida a futuro para la persona.

Tabla 2 Tasa de las personas con síndrome de down en el Ecuador

Provincias	Grupos de edad (años)														Total	Tasa
	0 a 4	Tasa	5 a 14	Tasa	15 a 19	Tasa	20 a 29	Tasa	30 a 39	Tasa	40 a 59	Tasa	> 60	Tasa		
Azuay	59	0,86	84	0,57	30	0,40	52	0,40	38	0,42	14	0,11	1	0	278	0,39
Bolívar	15	0,80	28	0,65	19	1,01	16	0,60	15	0,71	10	0,32	1	0	104	0,57
Cañar	25	1,09	32	0,63	18	0,72	23	0,62	7	0,28	3	0,08	-	0	108	0,48
Carchi	8	0,52	15	0,44	6	0,37	16	0,62	3	0,13	1	0,03	-	0	49	0,30
Chimborazo	18	0,40	42	0,42	18	0,37	30	0,40	13	0,24	7	0,09	2	0	130	0,32
Cotopaxi	18	0,42	50	0,53	25	0,59	25	0,37	8	0,16	2	0,03	1	0	129	0,28
El Oro	70	1,25	121	0,97	54	0,91	73	0,71	38	0,44	19	0,16	2	0	377	0,63
Esmeraldas	42	0,65	104	0,78	46	0,83	59	0,68	28	0,43	21	0,24	4	0	304	0,57
Galápagos	1	0,47	4	0,83	-	-	2	0,44	-	-	1	0,19	-	-	8	0,32
Guayas	438	1,22	777	1,06	305	0,90	380	0,60	225	0,42	184	0,25	4	0	2313	0,63
Imbabura	29	0,74	40	0,45	17	0,43	15	0,23	9	0,18	5	0,07	1	0	116	0,29
Loja	42	0,95	97	0,99	39	0,83	63	0,87	26	0,49	18	0,22	-	0	285	0,63
Los Ríos	68	0,81	154	0,88	74	0,96	86	0,68	77	0,72	42	0,30	3	0	504	0,65
Manabí	109	0,78	297	0,78	117	0,86	223	1,01	156	0,84	103	0,40	12	0	1017	0,74
Morona Santiago	13	0,59	27	0,66	14	0,85	10	0,42	10	0,63	1	0,05	1	0	76	0,51
Napo	15	1,10	23	0,85	10	0,88	11	0,64	3	0,23	4	0,26	-	-	66	0,64
Orellana	18	0,97	24	0,69	9	0,63	12	0,49	3	0,16	3	0,15	-	-	69	0,51
Pastaza	10	0,93	18	0,85	1	0,11	7	0,49	2	0,19	2	0,16	-	-	40	0,48
Pichincha	220	0,93	326	0,67	131	0,55	193	0,40	71	0,18	58	0,11	6	0	1005	0,39
Santa Elena	30	0,82	64	0,85	17	0,57	33	0,63	15	0,35	11	0,20	2	0	172	0,56
Santo Domingo	51	1,26	88	1,05	26	0,68	54	0,83	22	0,44	21	0,33	3	0	265	0,72
Sucumbios	19	0,89	43	0,99	12	0,62	22	0,70	12	0,50	3	0,11	1	0	112	0,63
Tungurahua	40	0,88	67	0,69	27	0,54	33	0,38	24	0,34	11	0,11	2	0	204	0,40
Zamora Chinchipe	10	0,90	21	0,88	9	0,89	11	0,73	7	0,67	3	0,22	-	-	61	0,67
Total	1368	0,94	2546	0,84	1024	0,72	1449	0,58	812	0,40	547	0,20	46	0	7792	0,54
Porcentaje	18,5		33		13		19		10		7		0,5		100	

Fuente: (Mision Solidaria Manuela Espejo (MSME). , 2013)

Los datos de la tabla anterior nos muestra que las provincias del país donde prevalece la tasa de síndrome de down, con relación a la edad activa para incursionar en el campo laboral entre los 20 a 39 años de edad, son: Santo Domingo (0,74), Manabí, (0,72), Zamora Chinchipe (0,67), Guayas (0,63), Pichincha (0,39).

El desarrollo humano es un derecho de todas las personas, ya que garantiza la evolución de la calidad de vida de manera integral de las personas desde todos los frentes como la economía, la cultura, la vida social y laboral, la política, tecnología, para eso debemos trabajar en formas espacios que otorguen un nivel de vida digna a las personas con síndrome de down con ingresos económicos que contribuyan a la integración a la vida comunitaria.

Sin embargo, un aspecto relevante que no se puede descuidar con las personas con síndrome de down en su etapa de niñez, es el hecho de brindar una atención temprana para que puedan desarrollar su potencial de aprendizaje y seguir el proceso de formación con los mismos pasos que los demás niños a su edad.

Los niños con síndrome de down al igual que sus familias deben tener asistencia y estimulación temprana para promover un adecuado desarrollo de su inteligencia emocional y cognitiva, auto concepto como por ejemplo para fortalecer y dar respuesta a las necesidades permanentes y transitorias que pueden desencadenar trastornos u atención

en su desarrollo de forma global. (Federación Estatal de Asociaciones de Profesionales de Atención Temprana - GA, 2005)

Una persona con síndrome de down, en su etapa de niñez con la ayuda de un profesional multidisciplinario, debe fortalecer su desarrollo de la psicomotricidad, lenguaje oral y escrito, habilidades cognitivas y numéricas y sus habilidades sociales para fortalecer el desarrollo de la autonomía personal y su autoestima.

Adicional a este proceso de acompañamiento en la niñez de una persona con discapacidad se debe sumar el hecho de atender otro aspecto trascendental al momento de cuidar su salud, ya que puede presentarse anomalías como, la cardiopatía congénita, problemas con su aparato digestivo o con sus órganos y sentidos como lo es en especial la audición.

1.2.1.3 Diversidad e inclusión laboral

Gestionar la diversidad en la época actual para las organizaciones es una estrategia de futuro, para cambiar la mirada hacia una acción que se caracteriza por la evolución de manera inmediata de un cambio cultural y globalizado que busca generar resultados que trasciendan desde los ámbitos culturales, raciales, religiosos y de género.

El factor de la diversidad en las organizaciones es un reto transformacional, que debe ser aprovechado y convertido adecuadamente en una oportunidad de tratar un factor competitivo de forma interna y externa, a la vez, se convierte en una prueba de gestión del cambio para generar una mentalidad a que los equipos directivos reconozcan y favorezcan a la diversidad en toda su expresión y acción. (Márquez & Belmonte, 2016)

Asimismo, para poder garantizar parte de la inclusión laboral debemos abordar un concepto clave de “desarrollo inclusivo” como un diseño que busca efectuar acciones y políticas para el impulso socioeconómico y humano que encaminan la igualdad de oportunidades y derechos para todas las personas, sin diferenciar status social, género, edad, condición física y mental, raza, religión o preferencia sexual, etc, en equilibrio con su medio ambiente. (Beman Bieler, 2016)

El modelo de “desarrollo inclusivo” es un enfoque que contribuye a la valoración específica del talento humano con relación a sus cualidades y características que enriquecen al ser humano a la hora de buscar resultados para una organización, a través de este enfoque se propone apreciar la diversidad y no discriminar en ninguna condición de diferencia, pero si a la vez, transformar los valores en una oportunidad de crecimiento para luchar contra la pobreza, dando visibilidad del apoyo a los grupos de “atención prioritaria” para que sean posicionados en políticas y programas públicos y privados.

La inclusión laboral es un referente actual para el desarrollo de las personas con discapacidad, pero debemos estar conscientes que la misma inclusión debe nacer desde el campo educativo, la comunidad y la familia como una defensa de derechos desde el nacimiento de la persona es una acción que se debe promover la aceptación, el respeto, la igualdad de oportunidades y trato, la autoconfianza; etc.

Uno de los factores que no pueden pasar desapercibidos durante este proceso de inclusión, son los familiares, en especial los padres quienes según el estudio doctoral de Jesús López Lucas indica que ellos incurren con comportamientos como la sobreprotección, el rechazo, la exclusión y sobre todo el sentimiento de lastima o compasión, sin embargo esta actitud debe ser el primer punto de cambio para fomentar la inclusión, por lo cual los familiares son capaces de percibir actitudes y sentimientos favorables cuando conocen y se transmite información de primera mano el tipo de apoyo que puede ofrecerse a su familiar, sobre todo para evitar la victimización que discrepa de la autoprotección.

El investigador López Jesús, ha hecho una serie de entrevistas en diferentes ámbitos, en especial sobre las principales necesidades de los familiares de las personas con discapacidad, quienes participan en un rol de alcance relevante para eliminar las medidas de integración hacia sus familiares, conocer una verdadera inclusión como un derecho consubstancial de cada ciudadano del mundo, para reclamar una igualdad de trato y respeto en todo momento. Le dan una relevancia importante a la información como algo preciso para la consecución y aceptación de la igualdad de oportunidades.

mirada hacia no etiquetar a la gente, ni discriminar, sin importar estatus económico, género, edad, discapacidad y preferencia de orientación sexual, étnia, lenguaje o culturas, etc. Esta condición no diferencia la calidad de personal, profesional y el potencial de talento de cada persona.

Como seres humanos en constante evolución nunca podemos quitarnos el hecho de poder aprender de todas las personas, sin importar cualquiera de las características que nuestro compañero de escuela o de trabajo sin importar su condición de vida y más aún perder la oportunidad de enseñar, a ese momento lo llamamos diversidad e inclusión. En el campo laboral las empresas y sus colaboradores deben sentirse orgullosos de reclutar y conformar equipos diversos que dan una luz diferente al pensamiento estratégico e individual.

Toda organización tiene la oportunidad de comprometerse con la inclusión, eso le ayuda a retener y enamorar a equipos talentosos y proactivos diversos, llenos de orgullo y sentido de pertenencia de trabajar en una organización con mirada de inclusión laboral.

Varios autores en la actualidad detallan la importancia de la diversidad e inclusión en el campo laboral, como una nueva promesa laboral que fortalece el vínculo entre el colaborador, la organización y su entorno de hecho, es un factor diferenciador de la ventaja competitiva, que motiva la creación de valor compartido como un eje de la responsabilidad social.

Para Neli Aca, (2016), psicóloga organizacional consultora de recursos humanos, como referente de la gestión de talento humano su investigación refleja varias ventajas para las organizaciones sobre la inclusión, para conformar equipos talentosos y proactivos, a continuación, detalla algunas ventajas como:

- **Crear colaboradores embajadores de marca:** los colaboradores son las personas cuenta una historia de su empresa, que mejor si la misma es una historia positiva que narra cómo compartir un entorno diverso e inclusivo.

- **Compromiso y satisfacción por parte de los colaboradores:** establecer políticas que enmarcan la implementación de la diversidad e inclusión en la organización y que escuchen la opinión de tus colaboradores.
- **Fidelización por parte de los colaboradores:** los colaboradores son más leales a empresas que implementan políticas de transparencia hacia la diversidad y la inclusión.
- **Atracción y retención de talento:** una organización que tiene la oportunidad de implementar buenas prácticas de diversidad e inclusión en sus procesos organizacionales de talento humano, puede capitalizar la manera de atraer y retener al talento. (Aca, 2018)
- **Responsabilidad Social Empresarial:** implementar acciones de responsabilidad social empresarial es una congruencia de valores que resaltan la filosofía empresarial y la identidad corporativa, que forma parte de la cultura organizacional, sin embargo, uno de los principales beneficios radica en tener una fuerza de personas diversa libre de conflictos de discriminación.

Revisando varios de los beneficios que atrae la inclusión de la diversidad se puede compartir otros de las oportunidades que tienen las organizaciones al momento de adoptar estas políticas como, por ejemplo:

- **La inclusión brinda diferentes perspectivas para la solución de problemas:** Sin duda está comprobado que pensamientos diferentes con representaciones y múltiples visiones diferentes del mundo ayudan a solucionar problemas o conflictos laborales desde aristas diferentes, de esa forma la toma de decisiones se facilita y considera diferentes puntos de vista. (Lizarraga, 2018)
- **Aumenta la flexibilidad organizacional:** es conseguir que los colaboradores se integren y se adapten al cambio de infraestructura, de costumbres y logren crear un sentido de pertenencia diferente hacia la organización, a la vez debemos considerar que la inclusión debe tomar en cuenta una inversión en infraestructura,

campañas comunicacionales, tecnología que a la larga facilitan el ingreso de más personas con discapacidad al campo laboral. (Lizarraga, 2018)

La diversidad y la inclusión no debe ser vista como una moda para las empresas, sino como un proceso necesario en la actualidad, contar una fuerza de trabajo diversa es definitivamente una ganancia para todos los actores y procesos involucrados, durante muchos años varios grupos diversos han sufrido de discriminación, pero después de varias luchas comenzada por la mujer y su inclusión en el campo laboral con igual de oportunidades que un hombre, abrió la puerta a un debate donde la inclusión en diferentes aspectos a triunfado.

