

<https://doi.org/10.35381/i.p.v5i1.2727>

Inclusión de personas discapacitadas en una cooperativa de ahorro y crédito
inclusion of disabled people in a savings and credit cooperative

Walter Patricio Zurita-Córdova
pg.walterpzc78@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0003-9334-4100>

Ariel José Romero-Fernández
ua.arielromero@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-1464-2587>

Mireya Silvana Cuaran-Guerrero
ui.mireyacuaran@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-4724-3849>

Recibido: 15 de enero 2023
Revisado: 20 marzo 2023
Aprobado: 15 de abril 2023
Publicado: 01 de mayo 2023

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es el de proponer un modelo de gestión para la inclusión laboral de personas con discapacidades en la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario. La presente investigación es de tipo descriptiva, que permite examinar y explicar las características y propiedades más relevantes de las variables objeto de estudio, en este caso, la gestión del talento humano y la inclusión laboral de las personas con discapacidad. Los Resultados indicaron las personas con discapacidad no requieren tratos diferenciados, sino respeto e igualdad de condiciones para participar en los procesos de contratación, el sentir que son tratados de igual manera que las demás personas, hace que se empoderen y eleven su autoestima. Como conclusión, la inclusión de las personas con discapacidad al ámbito laboral es un mandato constitucional, por ende, bajo ningún concepto en la cooperativa se puede vulnerar los derechos de las personas.

Descriptores: Inclusión social; discapacidad; contratación; autoestima; rendimiento. (Tesauro UNESCO).

ABSTRAC

The objective of this research is to propose a management model for the labor inclusion of people with disabilities in the El Sagrario Savings and Credit Cooperative. This research is descriptive, which allows us to examine and explain the most relevant characteristics and properties of the variables under study, in this case, the management of human talent and the labor inclusion of people with disabilities. The Results indicated that people with disabilities do not require differentiated treatment, but rather respect and equality of conditions to participate in the hiring processes, the feeling that they are treated in the same way as other people, empowers them and raises their self-esteem. In conclusion, the inclusion of people with disabilities in the workplace is a constitutional mandate, therefore, under no circumstances can the rights of people be violated in the cooperative.

Descriptors: Social inclusion; disability; hiring; self-esteem; performance. (UNESCO Thesaurus).

INTRODUCCIÓN

El talento humano hace referencia a las personas que han sido insertadas en una empresa u organización laboral. Ramírez, Espíndola, Ruíz, y Hugueth (2019) manifestaron que la gestión de los recursos humanos forma parte de la teoría del management, que hace referencia al proceso histórico del desarrollo organizacional desde la perspectiva de la gestión de las personas y sus capacidades. Tiene como objetivo dirigir al capital humano estratégicamente mejorando el desempeño organizacional, con respecto a términos de eficiencia, eficacia en el manejo de recursos, para mejorar la productividad y la rentabilidad de las empresas.

La gestión del talento humano consiste en un proceso que permite la incorporación de nuevos talentos que proporcionen valor a las empresas, además, pretenden retener y desarrollar a los que ya son parte de ella. Mediante una adecuada gestión del capital humano, las empresas llegan a tener un mayor número de colaboradores de alto potencial que aumentan su valor, la hacen más productiva y le ayudan a conseguir los objetivos organizacionales (Reyes y Molina, 2016).

Cuesta (2017) denota que la importancia de la gestión estratégica del talento humano se basa en tres elementos esenciales, la consideración como recurso decisivo en la competitividad de las empresas, el enfoque integrador en la gestión de estos recursos, y la necesidad de la coherencia entre la gestión de capital humano y la estrategia empresarial. Es decir, cohesionar dichos elementos permite que las personas sean la fuerza productiva de la organización, y, por consiguiente, acerca a las empresas al éxito organizacional.

Jara, Asmat, Alberca, y Medina (2018) ratifican que la importancia de la gestión de los recursos humanos, se da debido a que las personas son la parte fundamental para la operación eficaz de las empresas. Razón por la cual, se requieren de estrategias que permitan atender cuidadosamente las necesidades humanas, es decir, crear un clima

laboral adecuado, mejorar la motivación, compensar a los trabajadores, y que ellos puedan crecer personal y profesionalmente, y, por consiguiente, la empresa.

