

**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**



**TÍTULO:**

**INCLUSIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA  
EMPRESA SYSTRAY MANTA-2024**

**AUTOR:**

Macías Tejada Kléver Jeanpierre

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y DE  
COMERCIO**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TUTORA:**

Eco. Heredia Coppiano Génesis Estefanía, Mg

**Manta-Manabí-Ecuador**

**2024**

 <b>Uleam</b> UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> CERTIFICADO DE TUTOR(A).	<b>CÓDIGO:</b> PAT-04-F-004
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	<b>REVISIÓN:</b> 1
		Página 1 de 1

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría del estudiante Macías Tejada Kléver Jeanpierre, legalmente matriculado/a en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2024-2025, cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto es "Inclusión laboral y su influencia en la responsabilidad social de la empresa Systray de Manta".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 13 de diciembre de 2024.

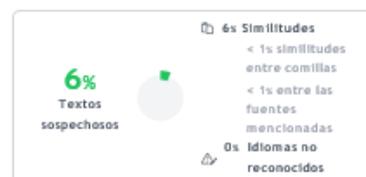
Lo certifico,

  
Eco. Génesis Estefanía Heredia Coppiano  
**Docente Tutor(a)**  
**Área: Administración**

## Certificado de Compilatio

**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

### TRABAJO DE TITULACIÓN KLEVER JEANPIERRE MACIAS TEJADA



Nombre del documento: TRABAJO DE TITULACIÓN KLEVER JEANPIERRE MACIAS TEJADA.pdf	Depositante: Genesis Heredia Copalano	Número de palabras: 12.388
ID del documento: cb9cc9022cb788ba2ba70e280c35ea8078a08e07	Fecha de depósito: 9/12/2024	Número de caracteres: 98.751
Tamaño del documento original: 1000,68 kB	Tipo de carga: Interface	
Autores: []	fecha de análisis: 9/12/2024	

Ubicación de las similitudes en el documento:



#### Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://repositorio.uileam.edu.ec/bitstream/123456789/2256/1/UILEAM-ADM-0058.pdf">repositorio.uileam.edu.ec</a> <a href="https://repositorio.uileam.edu.ec/bitstream/123456789/2256/1/UILEAM-ADM-0058.pdf">https://repositorio.uileam.edu.ec/bitstream/123456789/2256/1/UILEAM-ADM-0058.pdf</a> 3 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (119 palabras)
2	<a href="https://repositorio.uileam.edu.ec/bitstream/123456789/5165/1/UILEAM-AGRD-0264.PDF">repositorio.uileam.edu.ec</a> <a href="https://repositorio.uileam.edu.ec/bitstream/123456789/5165/1/UILEAM-AGRD-0264.PDF">https://repositorio.uileam.edu.ec/bitstream/123456789/5165/1/UILEAM-AGRD-0264.PDF</a> 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (110 palabras)
3	<a href="https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/2010/Mauricio_tesis_titulo_2023...">repositorio.ujcm.edu.pe</a> <a href="https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/2010/Mauricio_tesis_titulo_2023...">https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/2010/Mauricio_tesis_titulo_2023...</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (114 palabras)
4	<a href="https://repositorio.uileam.edu.ec/bitstream/123456789/3529/1/UILEAM-ENF-0092.pdf">repositorio.uileam.edu.ec</a> <a href="https://repositorio.uileam.edu.ec/bitstream/123456789/3529/1/UILEAM-ENF-0092.pdf">https://repositorio.uileam.edu.ec/bitstream/123456789/3529/1/UILEAM-ENF-0092.pdf</a> 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (96 palabras)
5	<a href="https://saber.ucv.ve/bitstream/10872/18535/1/COMPLETA.pdf">saber.ucv.ve</a> <a href="https://saber.ucv.ve/bitstream/10872/18535/1/COMPLETA.pdf">https://saber.ucv.ve/bitstream/10872/18535/1/COMPLETA.pdf</a> 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (83 palabras)
1	<a href="http://www.repositorio.usac.edu.gt/bitstream/handle/18062/1/13_TMGHC(012).pdf">www.repositorio.usac.edu.gt</a> <a href="http://www.repositorio.usac.edu.gt/bitstream/handle/18062/1/13_TMGHC(012).pdf">http://www.repositorio.usac.edu.gt/bitstream/handle/18062/1/13_TMGHC(012).pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)
2	<a href="https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/8127">repositorio.unfv.edu.pe   Impacto de la Inclusión laboral y responsabilidad social e...</a> <a href="https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/8127">https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/8127</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (35 palabras)
3	<a href="http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14828/1/net_n14_Plico_Torres.pdf">dspace.ups.edu.ec</a> <a href="http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14828/1/net_n14_Plico_Torres.pdf">http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14828/1/net_n14_Plico_Torres.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (26 palabras)
4	<a href="https://core.ac.uk/download/pdf/225613486.pdf">core.ac.uk</a> <a href="https://core.ac.uk/download/pdf/225613486.pdf">https://core.ac.uk/download/pdf/225613486.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (25 palabras)
5	Documento de otro usuario #30es18 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)