El rol de recursos humanos en las organizaciones, que implementan políticas de inclusión es estratégico y debe garantizar un acompañamiento oportuno a los colaboradores para conocer su sentir ante esta nueva condición laboral y tomar acciones que no afecten o vulneren a los dos actores protagónicos de este momento como lo son: las personas con discapacidad incluidas y los colaboradores que ya pertenecen a la empresa y que seguramente deben compartir un nuevo pensamiento de trabajo y compañerismo.

En estos momentos recursos humanos debe actuar de manera clave con la evaluación del clima laboral, en el cual pueda evaluar y garantizar que ninguna situación quede reprimida y que ningún derecho quede vulnerado.

1.2.1.4 Desarrollo de competencias laborales

La definición del concepto competencia ha evolucionado a lo largo de los años, como un proceso normal de la evolución antropológica del ser humano, el cual tiene la capacidad de poder vivir un proceso de transformación constante lleno de cultura y valores que acompaña este desarrollo multidisciplinario de formación persona y profesional, a través de la modificación de las estructuras mentales creadas a través de los años y las formas de ver la realidad.

Previo a abordar el concepto de una competencia laboral, se debe comprender la definición de una competencia, las características que necesita para ser desarrollada, su clasificación y la relación que existe entre los diferentes tipos; de esta manera se puede

comprender de manera más simple la correlación que existe para convertirse en una competencia laboral y su funcionalidad en el campo organizacional.

El concepto competencia conduce a una investigación histórica que interviene en el resumen de una conjugación de diferentes disciplinas en el proceso de educación, por lo cual la definición debe partir desde el entendimiento evolutivo complejo del ser humano, que se conjuga con el entendimiento y la complementación de varias ciencias como: la psicología, antropología, gestión de recursos humanos, la sociología de la educación, la antropología, la filosofía, la lingüística, la pedagogía, la gestión de recursos humanos, sociolingüística. (Vigo, 2018)

Conocer el concepto de competencia desde varias ciencias nos ayuda en la investigación para poder realizar la relación con la evolución del ser humano, en especial de las personas con síndrome de down, quienes durante varios siglos la mirada de discriminación desde el campo educativo, el campo laboral y en ocasiones hasta el entorno familiar, como personas con falta de competencia para poder realizar varias actividades que las personas consideramos lógicas, evidentes y sencillas. A través de esta definición existe una mejora del pensamiento lógico sobre la inclusión de personas con discapacidad desde cualquier rol de la sociedad, sin dejar de lado su protección y seguridad.

Tabla 3. Dimensiones y evolución del termino competencia

Disciplinas	Dimensiones	Investigadores	Tiempo
Filosofía	Competencia	Aristóteles Sócrates	Edad Antigua
Lingüística	Competencia lingüística	Noam Chomsky	1970
Sociolingüística	Competencia comunicativa	Dell Hymes N. Georgescu-Roegen ¹	1971
Psicología	Competencia cognitiva	Jean Piaget	1972
Antropología	Competencia personal	J.C. Lévi-Strauss	1982
Gestión de recursos humanos	Competencia profesional	Leonard Mertens	1990
Sociología de la Educación	Competencia cultural	Basil Bernstein	1994
Pedagogía	Competencia formativa Competencia personal Competencia profesional	Miguel Zabalza Aurelio Villa-Manuel Poblete -Sergio Tobón	2000-2014

Fuente: (Vigo, 2018)

Existen diferentes autores que durante años han analizado el concepto de competencias desde el ámbito psicosocial o individual, pero para poder entender de donde nace el concepto de competencia utilizaremos a la definición de los autores Spencer y Spencer (1993) quienes indican que:

“una competencia es una característica subyacente en el individuo que esta causalmente relacionada con un estándar de efectividad y/o con un performance superior en un trabajo o situación” (Spencer, 1993)

En esta definición podemos encontrar varias palabras que conjugan el concepto de competencia con la correlación de las características que la convierten en una competencia laboral, por parte de Spencer y Spencer, definiciones que son aclaradas por

Martha Alles, una de las principales psicólogas organizacionales referentes en el mundo de la dirección de recursos humanos, en base a sus aclaraciones se detalla el concepto de:

- **Característica subyacente:** es una pieza profunda que forma parte de las características de la personalidad, y que ayuda a pronosticar el comportamiento de una persona en varias situaciones y desafíos laborales.
- **Causalmente relacionada:** puede originar que de forma anticipada se puede predecir o relacionar el comportamiento de la persona y el desempeño
- **Estándar de efectividad:** a través de la competencia se puede llegar a predecir quien hace algo bien o mediocrementemente, bajo un criterio de estándares generales

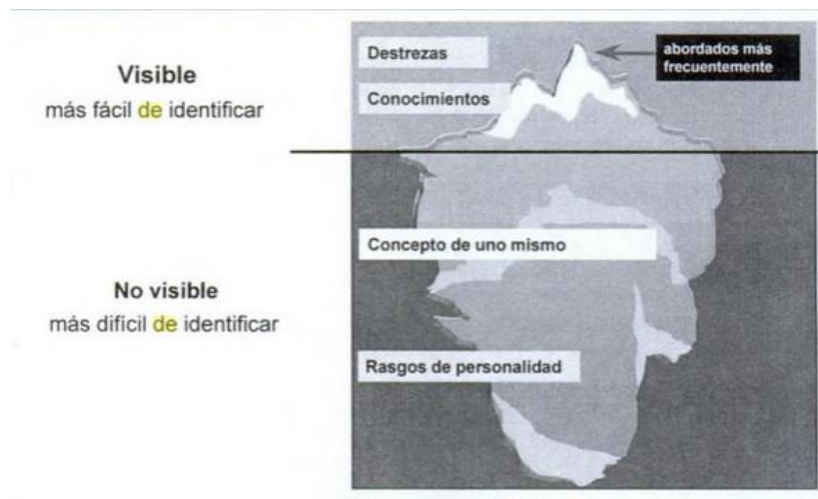
Sin embargo, para el campo organizacional lo importante y relevante en los procesos de selección o de desempeño es identificar ese conjunto de atributos, conocimientos y características que definen que una persona tiene una serie de competencias para desempeñar de manera excelente o buena en una actividad laboral. Para descubrir las competencias en una persona no necesitamos relacionar su perfil físico, emocional o psicológico, sino el hecho de conocer las competencias que lo hacen eficaz y exitoso en su posición dentro de la organización.

Autores como Spencer y Spencer (1993) manifiestan que existen cinco tipos de competencias como: **Motivación, Características, Concepto propio o conocimiento de uno mismo, Conocimiento y Habilidad**, estas pueden desarrollarse por las personas de formas mentales o cognitivas, pero sobre la importancia de esta clasificación las competencias de tipo concepto de sí mismo, motivaciones y características suelen ser parte de la parte de la personalidad y están más escondidas a la observación simple, pero las competencias de conocimiento y habilidad son vistas de manera rápidamente observable y son relativamente de tipo superficiales.

Todas las competencias que tiene un ser humano como parte de sus características, son fortalezas y oportunidades de desarrollo durante su etapa de vida, la imagen que refleja el “modelo del iceberg” de los autores, muestra las características de competencias vistas de manera central y profunda y de forma superficial por estar a primera vista y tener un

proceso más sencillo de desarrollo como lo es el conocimiento: que se lo puede realizar de manera rápida como una capacitación, una lectura, un proceso de educación formal, a diferencia de las competencias como conocimiento de uno mismo o la motivación que toman más tiempo y experiencias de vida en poder generar un impacto de desarrollo.

Ilustración 7. Observación de la clasificación de competencias según Spencer y Spencer



Fuente: (Spencer, 1993)

De manera general, hemos evidenciado cómo ha evolucionado el término competencia no en el nombre sino en su concepto y la visión de diferentes ciencias que estudian al ser humano como un proceso de evolución al igual que sus características, pero lo importante de esta definición es entender que es una competencia laboral y como se mide en el mundo organización, para poder guiar a la inclusión laboral de personas con síndrome de down desde su conjunto de competencias desarrolladas y a desarrollarse de forma técnica y comportamental para que puedan cumplir un rol profesional en las empresas, que les permite sentirse orgullosos por saber que su retribución económica es parte de su buen desempeño.

Las organizaciones en la actualidad de igual forma han evolucionado y las necesidades que tenían hacen diez años, no son las mismas porque sus consumidores, les exigen productos y servicios diferentes e innovadores, pero que sobre todo ese concepto de responsabilidad social compartida que ahora está incursionándose sea coherente desde el

mensaje interno hacia la percepción de sus clientes, es por eso que la diversidad enriquece también el cambio de competencias laborales actuales para los colaboradores.

Los retos del cambio para la organización, sus colaboradores y la sociedad es ahora una condición especial para alcanzar una ventaja competitiva desde su actuación, es por las personas con síndrome de down para incursionar en el campo laboral y social deben comprender y trabajar en conjunto con su familia en un proceso de formación de sus competencias laborales para ser capaces de competir interna y externamente.

Es por eso, que para que ellos estén preparados y listos para esta inclusión el rol de gestión de talento humano y las instituciones públicas que regularizan este proceso de formación deben fomentar la creación de competencias técnicas a través de la profesionalización de oficios en los cuales las personas con síndrome de down pueden tecnificarse.

Adicional a la profesionalización de competencias técnicas las personas con discapacidad (síndrome de down), pueden fortalecer su perfil para hacerlo más competitivo a la hora de buscar empleo si se empoderan de forma proactiva en el desarrollo de sus competencias como lo señala la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) capacidades básicas para estar a la vanguardia en el campo labora:

- La capacidad de innovación
- La capacidad de adaptación
- La capacidad de aprendizaje (Arguelles, 2012)

El comportamiento del mercado laboral es muy variable y nos muestra una situación de complejidad desde cualquier perspectiva, ahí la importancia de poder estar preparados de manera correcta con las competencias necesarias para incursionar un empleo, tampoco podemos exigir a las organizaciones en que contraten a personas con discapacidad solo por el simple hecho de ser un grupo prioritario, estas personas necesitan atención para la potencialización de sus competencias desde cualquier perspectiva.

1.2.2 Marco referencial

Como veremos en la investigación en el Ecuador desde hace más de 10 años existe una mirada cultural diferente hacia las personas con discapacidad, la actitud de la sociedad hacia la inclusión de personas con discapacidad ha evolucionado en varios aspectos, pero aún existe un momento fronterizo entre la inclusión de las personas y creer en su potencial de talento para desempeñarse una actividad de forma adecuada.

Este momento fronterizo que atraviesa la sociedad ecuatoriana y Latinoamérica con relación al discapacitado Lucas Lopez (2013) en su tesis doctoral lo denomina como “Border Disability” que es una relación entre el reconocimiento formal del “discapacitado” pero no una declaración de reconocimiento como persona y ciudadano.

Y esta reflexión nos lleva a comprender el por qué aun sus padres y familiares se preocupan de estas personas por el hecho de ser discapacitados, pero no porque son ciudadanos, la sociedad aun no comprende ni entiende las cualidades y capacidades de un discapacitado, no se trata nada más del hecho de reconocer su discapacidad, sino de asignarle un rol valioso y positivo para la sociedad.

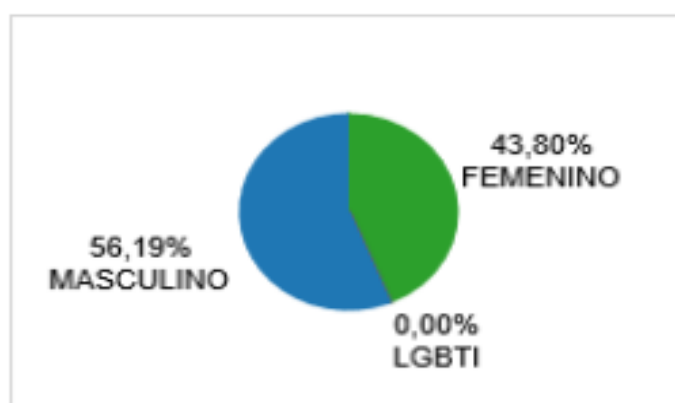
No debe existir ni barreras, ni fronteras desde ningún punto de las ciencias biológicas, antropológicas, ni sociales para describir a la discapacidad; pero en pleno siglo XXI las personas con discapacidad es un eterno habitante de la frontera, ya que como lo afirma, Planella Ribera (2010), no son ni enfermos, ni gozan de buena salud, no están muertos, ni totalmente vivos, no están ni fuera de la sociedad ni dentro del todo.