Con respecto a la gestión de los recursos humanos en las cooperativas, de acuerdo Galiano, Soria, Mena, y Buenaño (2017) mencionan que existen problemas relacionadas a la falta o mal uso de los indicadores de gestión en varios procesos relacionados al capital humano. Por ello, de acuerdo con Romero, Remache, Ocampo y Alvarado (2020) una propuesta de gestión para este tipo de empresas, se constituye en una herramienta que permite mejorar la participación y la productividad de los empleados, lo cual se verá reflejado en su comportamiento y sus competencias, que le permitirá adaptarse a la forma de trabajar de la empresa y ser parte del desarrollo integral y por consiguiente del éxito empresarial.

Adicionalmente, García y Vega (2019) proponen que la realización de capacitaciones de forma recurrente en todas las cooperativas de ahorro y crédito de forma integral, tiene como principal ventaja que se pueden actualizar conocimientos y mejorar los procesos en base a actividades progresivas que requieren este tipo de empresa. Mencionan también que, el sistema de capacitación a nivel empresarial debe ser estructurado a través de una matriz de necesidades y en base al grupo de interés, es decir, de acuerdo al entorno en el que se desenvuelven.

Por otra parte, según datos de la Organización Mundial de Salud (OMS) alrededor de 650 millones de personas alrededor del mundo tienen algún tipo de discapacidad física, sensorial, intelectual o mental, lo cual representa aproximadamente el 10% de la población mundial. Adicionalmente, mencionan que el incremento de la población y la ampliación de la expectativa de vida hacen que las personas con discapacidad también crezcan, sin embargo, es una realidad menospreciada en las políticas públicas. Por último, la OMS, estima que el 80% de personas con discapacidad en edad para trabajar están desempleadas, lo cual es producto de la falta de oportunidades educativas y de

capacitación, así como también a la falta de empatía de los empleadores (Quiñones y Rodríguez, 2015).

De acuerdo con la Declaración de Filadelfia de la Conferencia Internacional del Trabajo en 1944, la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo de 1998, la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad en 2006, entre otras, resumen sus propósitos en que todas las personas indistintamente de sus creencias, razas, ideologías y discapacidades tienen derecho a un trabajo estable, digno y bien remunerado, es decir, nadie podrá ser discriminado (O'Reilly, 2007).

Asimismo, en Ecuador de acuerdo con el Art. 42 numeral 33 del Código de Trabajo determina que ya sea a nivel público o privado, las empresas que tengan un número mínimo de veinticinco trabajadores obligatoriamente deben contratar al menos una persona con discapacidad para labores permanentes y que sean apropiadas en relación a sus conocimientos, condición física y aptitudes, considerando también los principios de equidad de género y diversidad de discapacidad. A partir del año 2009, el porcentaje total de personas con discapacidad que deben ser contratadas en las empresas es del 4%.

En tal sentido, López, Rico, y Colorado (2017) hablan de la gestión de la diversidad, la cual enfrenta varios problemas entre los cuales mencionan los siguientes: baja sostenibilidad de inclusión laboral; incremento de quejas y acciones legales contra las empresas; tensiones no saludables entre personas con diferencias sociales; incapacidad para atraer y retener a las personas; y la deficiente comunicación interna. Por lo cual, se requieren analizar supuestos y actitudes de las personas, capacitar a los empleados para que se adapten a las necesidades de la empresa e, integrar diferentes culturas.

En concordancia con las declaraciones a nivel mundial y la exigencia del Código de Trabajo, y lo relacionado a la gestión de la diversidad, es indiscutible que en las empresas indistintamente del sector se contrate a personas con algún tipo de discapacidad. Gómez y Bermúdez (2017) señalan que para este fin se requiere de una planificación a la cual

definen como un proceso por el cual las empresas establecen las necesidades de personal, considerando variables externas e internas, sin ningún tipo de discriminación. La planificación se enmarca en los siguientes factores. Factores macroorganizacionales, como la cultura organizacional, estilo de dirección y liderazgo; las políticas y prácticas de la empresa que se relacionan con los procesos de contratación de las personas. Por otra parte, factores interpersonales, en los cuales se enmarcan las actitudes, atribuciones, estereotipos y prejuicios; el apoyo organizacional, apoyo del supervisor y apoyo de los compañeros; y el apoyo familiar y apoyo social (Reguilón, 2016).