**Fuente ignorada** Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://dmc2vm44yloo9.cloudfront.net/72186f20-71db-4251-a6d5-df6d89f1c355.pdf">dmc2vm44yloo9.cloudfront.net</a> <a href="https://dmc2vm44yloo9.cloudfront.net/72186f20-71db-4251-a6d5-df6d89f1c355.pdf">https://dmc2vm44yloo9.cloudfront.net/72186f20-71db-4251-a6d5-df6d89f1c355.pdf</a>	4%		Palabras idénticas: 4% (585 palabras)

**Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)** Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1	<a href="https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=scl_arttext&amp;pid=50041-86332013000300008">https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=scl_arttext&amp;pid=50041-86332013000300008</a>
2	<a href="https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/6e8edfb1-a6e8-4fc0">https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/6e8edfb1-a6e8-4fc0</a>
3	<a href="https://doi.org/10.14482/Indes.24.1.8683">https://doi.org/10.14482/Indes.24.1.8683</a>
4	<a href="https://www.redalyc.org/journal/5116/511653788007/html/">https://www.redalyc.org/journal/5116/511653788007/html/</a>
5	<a href="https://www.researchgate.net/profile/Cristian-Salazar">https://www.researchgate.net/profile/Cristian-Salazar</a>

## Declaración de Autoría

Yo, **Kléver Jeanpierre Macías Tejada**, con cédula de identidad **N°1351345291**, declaro que el presente trabajo de titulación. **“Inclusión laboral y su influencia en la responsabilidad social de la empresa Systray Manta-2024”** cumple con los requerimientos que la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y la Facultad de Ciencias Administrativas contables y comercio sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticuloso con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de la misma.



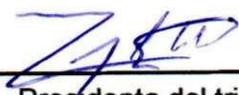
---

**Kléver Jeanpierre Macías Tejada**  
CI: 1351345291  
E-mail: e1351345291@live.ulead.edu.ec

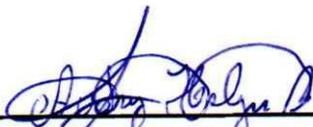
## APROBACIÓN DEL TRABAJO

Los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación sobre el tema: **"Inclusión laboral y su influencia en la responsabilidad social de la empresa Systray Manta-2024"** elaborado por el egresado Macías Tejada Kléver Jeanpierre, el mismo que cumple con lo estipulado por reglamentos y disposiciones emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, de la carrera de Administración de Empresas.

Por constancia firman:



Presidenta del tribunal  
Ing. Marjorie Calderón Zamora



Miembro del tribunal  
Ing. Holguin Briones Audrey Jacqueline



Miembro del tribunal  
Ing. Cruz Mera Rafer Henry

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo de investigación, en primer lugar, a Dios, quien ha sido mi fuente inagotable de fortaleza, esperanza y guía a lo largo de este arduo camino.