Es importante enfatizar que llegar al punto de movernos hacia la inclusión y aceptarla, requiere una suma de esfuerzos colectivos, que implica un cambio en la cultura de la sociedad y la organización desde la concepción de la filosofía, las estrategias de enseñanza, la identidad, la organización estructural. Estos cambios no solo afectan a las personas con discapacidad y sus familias, sino tiene un alcance mucho más amplio con relación a su entorno, desde que un niño con discapacidad nace en cada parte del mundo la atmósfera social de estereotipos, prejuicios, debe desaparecer hacia dejar de juzgar a la gente por su apariencia y comenzar a mirarlos por nuestros rasgos en común ser humanos.

La inclusión y el respeto por la diversidad no son principios limitados al núcleo familiar o el estado, es una problemática social que debe ser atendida desde diferentes frentes con actividades promovidas desde la empresa privada a través de esfuerzos individuales y colectivos.

Para fortalecer la presente investigación, es importante conocer panorama numérico de las personas con síndrome de down en el Ecuador, una base a las estadísticas levantas por el CONADIS en el 2019, existen 461 687 personas reportadas con discapacidad, de las cuales el 56,9% son del género masculino y el 43,80% son del género femenino.

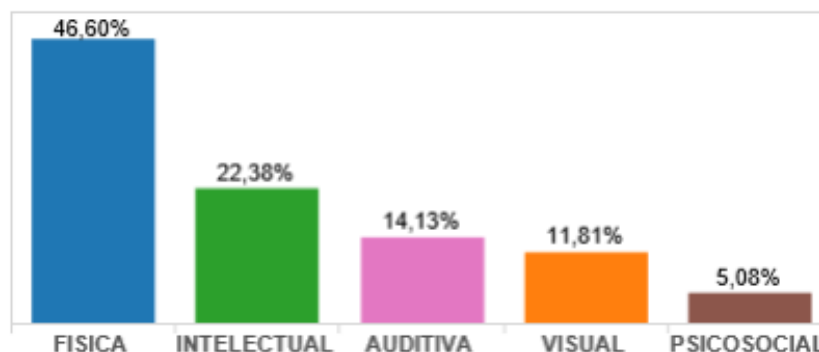
Ilustración 8. Distribución por género de las personas con discapacidad en el Ecuador



Fuente: (Ministerio de Salud Pública, 2019)

De la cantidad de personas con discapacidad en el país en la siguiente gráfica podemos conocer a mejor detalle como consta la distribución numérica con relación a los tipos de discapacidad, en la cual el 46,60% del total de personas poseen una discapacidad de tipo física y el 22,38% una discapacidad intelectual, el 14,13% mantiene una discapacidad auditiva, el 11,81% mantiene una discapacidad visual, el 5,08% una discapacidad de tipo psicosocial.

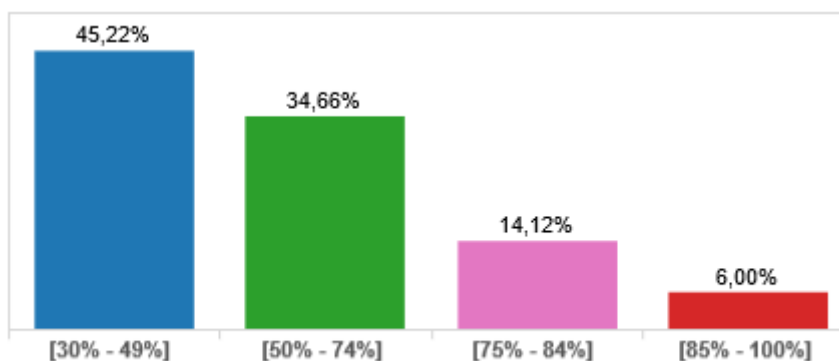
Ilustración 9. Distribución del tipo de discapacidad



Fuente: (Ministerio de Salud Pública, 2019)

Para poder trabajar con el grupo de personas con discapacidad, debemos conocer un dato relevante que corresponde al grado de discapacidad que poseen, ya que de esta manera podemos reconocer las funciones o actividades en las cuales unas personas con discapacidad pueden desempeñarse de manera correcta, el hecho de buscar la manera de que sean incluidos es el campo laboral debe garantizar el cuidado y protección de su integridad física y no exponerlos a actividades forzadas. Como podemos ver en la gráfica las personas el principal porcentaje de personas con discapacidad se concentra en el grado de discapacidad entre el 30% al 49% con un total del 45,22% que corresponde a una buena cantidad de personas para cuidar y precautelar su salud.

Ilustración 10 Distribución personas con discapacidad según su grado de discapacidad



Fuente: (Ministerio de Salud Pública, 2019)

La sintomatología con relación al Ecuador, ha sido una paradoja compleja en el momento de representar al sujeto, el temor a ser percibido como una persona “anormal”, por el común denominador de lo que la sociedad relaciona con “normalidad”, es un conjunto socialmente cultural, que representa al sujeto en diferentes grupos sociales, es así que el no tener ninguna discapacidad hace que las personas pertenezcan al grupo social de “normales”, pero al momento de adquirir una discapacidad, el ser humano pasa a formar parte del grupo de discapacidad, pero este cambio trae una transformación de la representación social, para la persona y su familia.

1.2.2.1 Competencias laborales y conductuales.

Las competencias laborales y las competencias conductuales, no son solo dos términos diferentes a pesar de estar asociados, varios de las habilidades y comportamientos demostrados por el ser humano a la hora de ser analizados, aun a varios autores a pesar de ser dos cosas diferentes, encuentran analogías e contexto que profundizan las descripciones de la clase de comportamientos asociados a cada una.

- **Competencias laborales:** la definición de competencias laborales plantea una variación de conceptos, habilidades, aptitudes que una persona necesita para desempeñarse de forma adecuada en un puesto de trabajo. Las mismas son asociadas con oficios o a la extensión de la educación profesional que se aplican en el campo laboral, como una extensión de poder generar objetivos y resultados organizaciones para apoyo a la gestión estratégica o administrativa de un negocio.

Las competencias laborales han sido mancomunadas a oficios, es así que las personas que adquieren el conocimiento o habilidad sobre una serie de actividades que demuestran que tiene la experiencia para ser de forma correcto este oficio, puede ser certificado en tener las competencias laborales necesarias para desempeñarse de manera correcto en un cargo establecido. (Alles, 2008)

Es así que la Organización Mundial del Trabajo (OIT) impulsa a nivel mundial que los gobiernos locales a través de sus instituciones públicas de regulación del trabajo y/o educativas logren impulsar la certificación de competencias laborales de personas que poseen un título o un certificado que acredita que posee los

conocimientos, habilidades y aptitudes necesarias para la capacidad efectiva de generar un desempeño exitoso en una actividad laboral. Sin necesidad de pertenecer a una organización o siendo parte de ella. (Alles, 2008)

- **Competencias conductuales:**

De igual manera las competencias conductuales son un conjunto de rasgos que han sido asociadas a los modelos de Management que son diseñados en base a las funciones, filosofía o cultura organizacional que busca transmitir una empresa a sus colaboradores y por las cuales están sido evaluados en su desempeño.

Existe un elemento que puede relacionar el desempeño de una competencia conductual que es la inteligencia emocional, en la actualidad es una novedad que no solo el conocimiento o las habilidades pueden determinar nuestro éxito en una posición si no también nuestra manera de manejar nuestras emociones y como estas son compartidas con los demás.

Es así que las competencias conductuales son vistas en la actualidad como un factor diferenciador para predecir un buen desempeño a futuro, es por eso que nuestro coeficiente emocional debe ser medido a la igual manera que nuestro coeficiente intelectual, no solo es el hecho de saber hacer algo, sino la combinación de actitudes personales y sociales que nos lleven al querer hacer las cosas por motivación, deseo de lograr algo diferente en el momento de asumir una responsabilidad laboral.

Para lograr tener una conjugación de ambos sistemas de competencias, el modelo de competencias debe atañer dos modelos básicos vinculados entre sí, como lo es: la capacidad de las personas este alineada de manera efectiva VS la integración de la estrategia organizacional en base a un modelo conductual. (Alles, 2008)

Pero para constituir un modelo de implantación con éxito de un sistema de gestión por competencias, es necesario poder hacerlo simple, útil y comprensible para las personas, en la siguiente grafica se identifica como se puede manejar el modelo de la autora Martha Alles (2008). Adicional a tener un modelo, debemos definir una escala que pueda indicar los niveles de competencias entre 4 a 5 que debe tener las mismas. Esta forma le da un esquema uniforme, esta ilustración se realizada de forma tropicalizada o artesanal durante

un proceso de entrevistas, Focus grupo u observación de competencias, considerando la ubicación de la posición en el organigrama organizacional

Ilustración 11. Pasos para la implantación de un sistema de competencias



Fuente: (Alles, 2008)

1.2.3 Marco histórico

A partir de los años 50 en el Ecuador, se evidenció la necesidad de atención a las personas con discapacidad, pero esto fue realizado bajo criterios de caridad o beneficencia, posteriormente los padres de familia de las personas con discapacidad y varias organizaciones privadas se unieron para de manera general tecnificar el apoyo a las personas con discapacidad.

Fue en la década de las 70 que varias organizaciones públicas asumieron responsabilidades en la educación, salud y bienestar social, extendiendo a la cobertura de atención médica, proceso de ayuda e integración de las personas con discapacidad que fue consolidado en los años 80 por el impulso de la “década del impedido”, que fue decretada por las Naciones Unidas.

En 1980 se creó la División Nacional de Rehabilitación en el Ministerio de Salud, que se le encomendó organizar e implementar la rehabilitación funcional para las personas con discapacidad, a la vez, ampliaba la cobertura asistencial con la organización de servicios

de medicina física y rehabilitación en casi todas las provincias, esto se sumaba a las ya existentes unidades de rehabilitación de seguridad social.

Es así que, en 1982, se expidió la ley de protección del minusválido, con la creación de la institución pública Dirección Nacional de Rehabilitación Integral del Minusválido-DINARIM-, la misma que reemplazaría al CONAREP y adherida al Ministerio de Bienestar Social, contemplándose en la ley disposiciones para la prevención y atención de las personas con discapacidad.

Con relación a ese año, las empresas del sector privado comenzaron con su participación activa para la búsqueda de alternativas y acciones en pro de las personas con discapacidad, el Instituto Nacional del Niño y la familia INNFA, fue una de las organizaciones con mayor cooperación y creación de varios centros de rehabilitación y escuelas de educación especial. Fue así que otras organizaciones también buscaron a forma de sobresalir con su trabajo benéfico.

En 1989, la primera dama de la nación y los Ministros de Bienestar Social, Educación, Salud y Trabajo, decidieron crear la comisión interinstitucional de análisis de la situación de las discapacidades del Ecuador por sus siglas (CIASDE), conformada por profesionales de diferentes disciplinas, quienes comenzaron su trabajo a través de talleres de elaborar un Plan Nacional de Discapacidades, publicado en 1991.

En el 2008, se presentó el II plan Nacional de discapacidades, con dos objetivos de poder disminuir la incidencia y prevalencia de las deficiencias potencialmente generadas por la discapacidad y la mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

En los últimos años los programas de atención a las personas con discapacidad han comenzado a tener una mayor atención por parte de las entidades públicas y privadas, las tendencias mundiales ha puesto en marcha un proceso más asertivo de comunicación hacia la importancia de la diversidad en entornos laborales.

El Ecuador bajo las tendencias de las Organización de Naciones Unidas adoptó las medidas implementadas en diciembre del 2011 en la Asamblea General, la celebración del “Día Mundial del Síndrome de Down” que es reconocido cada 21 de marzo, por estas

celebraciones internacionales se ha visto un apoyo por parte de las diferentes organizaciones privadas hacia las fundaciones que trabajan con personas con síndrome de down como, por ejemplo: durante los últimos 3 años Mc Donald's ha donado todas las ventas de su producto estrella Big Mag para la Fundación el Triángulo y su obra de trabajo.

La historia de reconocimiento de la inclusión en el Ecuador, está contando momentos diferentes a través de la celebración mundial se busca generar un mayor impacto y conciencia pública sobre la transformación de la condición humana de las personas con síndrome de down, la misma que tiene efectos variables en los estilos de aprendizaje y personalidad, sin dejar de lado sus características físicas y de salud. El lema de esta celebración consiste en “no dejar nadie atrás” y consiste en generar igualdad de oportunidades y condiciones para ellos con el pleno desafío que puedan celebrar de una vida plena en todos los aspectos de la sociedad. (Sheineider, 2012)

El camino recorrido para general una igual de oportunidades a las personas con síndrome de down ha sido corto, aún quedan muchas iniciativas para conformar un sistema inclusivo en todos los niveles de la sociedad con cambios significativos.