López et al. (2014) en su afán de contribuir al cumplimiento de las declaraciones y derechos de las personas con discapacidad propusieron un modelo de gestión humana, en el que el centro son las personas con discapacidad y consta de seis componentes: 1. La persona con discapacidad entendida desde un modelo biopsicosocial; 2. La cultura organización como clave para erradicar la discriminación; 3. La responsabilidad social y gestión de la diversidad como estrategia de sostenibilidad enfocada en la inclusión; 4. Enfoque configuración de prácticas de gestión del capital humano; 5. Procesos de gestión de diversidad; y 6. Practicas ajustadas de gestión de personas.

Pese a que es un derecho y a nivel global existen varias declaraciones y cuerpos legales que protegen a las personas con discapacidad, es importante poner en consideración que contratarlos ha sido una tarea difícil, debido a diversos factores, especialmente la falta de empatía. No obstante, pese a las dificultades que se puedan presentar, es importante que las empresas lleguen a consensos de impacto social positivos, más dignos y útiles que permitan integran a estas personas sin perder productividad y ser socialmente responsables, lo cual también es bien visto por los consumidores.

Por todo lo expuesto, La Cooperativa El Sagrario fiel a sus principios institucionales cumple con la ley y contrata personas con discapacidad para sus diferentes áreas, sin embargo, los procesos no son los adecuados, debido a que no existe un modelo de gestión del talento humano que permita realizar estos procesos de una manera técnica,

atendiendo las necesidades y diferentes tipos de discapacidades de las personas que serán reclutadas y contratadas para ejercer diferentes puestos de trabajo de acuerdo a sus capacidades. El objetivo de la presente investigación es el de proponer un modelo de gestión para la inclusión laboral de personas con discapacidades en la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario

METODO

La presente investigación es de tipo descriptiva, que permite examinar y explicar las características y propiedades más relevantes de las variables objeto de estudio, en este caso, la gestión del talento humano y la inclusión laboral de las personas con discapacidad, para de esta forma saber cómo han cambiado a través del tiempo, las declaraciones universales, las leyes, entre otros factores relacionados al tema. La investigación descriptiva, asintió la importancia de la inclusión de las personas con discapacidad en todo tipo de empresa.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los resultados indican que la integración de las personas con discapacidad al ámbito laboral no responde únicamente a una necesidad y a un derecho individual, sino que también ayuda a que se fortalezca el cuerpo social en conjunto. La inclusión laboral, es vista como un proceso holístico que se basa en el respeto por el otro; además, en el Ecuador tiene la categoría de mandato constitucional, es decir, según la constitución, las empresas deben garantizar un trabajo digno para los grupos que históricamente han sido excluidos, en este caso, las persona con discapacidad (Pacheco, Pazmay, & Tibanta, 2017).

En ese sentido, la Cooperativa El Sagrario Limitada, comprometida con el desarrollo socialmente responsable ha cumplido con el mandamiento constitucional, y actualmente tiene a seis personas con discapacidad trabajando en la institución. Las áreas en las que

se les ha integrado son el área comercial, administrativa, financiera, contact center, y operaciones, mientras que las áreas en las que no trabajan debido a la complejidad y a las exigencias del cargo son las de auditoría interna, gerencia, riesgos, talento, humano, tecnología y unidad de cumplimiento.

Con respecto a los procesos de contratación, la persona encargada de recursos humanos manifestó que se hacen convocatorias abiertas en páginas especializadas en el tema de contratación de personal, los procesos son igual para todos los aspirantes, únicamente, se especifican los cargos a los que pueden aspirar las personas con algún tipo de discapacidad. En este sentido, según el Manual de Buenas Prácticas para la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad elaborado por Ministerio de Relaciones Laborales (2013), se debe romper el paradigma de que *“Hay diferencia de contrato entre personas con discapacidad y sin discapacidad”*, es decir, no es necesario crear procesos diferentes, únicamente se debe especificar las condiciones laborales. Además, en este manual, se observó que, si una persona con discapacidad es ubicada de acuerdo a su perfil laboral, su desempeño alcanza los niveles de productividad requeridos y en ciertas discapacidades incluso mayor.