A mis padres, Klever y Norys, quienes son mi brújula, mi más grande ejemplo de esfuerzo y amor incondicional lo cual me han impulsado a dar lo mejor de mí en cada etapa de mi vida.

A mi hermana Nikole, un regalo de Dios que llegó para transformar nuestras vidas. Su discapacidad auditiva nunca ha sido un impedimento. Ella ha sido mi inspiración para desarrollar esta tesis ya que su ejemplo de fortaleza y superación me recuerda que las diferencias no nos limitan, sino que nos enriquecen.

A mi hermana Sofía, quien está comenzando su vida adulta llena de sueños y metas por alcanzar. Quiero que esta dedicación le sirva como ejemplo de que con determinación y esfuerzo cualquier meta es posible.

Espero que este trabajo inspire a quienes lo lean y dejen una huella positiva en el camino hacia una sociedad más inclusiva y responsable.

## Reconocimiento

Con profunda gratitud y satisfacción agradezco en primer lugar a Dios quien ha sido mi fuente de fortaleza y que guía mis pasos con sabiduría para alcanzar este logro académico.

Agradecer a mis padres quienes han sido mi mayor fuente de motivación y también quiero expresar mi gratitud a los amigos que encontré a lo largo de esta carrera.

Mi más sincero agradecimiento a mi tutora, la economista Génesis Heredia Coppiano, su invaluable conocimiento, paciencia y apoyo fueron esenciales para la elaboración y éxito de este trabajo. Sus orientaciones oportunas y su compromiso con mi desarrollo profesional fueron fundamentales para superar cada desafío.

A las autoridades de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y de Comercio, expreso mi más profundo reconocimiento por su respaldo continuo. Su dedicación para garantizar un ambiente propicio para el aprendizaje ha sido clave en mi desarrollo académico.

Así mismo, quiero destacar mi agradecimiento a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por brindarme la oportunidad de formarme en una institución que promueve la excelencia educativa, los valores humanos y el compromiso social. Su contribución a mi preparación integral ha sido invaluable y me siento orgulloso de ser parte de esta comunidad universitaria.

***Klever Macías Tejada***

## INDICE

Certificado del tutor .....	ii
Certificado de Compilatio .....	iii
Declaración de Autoría .....	iv
Aprobación del Trabajo .....	v
Dedicatoria .....	vi
Reconocimiento.....	vii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
CAPÍTULO I .....	15
1.Introducción.....	15
1.1.Justificación .....	16
1.2.Perspectiva teórica.....	17
1.2.1.Antecedentes de Investigación .....	17
1.2.2.Bases Teóricas .....	20
-Modelo de Constructo de cultura y observación directa .....	21
-Modelo social.....	22
-Modelo de selección por competencia .....	23
-Modelo Vasco de inclusión sociolaboral .....	24
-Modelo de acompañamiento a la inserción.....	25
-Modelo centrado en grupos vulnerables .....	27
CAPITULO II .....	29
2.Diseño Teórico .....	29
2.1.Definición de variables.....	29

2.1.1.Objeto y campo de acción .....	30
2.1.2.Operalización de Variables .....	32
2.1.3.Formulación del problema .....	34
2.2. Diseño metodológico .....	36
2.2.1. Enfoque, alcance y diseño de la investigación.....	36
2.2.2. Población .....	36
2.2.3. Instrumento de medición y recolección de datos .....	37
CAPITULO III .....	38
3.Diagnostico.....	38
3.1.Análisis de fiabilidad.....	38
3.2.Resultados de la encuesta aplicada a los empleados de la empresa Systray de Manta.....	38
3.3.Análisis e interpretación .....	39
3.4.Comprobación de Hipótesis .....	47
3.5.Discusión de los resultados .....	51
CAPITULO IV.....	53
4.Propuesta.....	53
4.1.Propuesta para la Solución del Problema .....	53
4.1.1.Programa de Inclusión Laboral y Capacitación en diversidad para la responsabilidad social de la empresa de servicio Systray S. A.	53
4.1.2.Justificación del Problema .....	54
Conclusiones.....	62
Recomendaciones.....	64
Referencias.....	65