1.2.4 Marco legal

El estado ecuatoriano establece a través de la Constitución de la República del Ecuador del 2008 la protección de los derechos de las personas, en los Artículos 11, 47, 48, 424, no obstante, se debe dar énfasis en el Art. 53 cuyo texto tiene como objetivo garantizar

“...la prevención, de las discapacidades y la atención y rehabilitación integral de las personas con discapacidad, en especial en casos de indigencia, conjuntamente con la sociedad y la familia, asumirá la responsabilidad de su integración social y equiparación de oportunidades” (Asamblea Nacional, 2008)

De forma regular, la Constitución de la República del Ecuador, busca que el Estado entregue garantías y adopte medias a través de las instituciones públicas gubernamentales se garantice que la personas con discapacidad puedan acceder a bienes y servicios públicos como lo son: la salud, educación, capacitación, inserción laboral, el transporte,

así como, las acciones urbanísticas arquitectónicas que se realicen para adoptar facilidades de movilización por parte del gobierno central y los municipios.

Considerando que, al conocer la ley más importante del Ecuador, con respecto a materia legal, se puede reflexionar y entender las razones de la existencia de las leyes, reglamentos e instituciones que existen y un poco de su evolución durante los últimos años con relación a la protección de derechos y deberes de las personas con discapacidad.

La primera ley dedicada a uno de los puntos más importantes sobre el trabajo de las personas con discapacidad fue publicada el 5 de agosto del 1982, en el Registro oficial 301; y en 1994 aparece el primer Reglamento General de la Ley sobre Discapacidades, en 1998 la nueva constitución de la República de ese entonces detalla en el art. 53 los derechos y disposiciones a nivel nacional de las personas con discapacidad, uno de los primeros referentes de América Latina.

En ese mismo año, las federaciones nacionales de personas con discapacidad, los organismos de control del sector público y el CONADIS envían a Asamblea del 2008 un proyecto de ley sustitutiva, elaborado en base a las experiencias de la aplicación de las primeras leyes, y a los avances técnicos científicos que se habían incorporado con relación a organismos internacionales como UNESCO, OIT, Naciones Unidas, que buscan crear un marco normativo que se base en el principio de inclusión, normalización y equiparación de oportunidades; fortaleciendo la no discriminación a personas por razones de discapacidad a través de la integración de sanciones importantes en todos los ámbitos como la educación o el trabajo, etc

Para procurar la integración social de las personas con discapacidad en 1992 se consideró necesario actualizar la legislación ecuatoriana en materia de discapacidades con la Ley 180 sobre discapacidades dicho proyecto fue preparado por la CIASDE, con el propósito de coordinar las acciones que los organismos y entidades de los sectores público y privado.

Del registro de la ley anterior nació el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS) que existe hasta la actualidad y que tiene como objetivo compensar las desventajas que

puede generar una discapacidad y con el fin de equiparar oportunidades, a la vez, generar convenios con instituciones públicas y privadas para generar:

- Programas de becas para estudios
- Créditos preferenciales para microempresas con discapacidad
- Subvención de medicamentos
- Subvención de ayudas técnicas
- Rebajas en determinados tipos de impuestos
- Tarifas preferenciales en transportes terrestres y aéreos

Los últimos diez años en el Ecuador la cuestión de la discapacidad se ha constituido en un área de atención prioritaria, enfocada a la atención equitativa, transparente y de calidad, por lo cual en el 2012 se reformo la Ley Orgánica de Discapacidades que busca:

“...asegurar la prevención, detección, oportuna, habilitación y rehabilitación de la discapacidad y garantizar la plena vigencia, difusión y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad establecidos en la Constitución de la Republica.” (Asamblea Nacional del Ecuador , 2012)

En el detalle de la ley orgánica de discapacidades art. 46, se delega al Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidad las relaciones laborales para las personas con discapacidad en ejercicio de garantizar la igualdad de oportunidades.

A su vez, la ley cuenta con un beneficio para la inclusión de las personas con discapacidad en el campo laboral, como se menciona en el Art. 47, las empresas en el país deben contar un número mínimo del 4% de trabajadores con discapacidad, cuando la empresa cuente con un número mínimo de 25 trabajadores.

Esta política ha favorecido los últimos años a las personas con discapacidad que tienen la oportunidad de tener un empleo digno sin importar sus condiciones, pero este indicador no puede determinarse como un termómetro para conocer si en el país las empresas están incursionando en sus nóminas a personas con discapacidad solo por cumplir la ley, o por el hecho de fomentar una política que atienda las necesidades de tener una cultura de

diversidad e inclusión, en la cual la personas con discapacidad o en este caso con síndrome de down, está siendo vulnerada en sus derechos o no integrada en todas las actividades que organiza la empresa y a la vez, saber cómo se sienten los colaboradores con la inclusión laboral y social de estas personas como compañeros de trabajo participe de resultados organizacionales.

CAPÍTULO II

2.1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación, a través de los objetivos del proyecto, el alcance, así como, la población específica a ser investigada, considerando un enfoque metodológico que mediante la recolección de datos e información relevante, aporta con un análisis de resultados que permita la estructuración de una propuesta de diseño de un programa que contribuya una cultura de diversidad e inclusión en el campo laboral, para personas con síndrome de down, con un proceso estructurado de la generación de competencias técnicas.

2.1.1 Nivel de estudio

2.1.1.1 Propósito de la investigación

El proyecto de titulación tiene el propósito de generar un programa de inclusión laboral para personas con síndrome de down, determinando los perfiles en los cuales estas personas puedan realizar un proceso de formación de competencias técnicas para conseguir una certificación validada por un organismo nacional, a la vez, las empresas puedan ofrecer más oportunidades laborales para fomentar la inclusión en el campo laboral bajo políticas de igualdad

2.1.1.2 Alcance de la investigación

En cuanto a definir el alcance de la investigación, esta será de tipo proyectivo. Con el resultado obtenido se generará un plan de formación para que personas con síndrome de down, puedan iniciar un proceso de desarrollo en posiciones de apoyo administrativo; de esta manera, a futuro puedan incursionar en el ambiente laboral después de obtener una certificación que valide que tiene las competencias necesarias para competir con otros

candidatos y demostrar un desempeño óptimo, lo cual será estudiado sobre la base de un proceso investigativo de alcance de tipo exploratorio - descriptivo.

- **Exploratorio**

La investigación se enfocará a ser un estudio de tipo exploratorio, porque contribuye a *“investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisoras, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones o postulados”* (Hérendez, 2010), este tipo de alcance de investigación permite que el investigador efectúe un análisis previo de la situación actual de la inclusión de personas con discapacidad en el campo laboral, su proceso de formación para estar preparados y competir en igual de oportunidades, a la vez explora las opciones de generar alianzas entre las empresas para que se conviertan en propulsoras de la bandera de la diversidad e inclusión.

- **Descriptivo**

Por medio del alcance de la investigación descriptiva se *“busca especificar las propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, con relación a la descripción de tendencias de un grupo o población”* (Hérendez, 2010).

La investigación a realizarse es de tipo descriptiva por que, mediante la recolección de datos, medición, y evaluación se conocerá como se manifiesta el interés de los padres de familia de las personas con síndrome de down en la ciudad de Quito, para que las mismas puedan incursionar en el campo laboral, después de un proceso de certificación laboral; a la vez conocer el interés de las empresas sobre abrir la oportunidad que las posiciones de apoyo que puedan ser tecnificadas puedan ser ocupadas por personas con síndrome de down.

El desarrollo de un proceso de formación para lograr certificar a personas con síndrome de down, en posiciones de apoyo administrativo, también conlleva un compromiso de personas voluntarias que puedan sumarse a dar una mano para aportar al desarrollo competitivo de este grupo vulnerable.

Finalmente, la investigación también busca lograr sensibilizar a las organizaciones sobre esta problemática social, que, a su vez, busca generar esfuerzos para que las personas con síndrome de down, puedan ser incluidos en entornos laborales seguros, sin discriminaciones y con igualdad de oportunidades para convertirse en actores claves como una muestra de empoderamiento sin barreras.

2.1.2 Método de investigación

- **Método analítico**

Según Ibañez (2013), el método analítico *“descompone el contenido del objeto en sus partes para observar su naturaleza, causas y efectos”*, por lo tanto, es método se caracteriza por identificar y descomponer cada una de las partes que componen la realidad.

El método analítico permitirá que mediante la investigación se analice la realidad sobre los resultados actuales de la inserción laboral de las personas con discapacidad en especial quienes tienen síndrome de down. Como se manejan actualmente la sensibilización por parte de la organización para que sus colaboradores se adapten e incluyan en una cultura de diversidad en su entorno laboral.

- **Método inductivo**

Con relación al método inductivo Ibañez (2013), señala que es el *“punto de partida del conocimiento, es el razonamiento que parte de la observación de fenómenos particulares, la realidad y se eleva a leyes o reglas científicas”*

Con este apartado, al finalizar la investigación de las observaciones analizadas se obtendrá conclusiones y recomendaciones generales acerca de la inserción de personas con síndrome de down en el campo laboral, considerando los elementos que influyen en el proceso y sus stakeholders de interés que deben ser comunicados.

- **Método deductivo**

El método deductivo según Rodríguez (2005), busca que el investigador *pueda “partir de verdades generales y progresa por el razonamiento”, es decir, “deduce las relaciones constantes de naturaleza uniforme que dan lugar al fenómeno”*

Para fortalecer la investigación mediante el uso del método deductivo permite realizar una investigación documental previa que beneficia realizar un análisis de la interrelación que mantiene la fundación Be Just con la inclusión laboral; y más aún ayuda a generar una adecuada sensibilización y análisis en el que puede incursionar la iniciativa Youth que tiene la empresa Nestlé en Ecuador.

2.1.2.1 Enfoque y técnicas de investigación

Durante la investigación el enfoque metodológico a utilizarse es mixto, dado que constituye el más alto grado entre la combinación de los enfoques cualitativo y cuantitativo, el mismo que logra una perspectiva más amplia. (Hernández, 2010) este proceso enriquece la visión y complementa la mejora de la propuesta.

Como resultado del enfoque cuantitativo se podrá recolectar datos numéricos y porcentuales de los factores claves que analizan la diversidad e inclusión en el entorno laboral para las personas con discapacidad, en especial su apertura para poder generar alianzas que implementen políticas internas, a la vez, este enfoque contribuye a conocer la opinión sobre el núcleo familiar.

El enfoque cualitativo a través de preguntas generadas en espacios de focus group y entrevistas se permite recolectar datos para descubrir e identificar, sobre las características y acciones con respecto a la inclusión de las personas con síndrome de down y su familiar u entorno familiar, quienes son los principales precursores de cuidar y garantizar la seguridad de sus familiares. Conocer las opciones que pueden ofrecer las organizaciones empresariales.

2.1.3 Herramientas de investigación

2.1.3.1 Datos cualitativos

- **Documentación:** Se realizó una revisión sobre la documentación pública de leyes, normas y políticas que buscan que los derechos de las personas con discapacidad a nivel mundial y en el Ecuador no se vean vulnerados. Se analizaron documentos públicos de los objetivos del programa Be Just, para conocer su alcance de trabajo con las personas con discapacidad; a la vez, se exploró la documentación pública que respalda el programa de Alianza por los jóvenes que lidera Nestlé Ecuador para conocer su alcance y examinar la posibilidad de implementar un eslabón de trabajo hacia las personas con síndrome de down. Se revisó la documentación del programa que ofrece la SETEC, para la cualificación de competencias técnicas, como posibilidad de poder tomarlas como una opción de desarrollo.
- **Entrevistas:** Se efectuaron entrevistas a profundidad a 15 personas registradas en el CONADIS con discapacidad física y mental (síndrome de down, en un porcentaje de hasta el 60% de discapacidad, para conocer de manera más profundidad sus necesidades de atención. De igual manera se realizó una entrevista al Coordinador del programa Alianza por los jóvenes que maneja Nestlé.
- **Focus Group:** Se realizó un grupo focal con la participación de 10 representantes de empresas que ofrecen servicios complementarios para conocer su interés sobre la posibilidad de incursionar personas con síndrome de down en las posiciones que existen para brindar servicios de limpieza, mensajería.

2.1.3.2 Datos cuantitativos

- **Encuestas:** Para la investigación se implementó una encuesta para 50 padres de las personas con síndrome de down que pertenecen al programa Be Just y a la Fundación el Triángulo.