Los contratos en la cooperativa son indefinidos, de jornada parcial, y eventuales, lo cual ha permitido que la rotación de personas con discapacidad sea baja. Para la contratación la Organización Internacional de Trabajo (2015), recomienda a más de dar estabilidad a las personas con discapacidad seguir un proceso de cinco pasos, el cual inicia con, a) Contacto y asesoramiento inicia; b) identificación y análisis del puesto de trabajo; c) valoración y Selección del candidato compatible con el perfil; d) la inclusión a partir de la contratación; e) seguimiento y evaluación del procesos. Esto permite que las empresas se vuelvan inclusivas, lo cual trae beneficios como más productividad, contagia una actitud positiva, y mejora la reputación corporativa.

Se pudo también conocer que las personas con discapacidad no tienen ningún tipo de trato preferencial, es decir, son tratadas por igual, lo cual va con otro de los paradigmas de

la inclusión, que manifiesta que el trato o sentimiento de compasión limita el compromiso de los trabajadores con relación a su desempeño, lo cual produce un ambiente poco favorable, en el Manual de Buenas Prácticas para la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad elaborado por Ministerio de Relaciones Laborales (2013), se menciona que las personas con discapacidad deben recibir un trato prioritario basado en el respeto, mas no un trato diferente.

Finalmente, en cuanto a la evaluación, en la cooperativa no existe tampoco un trato diferenciado, es decir, todos sus empleados son sometidos a los mismos procesos de evaluación para conocer su desempeño, o productividad. Lo cual ha funcionado, pues se ha logrado determinar que las personas con discapacidad tienen calificaciones altas acorde al puesto en el que laboran, esto también se refleja en la baja rotación del personal, y en la productividad del talento humano en general.

Se pudo evidenciar que en la cooperativa no existen problemas asociados a la contratación de personas con discapacidad, sin embargo, el objetivo de la investigación fue el de proponer un modelo de gestión que permita que la institución sea más inclusiva, demostrando de esta forma el compromiso que tienen con la sociedad en general.

Para la elaboración del modelo de gestión se tomó como referencia varias metodologías que cohesionadas tienen mejores resultados.

Walter Patricio Zurita-Córdova; Ariel José Romero-Fernández; Mireya Silvana Cuaran-Guerrero



Figura 1. Modelo de Gestión de Recursos humanos.

Fuente: Ibarra, 2016; Vera y Blanco, 2019; Acurio, Álvarez, Manosalvas, y Amores, 2020; Castro, Luna, y Erazo, 2020).

De la figura 1., se desprenden cuatro macro-procesos, de los cuales a continuación se irán detallando a que corresponden cada uno de ellos:

Análisis situacional

Todo modelo de gestión debe partir de un análisis de la situación actual, por consiguiente, se considera imprescindible analizar la situación de la cooperativa, a pesar de que según la entrevista realizada no se pudieron evidenciar ningún tipo de problema relacionado a la inserción de personas con discapacidad. Este proceso consta de las siguientes partes, considerando que todo se centra en la persona con discapacidad:

Walter Patricio Zurita-Córdova; Ariel José Romero-Fernández; Mireya Silvana Cuaran-Guerrero