## Índice de tablas

Tabla 1:Matriz de Operacionalización de las Variables.....	32
Tabla 2:Resultado del Alfa de Cronbach.....	38
Tabla 3: Frecuencia de la Variable Independiente Inclusión Laboral .....	39
Tabla 4: Frecuencia de la dimensión diversidad de la variable independiente...	40
Tabla 5: Frecuencia de la dimensión accesibilidad de la variable independiente .....	41
Tabla 6: Frecuencia de la dimensión Identificación de Barreras variable independiente.....	42
Tabla 7: Frecuencia de la Variable dependiente Responsabilidad Social .....	43
Tabla 8: Frecuencia de la dimensión organización de la variable dependiente .	44
Tabla 9: Frecuencia de la dimensión retención de talento diverso de la variable dependiente .....	45
Tabla 10: Frecuencia de la dimensión igualdad de oportunidades de la variable dependiente .....	46
Tabla 11: Comprobación de Hipótesis General Variables Inclusión Laboral y Responsabilidad Social .....	47
Tabla 12: Comprobación de Hipótesis Especificas 1, Diversidad y Responsabilidad Social .....	48
Tabla 13: Comprobación de Hipótesis Especificas 2, Accesibilidad y Responsabilidad Social .....	49
Tabla 14: Comprobación de Hipótesis Especificas 3, Identificación de Barreras y Responsabilidad Social .....	50
Tabla 15: Estructura de capacitación para los colaboradores detallando la inclusión laboral antes de la contratación de personas con discapacidad .....	56
Tabla 16:Secciones del programa del personal con discapacidad.....	59
Tabla 17. Herramientas y ajustes.....	60
Tabla 18: Costos de implementación de la propuesta.....	61

## Índice de Ilustración

Ilustración 1: Modelo de selección por competencia.....	23
Ilustración 2: Modelo de acompañamiento a la inserción.....	25
Ilustración 3: Gráfico de barras de la Variable Independiente Inclusión Laboral	39
Ilustración 4: Gráfico de barras Dimensión diversidad de la variable Independiente.....	40
Ilustración 5: Gráfico de barras dimensión accesibilidad de la variable independiente.....	41
Ilustración 6: Gráfico de barras dimensión Identificación de Barreras de la variable Independiente .....	42
Ilustración 7: Gráfico de barras Variable Dependiente Responsabilidad Social .	43
Ilustración 8: Gráfico de barras dimensión organización de la variable dependiente .....	44
Ilustración 9: Gráfico de barras de la dimensión retención de talento diverso de la variable dependiente .....	45
Ilustración 10: Gráfico de barras de la dimensión igualdad de oportunidades de la variable dependiente .....	46
Ilustración 11: Gráfico de las secciones del programa.....	58

**Índice de Anexos**

Matriz de consistencia.....	68
Preguntas en formato Forms.....	71

## Resumen

La inclusión laboral y la responsabilidad social son fundamentales para garantizar la sostenibilidad y adaptabilidad de un organización. Ambos aspectos influyen directamente en el bienestar de los colaboradores fortaleciendo el desempeño corporativo con la finalidad de tener una mejor percepción en el entorno de la empresa. La presente investigación tiene como objetivo evaluar la Inclusión Laboral y su influencia en la responsabilidad social de la empresa Systray de la ciudad de Manta, 2024. El estudio se enfoca en analizar como la implementación de políticas inclusivas puede fortalecer la percepción de la responsabilidad tanto internamente como la comunidad. Además, propone la incorporación de personas con discapacidad en la plantilla laboral destacando la necesidad de preparar previamente a los colaboradores para entender los beneficios de estas prácticas. Su metodología es de tipo mixto cuantitativo y cualitativo, con diseño transversal y con alcance correlacional. La investigación establece como muestra el total de su población que pertenece 20 colaboradores de la empresa (encargados en atención al cliente, ventanillas, telefonía, entre otros) para recolectar los datos se utiliza una encuesta que involucra tanto la variable inclusión laboral y variable desempeño laboral. Para analizar y obtener los resultados se utiliza el software SPSS, el mismo que permite tener los resultados del coeficiente de correlación Rho Spearman y el análisis de significación. Por esta razón, de acuerdo con los resultados arrojados se indica una correlación positiva significativa que sugiere que existe una relación directa entre la percepción de la inclusión laboral y responsabilidad social. Gracias a esto es posible dar una solución a la problemática planteada y ofrecer un programa.