2.2 Desarrollo

En la siguiente parte a través de un resumen de las entrevistas realizadas a quince (15) personas con síndrome de down, de una edad aproximada entre 18 a 30 años de edad, analizaremos la combinación de factores que existen con relación a experiencias y antecedentes emocionales, personales, intelectuales y psicológicos, sobre el contexto de la relación social, cultural y física en la que la personas con discapacidad viven.

2.2.1 Resumen entrevistas

Estos factores nos permitirán conocer de primera mano cómo iniciar a construir y vigorizar los cimientos de las relaciones sociales y la cultura de discapacidad.

2.2.1.1 Resumen entrevista personas con discapacidad.

Previo a resumir las entrevistas realizadas a 15 personas con síndrome de down, quisiera mencionar que este encuentro frente a frente con personas con discapacidad que en este caso tienen síndrome de down, es un privilegio de vida, que muestra una realidad a la que pocos tienen acceso en el mundo, seres especiales por su luz y su resplandor, que podría indicar que este momento es como mirar un paisaje entre la media tarde, un espacio donde la conjugación de los colores entre el sol y la noche se conjugan en el atardecer, una sensación indescriptible.

No es una entrevista común, es primero un proceso de poder ganar la confianza de la otra persona, pero con una dinámica diferente para conocer de su vida a través de un dibujo que plasma el hecho de certificar al 200%, que es un ser humano lleno de vida y habilidades, después de pasar por el punto, esta entrevista es una conversación guiada por la espontaneidad y sinceridad de conocer como ha sido su historia de vida y cómo piensa actuar ante el futuro, la importancia de conocer el rol de su familia en su vida, dejando de lado la imagen estereotipada o estigmatizada que solemos tener ante ellos.

Ilustración 12. Persona con síndrome de down, participando de manera activa de la investigación

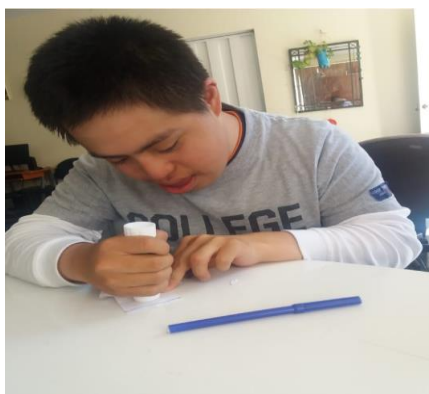


Tomada por: Autora,2019.

En la fotografía podemos ver como Samuel de 24 años, disfruta de participar de este momento y compartir sin prejuicios su historia y como durante estos años sus emociones han sido para él, un espacio de encontrarse consigo mismo.

“Él sabe que es capaz de hacer cosas diferentes para el mundo, pero sobretodo está seguro que es capaz de hacer todo lo que se proponga.” Samuel, 25 años

Ilustración 13. Persona con síndrome de down, participando de manera activa de la investigación



Tomada por: Autora,2019.

Francisco (27 años), nos cuenta que para el vivir con discapacidad es en ocasiones un poco complicado. Durante todos estos años él se siente observado y cuidado por todas las

personas cada día. Esta seguro que puede demostrar que su cariño para las personas que lo quieren y por eso es capaz de atravesar como un superhéroe y salvar el mundo.

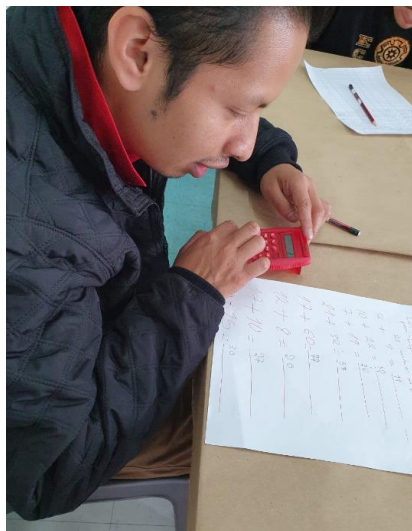
A continuación, el detalle de las conclusiones de las entrevistas realizadas:

- Existe una necesidad a nivel mundial y en el Ecuador, de reforzar la construcción sobre los cimientos culturales, educativos y sociales de tener una mirada de igualdad para todos, debemos dejar de lados estereotipos y paradigmas de aplicar etiquetas de discapacidad y centrarse en la experiencia de vida que las personas con síndrome de down deben tener durante sus años de vida.
- Implica un desafío encontrar un lugar para las personas con discapacidad, en especial con síndrome de down, pero su fortaleza radica en la confianza que tiene ellos en sí mismos, están conscientes de que son capaces de hacer de todo en la vida.
- Varios de ellos han pasado por momentos complicados con su familia, en temas económicos, por eso ir a un lugar de educación especial ha sido costoso, por lo cual el promedio de edad de terminar el bachillerato esta entre los 19 a 23 años de edad, han tenido que pasar por educación por parte de sus padres los años que no han podido ingresar a la escuela especial.
- La experiencia de discapacidad es única para cada individuo y su familia, varias de las personas entrevistadas durante sus años de vida han pasado por condiciones de salud de cuidado y observación, pero un patrón en común que existió en la investigación fue que estas etapas duras se han desarrollado en los momentos para difíciles de autoestima para ellos, por sus dolores no solo físicos si no emocionales, que el contexto social en ocasiones ha causado, pero los temas de salud es un factor relativo.
- El 87% entre las personas entrevistadas con síndrome de down, comentaron que se sienten felices con su vida, y expresaron como el principal factor de su felicidad

su familia, el 90% se siente satisfecho de cómo y le gusta como es, sin embargo 80% expresó que siente que puede hacer amigos con facilidad.

- El 100% de los jóvenes con síndrome de down, entrevistados, contaron que quisieran salir a trabajar como lo hacen sus padres cada día, y se sienten ansiosos por tener un lugar donde ir a demostrar sus habilidades.
- Su principal preocupación es saber que su familia o la persona que les cuida como su padre, su madre o sus hermanos, puedan ya no estar junto a ellos porque han muerto.
- Ninguna de las personas que participaron en las entrevistas mostraron resistencia a responder ninguna de las preguntas, de hecho, el 90% se mostró de manera social y cariñosa, sus temas principales de conversación fueron sus figuras familiares y de su entorno como su profesora y sus compañeros. Ninguno de ellos indicó que tenía síndrome de down, tampoco se han identificado con características en términos de discapacidad, sino más bien en atributos físicos.

Ilustración 14. Persona con síndrome de down, participando de manera activa de la investigación



Tomada por: Autora, 2019

2.2.1.2 Conclusiones entrevista programa Iniciativa por los jóvenes

Ing. Paula Carrera

Cargo: Responsable pilar de Empleo y Empleabilidad Programa Iniciativa por los jóvenes

Fecha: 14 de julio del 2019

- Estamos conscientes a nivel mundial de la problemática de desempleo que puedan vivir los jóvenes a futuro, si ahora no buscamos la manera de poder como organización ayudarlos a sentirse preparados, más aún si estos jóvenes son personas con síndrome de down, estamos comprometidos con ayudar desde diferentes aristas.
- Ayudar a las futuras generaciones para que puedan estar preparadas para ingresar al mundo laboral, desde el campo de la innovación, el emprendimiento y como impulsores del cambio es parte de nuestra misión con nuestro programa, así que estamos dispuestos ayudar a los jóvenes con síndrome de down que puedan incursionar en el campo laboral de manera competitiva.
- Necesitamos buscar más aliados para incursionar a las personas con síndrome de down, en el campo laboral desde diferentes aristas para que la sociedad pueda sentirse a gusto de celebrar y disfrutar la diversidad, considerando que el programa actual puede ayudarnos abrir esta oportunidad estamos dispuestos a realizar cualquier inclusión.
- Nuestro compromiso de apoyo con brindar a la juventud ecuatoriana, conocimientos y recursos para formar una red de voluntarios que impartan talleres para los jóvenes con síndrome de down.

2.2.1.3 Conclusiones focus group empresas de servicios complementarios

En búsqueda de más oportunidades para las personas con síndrome de down, se realizó un focus group para conocer la opinión de los representantes de los negocios de servicios complementarios como lo son la limpieza y mensajería, para incursionar un perfil de técnico para que las personas con síndrome de down puedan ingresar a este sector con un modelo de preparación que le forme y desarrollo sus competencias técnicas y blandas.

Durante esta actividad participaron 10 representantes de negocios de servicios complementarios y fue realizado después de una invitación formal realizada el 16 de julio del 2019.

- El 70% ve la posibilidad de que las personas con síndrome de down, puedan incursionar en este tipo de oficio, ya que han planteado la posibilidad de que las empresas a las que otorgan el servicio tengan la apertura de recibirlos y comprometerlos con esta clase de servicios otorgado por personas con discapacidad.
- El 80% considera que con esta opción se sienten más comprometidos con la diversidad y miran como oportunidad poder sensibilizar a sus colaboradores actuales sobre la importancia de la inclusión en el entorno laboral a las personas con discapacidad desde cualquier frente de acción.
- El 80% de los representantes de las empresas de servicios complementarios consideran la inclusión de las personas con síndrome de down, como una ganancia para su empresa, porque afianza el compromiso con los valores de las empresas a las que otorgan el servicio.
- El 70% considera que implementar en su organización y en su oferta de servicios la inclusión de personas con síndrome de down, certificadas a través de competencias laborales, generara un impacto positivo en sus colaboradores para mejorar su servicio; están conscientes que esta situación mejorara las personas y ayudara a las organizaciones solo si se firma una política empresarial.

2.2.1.4 Resultados encuestas familiares

Se realizó una encuesta general para los 50 padres de familias que forman parte del círculo de las personas con síndrome de down, a continuación, se muestra los resultados:

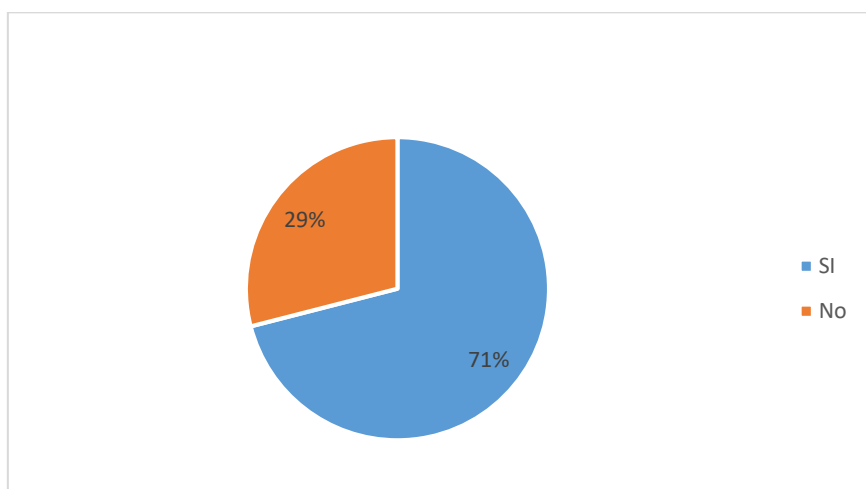
1. ¿Estaría dispuesta a que su hijo pueda incursionar en el campo laboral?

Tabla 4. Estar dispuesto a incursionar a su familiar en el campo laboral

Pregunta 1	
SI	71%
No	29%

Elaborado por: Autora, 2019

Ilustración 15. Resultados incursionar a su familiar en el campo laboral



Elaborado por: Autora, 2019

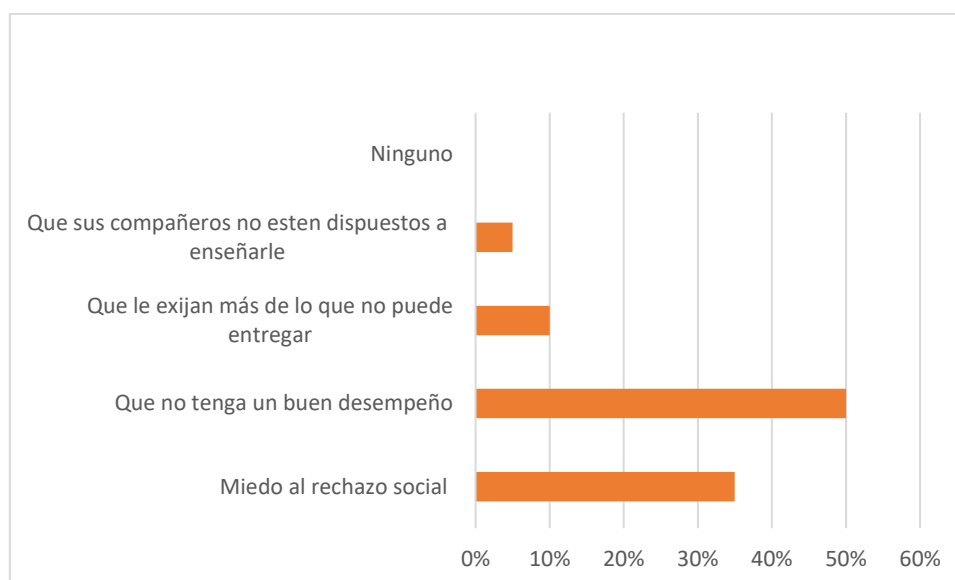
2. ¿Cuáles son sus principales temores si su hijo tendría que ir a trabajar?