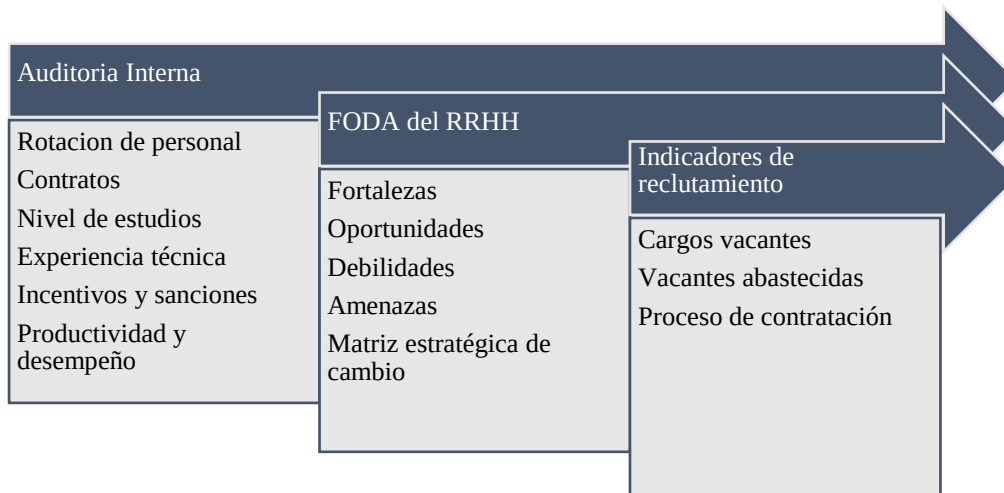


Figura 2. Análisis situacional.

Fuente: (Ibarra, 2016; Vera y Blanco, 2019; Acurio, Álvarez, Manosalvas, y Amores, 2020; Castro, Luna, y Erazo, 2020).

Contratación

Para la contratación se tomará en cuenta lo propuesto por el (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013) en su manual que indica lo siguiente:



Figura 3. Contratación.

Fuente: (Ibarra, 2016; Vera y Blanco, 2019; Acurio, Álvarez, Manosalvas, y Amores, 2020; Castro, Luna, y Erazo, 2020).

En la figura 3., se observan cinco actividades:

Levantamiento del perfil inclusivo: que se define como aquel que contiene todos los elementos claves para levantar información relacionada a la plaza de trabajo para el postulante.

Proceso de selección: este proceso debe tener en cuenta las siguientes consideraciones, conocimientos de la norma vigente en relación a la contratación de personas con discapacidad, usar sistemas de contratación o bolsas de empleo públicas, promover la participación de personas con discapacidad en todas las vacantes, etc. El procedimiento es el mismo que para el personal en general: a. reclutamiento; b. convocatoria; c. entrevista; d. evaluaciones técnicas y pruebas psicométricas; y, e. resultados finales.

Acompañamiento: consiste en el seguimiento *in-situ*, es decir, el apoyo y facilidades que se le brinda a la persona para integrarse a la empresa. Algunas recomendaciones son: *inducción*, debe ser 100% inclusivo acorde a las necesidades de cada persona; *durante la relación laboral*; promover y fomentar el diálogo y la participación de todas las personas.

Accesibilidad: con respecto al entorno físico, infraestructuras, comunicaciones, movilidad, etc., en todos estos aspectos la empresa debe garantizar el libre y seguro desenvolvimiento de las personas con discapacidad.

Actividades inclusivas: permite responder a las diferentes necesidades de las personas de la empresa, mediante la participación de todos y compartiendo los espacios de desarrollo, con la intención de reducir la exclusión.

CONCLUSIONES

La inclusión de las personas con discapacidad al ámbito laboral es un mandato constitucional, por ende, bajo ningún concepto en la cooperativa se puede vulnerar los derechos de las personas a un trabajo digno y seguro, en tal sentido, la institución no ha fallado, sin embargo, se deben realizar auditorías internas para conocer realmente como

se llevan a cabo los procesos de contratación de los colaboradores con discapacidad, para mejorar en caso de ser necesario.