Tabla 5. Temores de la inclusión laboral por parte de los familiares

Pregunta 2	
Miedo al rechazo social	35%
Que no tenga un buen desempeño	50%
Que le exijan más de lo que no puede entregar	10%
Que sus compañeros no estén dispuestos a enseñarle	5%
Ninguno	0%

Elaborado por: Autora, 2019

Ilustración 16. Gráfica temores de la inclusión laboral por parte de los familiares



Elaborado por: Autora, 2019

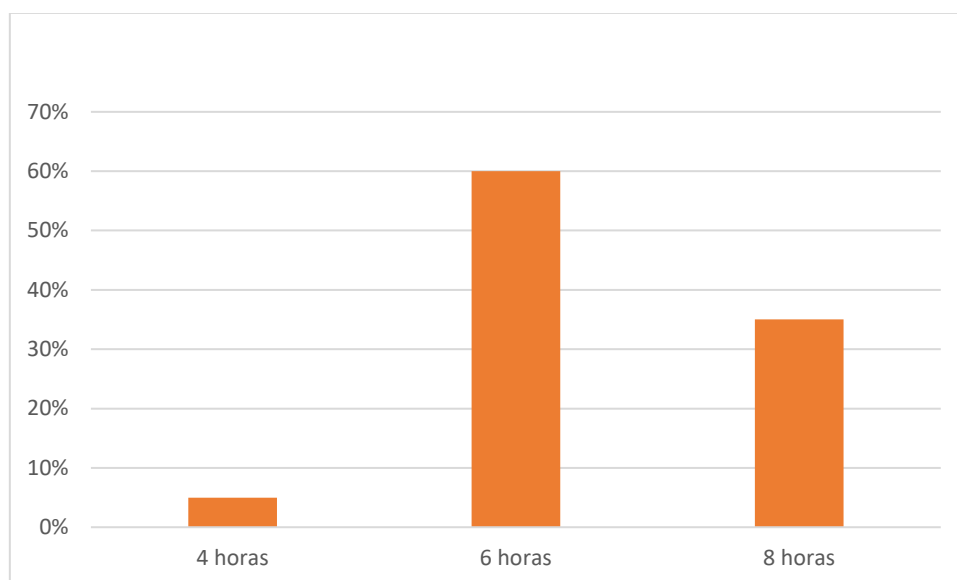
3. Si su hijo tuviera la posibilidad de trabajar. ¿Cuántas horas cree que deba hacerlo?

Tabla 6. Cantidad de horas de trabajo

Pregunta 3	
4 horas	5%
6 horas	60%
8 horas	35%

Elaborado por: Autora, 2019

Ilustración 17 Cantidad de horas de trabajo



Elaborado por: Autora, 2019

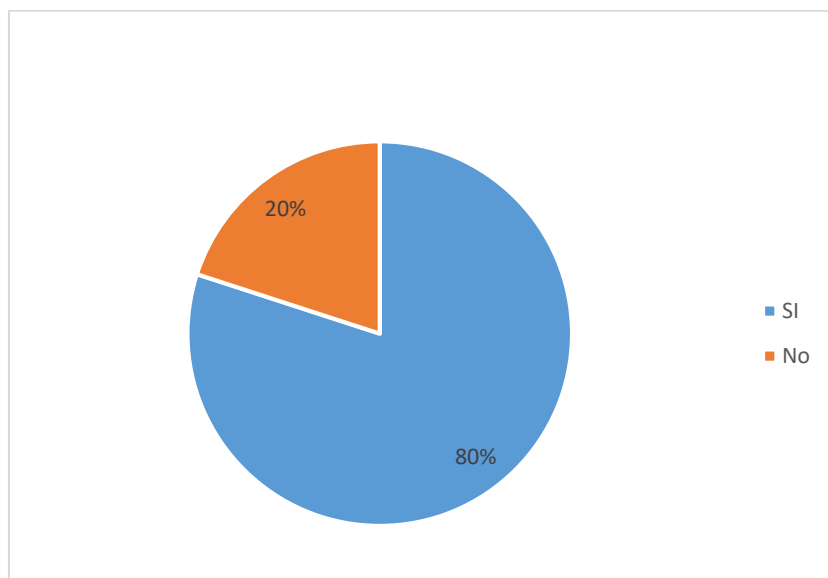
4. **¿Estaría dispuesta a enviar a su hijo a un proceso de certificación laboral, instruido por un grupo de voluntarios? Si su respuesta es no indique el por qué, si su respuesta es sí, puede responder la siguiente pregunta:**

Tabla 7. Apertura a la certificación laboral

Pregunta 1	
SI	80%
No	20%

Elaborado por: Autora, 2019

Ilustración 18. Gráfica apertura a la certificación laboral



Elaborado por: Autora, 2019

CAPITULO III

3.1 Propuesta

La presente investigación ha sido realizada con la finalidad de conocer más a fondo la problemática que viven en Ecuador las personas con síndrome de down a la hora de poder incursionar en el campo laboral, y la situación que viven sus familias para poder buscar con ellos espacios de inclusión desde el campo educativo, social, cultural hacia el campo laboral, de esta manera ellos logren cumplir un ciclo de vida fructífero para la sociedad y su rol personal.

En resumen, el objetivo general busca ampliar de la cobertura de la inserción laboral de las personas con síndrome de down, desde diferentes acciones con actores estratégicos (stakeholders) primordiales para ampliar el campo laboral y buscar la manera de poder cubrir posiciones de apoyo en espacios empresariales, después de cumplir un programa de entrenamiento completo y la culminación de sus prácticas pre profesionales que los lleve a conseguir una certificación de competencias laborales a través de la SETEC; como organismo responsable de a nivel nacional de validar la certificación de competencias laborales.

En la primera matriz encontraremos una propuesta de acciones estratégicas que limitan y guíen en camino del proyecto, para trabajar desde diferentes aristas como lo son la gestión del talento humano, la responsabilidad de la creación de valor compartido para las empresas que necesitan ser sensibilizadas para abrir más puertas hacia incluir en sus procesos de selección a personas con síndrome de down certificadas a realizar funciones específicas, sin ningún tipo de discriminación o estereotipo que frene el desarrollo de las personas

A la vez, la propuesta crea una malla de formación completa para que las personas con síndrome de down puedan prepararse durante 9 a 12 meses para ser certificadas a través del cumplimiento de esta actividad y la guía de prácticas profesionales, a través de abrir una opción para que voluntarios se preparen en poder apoyar pedagógica y técnicamente al desarrollo de estos jóvenes que tiene la apertura por parte de sus familias de trabajar de

manera activada, dejando de lado el papel del victimismo y convirtiéndose en agentes de cambio.

Otra parte importante del proyecto es poder no solo formar la parte técnica, sino la parte conductual, es por eso que la propuesta busca generar el acompañamiento de la Iniciativa por los jóvenes liderada por Nestlé, generar sinergias entre empresas que comparten la misma visión acerca del desempleo juvenil y la diversidad e inclusión, como uno de los principales problemas sociales en la actualidad, las mismas que están comprometidas con mejorar las condiciones de empleabilidad de las personas con discapacidad en este caso especial con síndrome de down.

Otro eje de apoyo a las personas con discapacidad en especial con síndrome de down, es el hecho de las áreas de talento humano y trabajo social de las empresas aliadas trabajen de manera aliada en convertirse en embajadores de la iniciativa y puedan compartir conocimientos y recursos a través de charlas para que ellos puedan preparar a estas personas con herramientas para que puedan realizarles entrevistas o evaluaciones técnicas y se sientan “listos para trabajar”

A la vez, para poder darle continuidad al proyecto y la alianza, se busca que las empresas puedan compartir una campaña de comunicación interna para que los colaboradores y los familiares se sientan cómodos sobre la gran oportunidad y los beneficios de incursionar a personas con discapacidad da a la organización, en especial la familia sepa que su hijo trabajara en un lugar seguro. Otro elemento que dará continuidad al proyecto es generar espacios entre las empresas de la alianza de manera anual, para que se puedan conocer los resultados e implementar planes de acción

Para finalizar la propuesta con miras de atender la desigualdad generada por el desempleo de las personas con discapacidad en especial con síndrome de down, se busca sensibilizar a los colaboradores de las empresas que forman parte de la alianza y a la organización, de generar más oportunidades para las personas con síndrome de down través de la formación en competencias laborales, ofrecer oportunidades laborales a jóvenes con discapacidad entre los 18 a 30 años y comprometer a sus empresas de servicios complementarios ofrecer cualquier modelo de contratación (fijo y/o eventual) tomando

en cuenta la realidad de disponibilidad de la empresa y participando de manera competitiva con otros candidatos.

3.1.1 Matriz de Acciones

Tabla 8. Programa de diversidad e inclusión para personas con síndrome de down

Objetivos específicos	Actividades	Recursos			Indicadores	Tiempo	Responsable
		Humanos	Materiales	Costos			
Establecer los perfiles adecuados para la contratación de personas con síndrome de down.	<ul style="list-style-type: none"> Crear un Manual de funciones, en base a la evaluación de los perfiles en los cuales pueden incursionar las personas con síndrome de down. 	Profesionales de gestión del talento humano.	Computadora	Sin costo	Cantidad de talleres levantados para la creación de perfiles.	2 meses	Gestión de Talento Humano
	<ul style="list-style-type: none"> Definir el nivel de competencias de los perfiles para evaluar el gap que existe en las personas con síndrome de down, que tienen el interés de aplicar al proceso. 	Profesionales de Trabajo Social		Sin costo	% del gap de competencias de las personas evaluadas.		
	<ul style="list-style-type: none"> Realizar el profesiograma de los perfiles definidos para conocer no que no existe ningún riesgo de seguridad y salud. 	Profesionales del sistema de gestión de seguridad y salud		Sin costo	Número de perfiles levantados/ Número de profesiogramas generados		
	<ul style="list-style-type: none"> Socializar los perfiles definidos a las familias de personas con síndrome de down, a través del programa Be Just. 			Costo de desayuno USD 300	Cant. de familiares asistentes/Cant. de familiares invitados.		
	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un listado de las empresas de la Alianza y sus empresas de servicios complementarios para conocer la cantidad de posiciones en las cuales las personas con síndrome de down con el perfil establecido puedan incursionar. 			Sin costo			

	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilizar de la iniciativa de las personas a las empresas de la Alianzas y sus empresas de servicios complementarios, para generar compromiso. 						
Diseñar un programa de formación y capacitación en base a las competencias necesarias para la inclusión laboral de las personas con síndrome de down.	<ul style="list-style-type: none"> Crear una malla de capacitación técnica para que los participantes del proyecto cumplan un proceso de formación adecuado para la inserción laboral, en los perfiles establecidos. Fomentar la creación de un programa de prácticas pre profesionales para que las personas con síndrome de down, puedan prepararse de manera adecuada en el proceso de inserción laboral. Crear un programa de talleres sobre los desafíos laborales para capacitar en temas enfocados en “Tips de listos para trabajar” 	Profesionales de gestión de talento humano	Computadoras Material Didáctico	USD 300	Cantidad de horas de entrenamiento realizadas/ Cantidad de horas planificadas Cantidad de personas aprobadas la certificación SETEC/Cantidad de personas entrenadas Cantidad de horas de prácticas pre profesionales realizadas/ Cantidad de horas planificadas Cantidad de charlas realizadas/Cantidad de horas planificadas % de adherencia al cronograma de charlas y entrenamiento	9 meses	Profesional de gestión del talento humano
	<ul style="list-style-type: none"> Buscar sinergias entre empresas que compartan la misma visión del programa “Iniciativa por los jóvenes” a través de Nestlé para comprometerlas a trabajar profundamente en la mejora la inserción laboral de los jóvenes con síndrome de down. 	Profesionales de gestión de talento humano	Computadora Material didáctico		Número convenios firmados/ número de empresas invitadas Número de voluntarios inscritos	1 año	