Las personas con discapacidad no requieren tratos diferenciados, sino respeto e igualdad de condiciones para participar en los procesos de contratación, el sentir que son tratados de igual manera que las demás personas, hace que se empoderen y eleven su autoestima, por consiguiente, solo requieren de un trato prioritario que garantice que se desenvuelven en un clima laboral armonioso que les permita mostrar sus potencialidades en pro de cumplir con sus objetivos personales y empresariales. Si bien este tema no es nuevo, es importante ir analizando como las políticas públicas en el ámbito laboral pueden afectar a los procesos de contratación de personas con discapacidad.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A los colaboradores y personas con discapacidad de empresa por apoyo y disposición.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Acurio, J., Álvarez, L., Manosalvas, L., & Amores, J. (2020). Modelo de gestión del talento humano para la Empresa Contigo S.A del cantón Valencia, Ecuador. [Human talent management model for Empresa Contigo S.A of the canton of Valencia, Ecuador]. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4). <https://n9.cl/13heb>
- Castro, K., Luna, K., & Erazo, J. (2020). Gestión de talento humano para la mejora laboral en el Banco Solidario. [Human talent management for job improvement at Banco Solidario]. *TELOS: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 22(1), 184-203. <https://n9.cl/qa2ju>
- Cuesta, A. (2017). Gestión del talento humano y del conocimiento. [Management of human talent and knowledge]. (2ª ed.). ECOE Ediciones. <https://n9.cl/7xv7b>

- Galiano, N., Soria, E., Mena, A., & Buenaño, M. (2017). Propuesta de un modelo de gestión para la administración de talento humano de una cooperativa de Ahorro y Crédito. [Proposal of a management model for the administration of human talent of a Savings and Credit cooperative]. *Revista Publicando*, 4(11), 606-619. <https://n9.cl/6i3mov>
- García, R., & Vega, V. (2019). Gestión del talento humano en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, año 2018. [Management of human talent in the Savings and Credit Cooperatives of the canton of La Maná, Province of Cotopaxi, year 2018]. Universidad Técnica de Cotopaxi. <https://n9.cl/t0v9m>
- Gómez, E., & Bermúdez, C. (2017). La planificación del talento humano en clave de inclusión laboral de personas con discapacidad. En A. López, Inclusión laboral de personas con discapacidad. [The planning of human talent in terms of labor inclusion of people with disabilities. In A. López, Labor inclusion of people with disabilities]. Editorial Universidad de Antioquia. <https://n9.cl/bav5p>
- Ibarra, L. (2016). Diseño de un modelo de gestión de talento humano basado en la inteligencia emocional para minimizar la rotación de personal en una institución bancaria. [Design of a human talent management model based on emotional intelligence to minimize staff turnover in a banking institution]. (Tesis de maestría). PUCESA. <https://n9.cl/6htzq>
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. [Management of human talent as a factor for improving public management and job performance]. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-758. <https://n9.cl/n84m4>
- López, A., Rico, D., Gómez, E., Bermúdez, C., Mejía, J., Colorado, C., . . . Aristizábal, D. (2014). Modelo desde la Gestión Humana para una Inclusión Laboral Sostenible. [Model from Human Management for a Sustainable Labor Inclusion]. *Revista Inclusiones*, 1(1), 150-163. <https://n9.cl/dowi3>
- O'Reilly, A. (2007). El derecho al trabajo decente de las personas con discapacidades. [The right to decent work for people with disabilities]. Organización Internacional del Trabajo. <https://n9.cl/cj3uwq>

- Organización Internacional de Trabajo. (2015). Empresa inclusiva. Guía para la contratación de personas con discapacidad. [Inclusive company. Guide for hiring people with disabilities]. ILO Country Office. <https://n9.cl/xwcea>
- Pacheco, F., Pazmay, P., & Tibanta, E. (2017). Inclusión laboral de las personas con discapacidad en el cantón Ambato durante el 2015 a 2016. [Labor inclusion of people with disabilities in the Ambato canton during 2015 to 2016]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Ambato. <https://n9.cl/b2fye>
- Quiñones, S., & Rodríguez, C. (2015). La inclusión laboral de las personas con discapacidad. [Labor inclusion of people with disabilities]. *Foro jurídico*, 14(1), 32-41. <https://n9.cl/ojsyu>
- Reyes, M., & Molina, A. (2016). Gestión del talento humano: reflexiones desde la Atención Primaria de Salud. [Management of human talent: reflections from Primary Health Care]. *MediSur*, 14(2). <https://n9.cl/s4k1y>
- Vera, A., & Blanco, A. (2019). Modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de Barranquilla, Colombia. [Model for the management of human talent in SMEs in the service sector of Barranquilla, Colombia]. *Innovar*, 29(74), 25-44. <https://n9.cl/qm4w9>