<p>Generar alianzas empresariales para buscar la inclusión laboral de personas con síndrome de down.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Generar un programa de voluntarios en la empresa, para que puedan compartir conocimientos a las personas con síndrome de down, sobre los temas previstos en la malla de capacitación. • Crear un compromiso entre las empresas para ofrecer oportunidades laborales a jóvenes con síndrome de down, a través de la firma de un convenio de diversidad e inclusión en el campo laboral. 	<p>Profesionales de trabajo social</p>			<p>Al final de la ejecución del proyecto aumentar la tasa de cobertura de empleo de las personas con síndrome de down, en un 25% con relación al año pasado</p>		
<p>Sensibilizar a la organización sobre el proceso y la importancia de la inclusión laboral de las personas con síndrome de down.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una campaña comunicacional sobre los pilares de trabajo del convenio de cooperación de la Iniciativa por los jóvenes, en la inclusión a personas con discapacidad, en las empresas que firmaron el convenio. • Crear una alianza estratégica con las trabajadoras sociales y recursos humanos de las empresas del convenio • Crear un plan de medios de comunicación para socializar el proyecto a través de programa Be Just. • Establecer reuniones anuales con las empresas del convenio para conocer los avances del proyecto y analizar planes de acción. 	<p>Profesionales de gestión de talento humano</p> <p>Profesionales de comunicación</p>	<p>Computadora</p> <p>Material didáctico</p> <p>Material visual</p>	<p>USD 500</p>	<p>Cantidad de colaboradores sensibilizados con la diversidad e inclusión/ Cantidad de colaboradores total de empresas.</p> <p>% de adherencia a la campaña comunicacional.</p> <p>Cantidad de trabajadoras sociales sensibilizadas.</p> <p>Número de medios de comunicación visitados/Número de medios de comunicación planificados</p> <p>% de cobertura de Free Press en medios de comunicación.</p>	<p>3 meses</p>	

3.2 Descripción de perfiles de cargos

Tabla 10. Perfil de Competencias de Asistente Administrativo

Denominación del Puesto	Asistente Administrativa
Nivel de Instrucción	Bachiller, Superior cualquier rama
Area de Conocimiento	Ciencias Sociales, Exactas, Secretariado
Tiempo de Experiencia	0 a 6 meses
Misión:	Distribuir, reproducir y transmitir la información y documentación en las tareas administrativas de gestión internas, realizar trámites de verificación de datos y documentos de acuerdo con instrucciones y procedimientos establecidos
Actividades Esenciales	
<ol style="list-style-type: none"> 1.-Mantiene los registros de ingresos y egresos de la correspondencia del área actualizado 2.- Mantiene organizado el archivo administrativo 3. Atiende a los empleados de manera personal o telefónica entregando y recibiendo información de ellos 4.- Receipta registra y revisa la documentación que llega al área de servicio 5.- Redacta oficios, informes y otros documentos 	
Competencias Requeridas	
<ol style="list-style-type: none"> 1.- Administración de la información física y digital 2.- Organización de la información 3.- Direccionar la información 4.- Atención al cliente 	

Tabla 11. Perfil de Competencias Conserjería

Denominación del Puesto	Conserjería
Nivel de Instrucción	N/A
Area de Conocimiento	Atención al cliente, afines, limpieza de instalaciones
Tiempo de Experiencia	0 a 3 meses
Misión:	Realizar actividades de mantenimiento preventivo de las instalaciones de acuerdo a establecimientos establecidos y normativa vigente
Actividades Esenciales	
<ol style="list-style-type: none"> 1.-Realiza el cuidado de las instalaciones asignadas 2.- Realiza la limpieza, mantenimiento de las instalaciones asignadas, mediante la utilización de las herramientas y equipos adecuadas. 3. Limpia puertas, vidrios, ventanales, escritorios, mesones, muebles, aulas y oficinas. 4.- Suministra y coloca en sus respectivos lugares: toallas, jabón, papel sanitario, desodorantes y otros. 5.- Recoge, embolsa y coloca la basura en sus respectivos depósitos 6.- Cumple con la normativa y procedimientos de salud y seguridad industria 	
Competencias Requeridas	
<ol style="list-style-type: none"> 1.- Gestión operacional del inmueble o edificio 2.- Operaciones básicas de mantenimiento de máquinas y equipos 3.-Verificar la infraestructura y sistemas de accesos 4.- Atención al cliente 	

Tabla 12 Perfil de Competencias de Gestión Documental

Denominación del Puesto	Gestión Documental y Archivo
Nivel de Instrucción	Bachiller
Area de Conocimiento	Atención al cliente, afines,
Tiempo de Experiencia	0 a 3 meses
Misión:	Gestionar los procesos documentales y de archivo institucional de acuerdo a los procedimientos establecidos
Actividades Esenciales	
<ol style="list-style-type: none"> 1.- Apoya en la recepción y control de documentación relativo a los ingresos o egresos 2.- Prepara los materiales a entregar, 3. Participa en el levantamiento de inventarios de materiales 4.- Entrega, recibe, verifica y ordena los documentos ingresados o reingresados 5.- Cumple con la normativa y procedimientos de salud y seguridad industria 	
Competencias Requeridas	
<ol style="list-style-type: none"> 1.- Administración de la información física y digital 2.- Administrar los instrumentos de consulta y control de la gestión documental 3.- Seguimiento y evaluación a los procesos de gestión documental 4.- Archivar la información 5.- Atención al cliente 	

3.3 Matriz de Niveles de competencias por posiciones

Tabla 13 Matriz de niveles de competencias por posiciones

Competencia	Definición de Competencias	NIVEL DE COMPETENCIA				Cargo
		1 No requerido/ No adquirido	2 Básico	3 Intermedio	4 Experto	
Administración de la información física y digital	Receptar y clasificar la información que recibe de acuerdos a los parámetros establecidos por la organización		Ordena su puesto de acuerdo a los parámetros establecidos	Ordena y actualiza el área de clasificación en base a parámetros de confidencialidad	Revisa que la documentación recibida este completa y ordenada de acuerdo al proceso administrativo de la organización	Asistencia Administrativa
Organización de la información	Organizar y verificar la información receptada de acuerdo a los requerimientos y procedimientos establecidos		Organiza la información de acuerdo a los requerimientos de recepción	Guarda la información en forma cronológica y ordenada de acuerdo a las instrucciones recibidas	Elabora el reporte de verificación correctamente con los medios y criterios establecidos	Asistencia Administrativa
Direccionar la información	Direcciona la información correctamente a sus destinatarios acordes a los protocolos establecidos		Registra las solicitudes especiales oportunamente e informa a sus destinatarios	Elabora y actualiza la base de datos de los clientes de acuerdo a las políticas establecidas	Maneja la información correctamente para asegurar la privacidad y la información sobre los clientes	Asistencia Administrativa
Atención al cliente	Atender clientes internos y externos, entregar información de carácter general		Realiza las solicitudes de los clientes internos y externos son receptados, registrados, direccionados y archivados	Procesar y elaborar la documentación de acuerdo a los requerimientos de los clientes internos y externos	Verifica si los clientes internos y externos son atendidos y se sienten satisfechos con la información	Asistencia Administrativa
Atención al cliente	Atender clientes internos y externos, entregar información de carácter general		Realiza las solicitudes de los clientes internos y externos son receptados, registrados, direccionados y archivados	Procesar y elaborar la documentación de acuerdo a los requerimientos de los clientes internos y externos	Verifica si los clientes internos y externos son atendidos y se sienten satisfechos con la información	Conserjería
Gestión operacional del inmueble o edificio	Realizar actividades de apoyo en la gestión operacional del inmueble o edificio, de acuerdo a requerimientos establecidos		Realiza la entrega y recepción del área de uso en el inmueble	Verificar requerimientos de usuarios, de acuerdo a cronogramas y procedimientos de servicio establecidos.	Resuelve inquietudes o requerimientos de los usuarios continuamente.	Conserjería

Operaciones básicas de mantenimiento de máquinas y equipos	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos y de las instalaciones del inmueble, de acuerdo a procedimientos establecidos		Informa a la administración incidencias o averías en el funcionamiento de los equipos	Realiza la sustitución de bombillas y/o fluorescentes (accesos y pasillos exteriores) y equipos que no requiera reparación técnica	Realiza el engrase de puertas automáticas y de acceso vehicular, verifica la limpieza de los generadores en la sala de máquina de acuerdo a requerimientos establecidos	Conserjería
Verificar la infraestructura y sistemas de accesos	Verificar el estado de conservación de la infraestructura, revisar equipos instalados en el inmueble, de acuerdo a procedimientos establecidos.		Efectúa actividades de vigilancia en áreas estratégicas del inmueble, de acuerdo a los sistemas de seguridad (cámaras, sensores, alarmas) y procedimientos establecidos	Verifica la operatividad de los equipos de comunicación de corto alcance (intercomunicadores, radio comunicación y baterías), de acuerdo a procedimientos establecidos.	Elabora informes sobre incidencias presentadas en los equipos y dispositivos electrónicos (cámaras, sensores, tarjetas de acceso) elementos eléctricos-electrónicos, de acuerdo a procedimientos establecidos.	Conserjería
Administración de la información física y digital	Receptar y clasificar la información que recibe de acuerdo a los parámetros establecidos por la organización		Ordena su puesto de acuerdo a los parámetros establecidos	Ordena y actualiza el área de clasificación en base a parámetros de confidencialidad	Revisa que la documentación recibida este completa y ordenada de acuerdo al proceso administrativo de la organización	Gestión Documental y Archivo
Administrar los instrumentos de consulta y control de la gestión documental	Administrar los instrumentos de consulta y control de la gestión documental y archivo conforme a los procedimientos legales vigentes		Elaboración del cuadro general de clasificación documental	Verifica que la documentación física se encuentre organizada clasificada	Determina el destino final de la documentación mediante la valoración documental	Gestión Documental y Archivo
Seguimiento y evaluación a los procesos de gestión documental	Monitorea y controla el cumplimiento de todos los resultados de gestión documental y archivo conforme los procedimientos legales vigente		Identifica que los documentos de importancia para la institución se preserven correctamente	Revisa que los procesos y procedimientos sean homogéneos para que la información contenida en los documentos del archivo sea accesible y de fácil consulta	Aplica evaluaciones para el cumplimiento de los requisitos de autenticidad y disponibilidad	Gestión Documental y Archivo
Atención al cliente	Atender clientes internos y externos, entregar información de carácter general		Realiza las solicitudes de los clientes internos y externos son receptados, registrados, direccionados y archivados	Procesar y elaborar la documentación de acuerdo a los requerimientos de los clientes internos y externos	Verifica si los clientes internos y externos son atendidos y se sienten satisfechos con la información	Gestión Documental y Archivo
Archivar la información	Digitaliza la información de acuerdo a las políticas de la institución a los originales o indicaciones propuestas		El registro físico es debidamente archivado de acuerdo al procedimiento establecido	Los documentos tipos están digitalizados y copiados con la destreza adecuada, aplicando plantillas, formatos y estilos de texto	El registro de digitalización esta adecuado y controlado, sin duplicaciones con la destreza y calidad requerida	Gestión Documental y Archivo

3.4 Matriz de capacitación por cargo

Tabla 14 Matriz de plan de estudios por competencias y niveles

Definición de competencias		Nivel de Evaluación			PLAN DE ESTUDIOS POR NIVEL DE COMPETENCIA					
CARGO:	COMPETENCIA	ACT	REQ	GAP	2 Básico		3 Intermedio		4 Experto	
					Entrenamiento, lectura	Cantidad de Horas	Acompañamientos	Cantidad de Horas	uso autónomo de herramientas	Cantidad de Horas
Asistencia Administrativa	Administración de la información física y digital				Curso básico de Ofimática	8 horas	Curso Herramientas Microsoft Word y Excel	48 horas	Aplicación de las herramientas de gestión en bases de información de documentos	48 horas
Asistencia Administrativa	Organización de la información				Fundamentos de la administración	12 horas	Acompañamiento en el proceso administrativo (planeación organización y control)	24 horas	Manejo Autonomo de procesos de planeación, organización, control dirección con manejo eficaz en el tiempo y entrega	160 horas
Asistencia Administrativa	Direccionar la información			-	Curso de Trámites Documentarios	8 horas	Manejo de Documentos Comerciales, (Facturas, notas de débito). Clasificación archivos y documentos	16 horas	Acompañamiento en la efectividad del tiempo Manejo de la urgencia (Diferenciar urgente vs importante)	60 horas
Asistencia Administrativa	Atención al cliente			-	Curso básico de atención al cliente	8 horas	Manejo de Reclamos y objeciones de clientes	16 horas	Manejo de Crisis y ambigüedad	24 horas
Conserjería	Gestión operacional del inmueble o edificio			-	Curso básico de mantenimiento básico (componentes del mantenimiento)	16 horas	Curso de Riesgos y prevención de accidentes y daño en el uso de las instalaciones	18 horas	Conocimientos generales de primeros auxilios	24 horas
Conserjería	Operaciones básicas de mantenimiento de máquinas y equipos			-	Curso de Equipos y Material de limpieza	8 horas	Manejo y Gestión de Residuos	16 horas	Curso basico de conocimientos eléctricos y sus riesgos	16 horas
Conserjería	Verificar la infraestructura y sistemas de accesos			-	Recorrido por las instalaciones	3 horas	Mantenimiento en Edificios en instalaciones (mantenimiento preventivo y corrector)	24 horas	Brigadista con conocimientos en situaciones de emergencia	48 horas
Conserjería	Atención al cliente			-	Curso básico de atención al cliente	8 horas	Manejo de Reclamos y objeciones de clientes	16 horas	Manejo de Crisis y ambigüedad	24 horas
Gestión Documental y Archivo	Administración de la información física y digital			-	Curso básico de Ofimática	8 horas	Curso Herramientas Microsoft Word y Excel	48 horas	Aplicación de las herramientas de gestión en bases de información de documentos	48 horas
Gestión Documental y Archivo	Administrar los instrumentos de consulta y control de la gestión documental			-	Teoría y conceptos básicos sobre documentación oficial	6 horas	Gestión del Manejo de documentos por tipo de prioridad	16 horas	Sólidos conocimientos de ciclo vital de los documentos	80 horas
Gestión Documental y Archivo	Seguimiento y evaluación a los procesos de gestión documental			-	Código de ética del archivista	8 horas	Conocimientos Generales de la Organización (flujo de información, jerarquías, políticas y procedimientos)	32 horas	Construcción y Monitora de Índices de Gestión Documental	32 horas
Gestión Documental y Archivo	Atención al cliente			-	Curso básico de atención al cliente	8 horas	Manejo de Reclamos y objeciones de clientes	16 horas	Manejo de Crisis y ambigüedad	24 horas
Gestión Documental y Archivo	Archivar la información			-	Generalidades sobre el archivo empresarial	8 horas	Tipos de archivos y sistemas de clasificación (ordenación documental)	16 horas	Sistemas Integrados de Archivos	48 horas

CAPITULO IV

4.1 Conclusiones

En el Ecuador el 2,5% de la población se encuentra registrada en el CONADIS con algún tipo de discapacidad, en teoría aproximadamente 415. 500 personas, de las cuales 7500 tienen síndrome de down, esta cifra es relativa, a pesar de que el gobierno ecuatoriano durante los últimos 15 años ha implementado acciones para regularizar a todas las personas, una de ellas fue la campaña Manuela Espejo que busco en cada casa y rincón del país a las personas que no tiene la posibilidad de salir de hogar por algún tipo de discapacidad, pero que de igual forma deben ser censadas y apoyadas para contribuir a mejorar esta problemática social.

El síndrome de Down, es una anomalía genética que fue descubierto por el científica John Langdon Down apenas en 1866, pero este gran avance permitió tipificarla como un caso clínico de medicina, y diagnosticarla para que la familia pueda tener una guía de que acciones emprender con las personas que nace con síndrome de down. A nivel mundial la Organización de Naciones Unidas decreto el 21 de marzo como el Día Mundial del síndrome de down, por ser el 21 cromosoma de la tercera generación al que se le atribuye la generación de esta condición a las personas.

Cada discapacidad es única, porque la experiencia que vive cada individuo con su familia, es variable en percepciones, actitudes, pero la principal barrera se forma por las interpretaciones culturales y sociales del entorno, en las entrevistas a profundidad se pudo observar que ellos nunca encasillan a las personas en base a los factores de normalidad, ellos son las personas más inclusivas socialmente y llenas de cariño y valores. Ellos son considerados como anormales por nosotros que se define como normal.

En el Ecuador, existe la apertura de iniciar programas de inclusión y diversidad para personas con discapacidad, considero que esa ha sido la primera barrera que se ha ido removiendo poco a poco; pero a la hora de investigar sobre la inclusión laboral de las personas con síndrome de down, solo existen en el país dos fundaciones que han trabajado por eso Be Just y la Fundación el Triángulo, considero que la una de manera más técnica

que la otra, pero a la hora de poder aportar con un grano de área para este grupo todo es válido, así que es un esfuerzo para reconocer que permitió que la investigación y el programa se enriquezca en base a experiencias pasadas.

Un punto a reconocer fue la apertura por parte de las empresas de servicios complementarios, quienes accedieron a la opción de poder analizar la posibilidad y eliminar las barreras de incluir sin miedo a las personas con síndrome de down, en posiciones de mensajería y limpieza, una vez certificadas sus competencias laborales.

Parte del detalle de las conclusiones es reconocer que durante el proceso de investigación la familia como núcleo principal de las personas con síndrome de down, tiene la apertura de llevar a sus hijos al proceso de formación y desarrollo para que obtengan la certificación laboral; están dispuestas a brindar este apoyo y con apertura a que su familiar deba trabajar durante una jornada de 6 horas.

Las personas con síndrome de down,, podrán ser incorporados en perfiles como mensajería, conserjería o asistencia administrativa, hacia allá llevo el análisis de estudio, pero el factor diferenciador para generar un compromiso más fuerte con el colaborador ha sido el hecho de incluir actividades únicas como que el compañero pueda dibujar la tarjeta de cumpleaños de los colaboradores y entregársela de manera personalizada.

Pero el reto continua, afianzar la integración de las personas con síndrome de down desde la perspectiva del sistema educativo ordinario, con un proceso de educación inclusiva, como lo ha sido en países Europeos y en Norteamérica se han eliminado la creación de centros especiales para su educación, pero en el Ecuador aun debemos implementar políticas educativas de manera igualitaria, de esta manera la inclusión laboral será más sencilla y real, porque el primer círculo de barreras sociales del niño con discapacidad ha sido eliminado; es así que la sociedad lograra tener una mirada diferente al desarrollo inclusivo.

4.2 Recomendaciones

La inclusión de las personas con discapacidad en el mundo laboral, es una ventaja y un beneficio para las empresas, las multinacionales han tomado la batuta en el Ecuador sobre este punto, pero a pesar de eso la tasa de desempleo de ellos considerando las personas con síndrome de down, son altas, es importante recomendar a las fundaciones que trabajan con ellos, que a pesar que la ley dispone incursionar a personas con discapacidad, es mundo es competitivo es por eso que ellos deben pasar por un proceso de formación y desarrollo de competencias laborales, tecnificados.

La ventaja que brinda la OIT a través de los gobiernos nacionales, de enmarcar bajo una ley la certificación de competencias laborales, es una gran oportunidad y ventaja para trabajar en la propuesta de continuar con iniciativas que conviertan a las personas con discapacidad con oficios competitivos, que no les deje en el rol de victimas sino protagonistas de su historia.

A través de la iniciativa de alianza por los jóvenes, liderada por Nestlé existe la posibilidad de continuar conectando sinergias con otras empresas, para seguir abriendo un camino de sensibilización de la importancia de captar a personas con síndrome de down para posiciones de apoyo, este proceso beneficia no solo a las personas, sino también a sus familias, los colaboradores y la sociedad.

La inclusión es una ventaja para todos, no solo debemos ver la posibilidad de poder incluir a personas con síndrome de down en estos tipos de oficios que serán certificados como competencias laborales, sino también las empresas deben eliminar cualquier barrera u obstáculo desde las políticas que se usan en los procesos de contratación.

Otra de las recomendaciones, es no dejar de lado la sensibilidad y atención a los familiares de las personas con discapacidad, el acompañamiento y compromiso hacia ellos es clave para que la inserción no fracase y la confianza que ellos pueden generar hacia la empresa.

Para finalizar, para poder implementar cualquier acción que contribuya a la diversidad e inclusión las personas, las organizaciones deben comenzar a pensar de manera flexible desde la modificación del sistema educación o profesional, la infraestructura, las horas de trabajo y el entorno laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- Ministerio de Salud Pública. (Martes de Junio de 2019). *Consejo Nacional para la igualdad de discapacidades*. Obtenido de Consejo Nacional para la igualdad de discapacidades: <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Aca, N. (26 de Junio de 2018). *Merca 2.0*. Obtenido de 4 grandes ventajas de la diversidad e inclusión: <https://www.merca20.com/4-grandes-ventajas-de-la-diversidad-e-inclusion-laboral/>
- Alles, M. (2008). *Dirección estratégica de Recursos Humanos, gestión por competencias*. México: Ediciones Granica.
- Amate, A. V. (2006). *Discapacidad lo que todos debemos saber*. Washigton,D.C: Organización Panamericana de la Salud.
- Arguelles, A. (2012). *Competencia laboral y educación basada en normas de competencia*. México CD: Grupo Noriega Editores.
- Asamblea Nacional del Ecuador . (2012). *Ley de Discapacidades*. Quito.
- Beman Bieler, R. (2016). *Desarrollo Inclusivo: Un aporte Universal desde la Discapacidad*. Equipo de Discapacidad y Desarrollo Inclusivo, Región Latinoamericana y El Caribe, Banco Mundial. .
- Down, J. (1886). *Observations on an ethnic classification of idiots*. Londrés: Clinical Lecture Reports.
- Ducan, B. (1991). *Una década de cambio. la imagen de las personas con discapacidad en los medios de comunicación durante los años 80*. . Madrid: Seminario sobre Discapacidad e Informacion.
- Federación Estatal de Asociaciones de Profesionales de Atención Temprana - GA. (2005). *Blanco de la Atención Temprana*. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad & Centro Español de Documentación sobre Discapacidad.
- Flórez, J. (2012). *Pilares y Actitudes. Evocaciones sobre la discapacidad 3*. Madrid: CEPE.
- Hérrnandez, S. R. (2010). *Metodología de la investigación* . México DF.: Mc Graw-Hill.
- Heron, R. M. (s.f.). *Cómo ayudar a las personas discapacitadas a encontrar un empleo*.
- Ibañez, J. (2013). *Metodos y tecnicas de investigación criminológica* . Madrid: Editorial Dykinson, S.L.

- Lizarraga, A. (22 de Junio de 2018). *Simetrical*. Obtenido de Diversidad e inclusión laboral ¿una moda o una necesidad?: <http://info.simetrical.com/blog/diversidad-e-inclusion-laboral-una-moda-o-una-necesidad>
- López, J. (2013). *ACTITUDES SOCIALES Y FAMILIARES HACIA LAS PERSONAS CON SÍNDROME DE DOWN. UN ESTUDIO TRANSCULTURAL*. Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Márquez, J., & Belmonte, I. (2016). *Las políticas públicas de igualdad: una visión calidoscópica*. Miguel Hernandez.
- McClelland, D. (1999). *Human Motivation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Mision Solidaria Manuela Espejo (MSME). . (Mision Solidaria Manuela Espejo (MSME). Memorias: Estudio biopsicosocial clínico genético de las personas con discapacidad en Ecuador. Vicepresidencia de la República del Ecuador. Ecuador. 2013. de 2013). *Memorias: Estudio biopsicosocial clínico genético de las personas con discapacidad en Ecuador*. Ecuador : Vicepresidencia de la República del Ecuador.
- Nestlé . (2018). *Iniciativa por los jóvenes*. Suiza: Nestlé .
- Palacios, S. G. (2010). *Integración educativa e inclusión de calidad en el tratamiento educativo de la diversidad*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Paz Y Miño, C., & Cortés, A. (2014). *Genética Molecular y Citogenica Humana*. Quito: Yachay EP.
- Proaño, K. (21 de Marzo de 2019). *Redacción médica*. Obtenido de <https://www.redaccionmedica.ec/secciones/salud-publica/la-tasa-de-sindrome-de-down-en-ecuador-es-mayor-que-el-promedio-mundial-93840>
- Sheineider, E. (21 de marzo de 2012). *Organizacion de Naciones Unidas*. Obtenido de <https://www.un.org/es/events/downsyndromeday/>
- Siegfried, M. (2002). *Síndrome de Down: Hacia un futuro mejor*. Barcelona: Masson.
- Spencer, L. y. (1993). *Competence at work, models for superior performance*. USA: John Wiley & Sons.
- Torres, S. (2004). *Género y discapacidad más allá del sentido de la maternidad diferente*. Quito: Flacso, Sede Ecuador.
- Vigo, O. (2018). *Definición científica de competencia. Una visión multidisciplinar*. Lambayaque: APM.

ANEXOS

Preguntas Entrevista a persona con síndrome de down

- Háblame de ti
- Dibuja que es lo que más te hace feliz
- ¿Cómo se sientes cuando te miras al espejo? ¿Quisieras cambiar algo de ti?
- ¿Qué es lo que más admiras de tus padres?
- ¿Cuáles son tus temores o miedos?
- ¿Cómo miras tu vida en el futuro?
- ¿Te sentirías cómodo trabajado?