**Palabras clave:** Inclusión Laboral, responsabilidad social, políticas inclusivas, evaluación, colaboradores.

## Abstract

Labor inclusion and social responsibility are essential to ensure the sustainability and adaptability of an organization. Both aspects directly influence the well-being of employees, strengthening corporate performance in order to have a better perception in the company's environment. The present research aims to evaluate Labor Inclusion and its influence on the social responsibility of the Systray company in the city of Manta, 2024. The study focuses on analyzing how the implementation of inclusive policies can strengthen the perception of responsibility both internally and in the community. In addition, it proposes the incorporation of people with disabilities into the workforce, highlighting the need to previously prepare employees to understand the benefits of these practices. Its methodology is mixed quantitative and qualitative, with transversal design and with a correlational scope. The research establishes as a sample the total population that belongs to 20 company employees (in charge of customer service, windows, mobile phones, among others) to collect the data, a survey is used that involves both the labor inclusion variable and the job performance variable. To analyse and obtain the results, the SPSS software is used, which allows obtaining the results of the Rho Spearman evaluation coefficient and the significance analysis. For this reason, according to the results obtained, a significant positive correlation is indicated, suggesting that there is a direct relationship between the perception of labour inclusion and social responsibility. Thanks to this, it is possible to provide a solution to the problem raised and offer a programme.

**Keywords:** Labor Inclusion, social responsibility, inclusive policies, evaluation, collaborators.

## CAPÍTULO I

### 1. Introducción

Las personas con discapacidades a menudo enfrentan desafíos significativos al buscar empleo, ya que su condición puede ser malinterpretada por las empresas como una incapacidad. La inclusión laboral de personas en situaciones de vulnerabilidad es un asunto que cobra un factor aún mayor cuando afecta directamente a aquellos que tienen un vínculo personal con alguien en dichas condiciones. Es crucial recordar que el trabajo es medio de subsistencia y un derecho humano fundamental que debe ser garantizado en igualdad de condiciones y oportunidades para todos, sin distinciones basadas en preferencias personales, género o cualquier característica personal.

Las personas con discapacidad reclaman su lugar en el mundo del trabajo con dignidad para su autorrealización y también como contribución desde la emocionalidad a una sociedad más abierta y plural, garantía para la convivencia pacífica entre los seres humanos (Vidal Espinoza & Valderrama, 2016, págs. 110-119). Es importante destacar que la inclusión laboral beneficia a las personas con discapacidades y de igual manera enriquece a las organizaciones con la mirada hacia la sociedad en su conjunto.

Las organizaciones que practican la inclusión laboral pueden beneficiarse de una mayor diversidad de habilidades, experiencias y perspectivas lo que puede conducir a una mayor innovación y productividad. Al mismo tiempo, la inclusión laboral puede ayudar a construir una sociedad más justa y equitativa en la que todas las personas tengan la oportunidad de alcanzar su máximo potencial.

## **1.1. Justificación**

La inclusión laboral es un tema de gran relevancia en la actualidad, es fundamental entender lo importante sobre los grupos de personas que ven limitadas sus oportunidades de crecimiento personal y profesional, por si fuera poco, limitan las posibilidades de mejorar su condición económica. Las organizaciones al incluir a estas personas con capacidades diferentes están haciéndoles sentir productivos y es por eso que este proyecto será también como una guía de respaldo hacia la empresa la cual servirá como una herramienta de apoyo para realizar una correcta inclusión laboral.

El propósito de esta investigación surgió por la creciente necesidad de abordar estas limitaciones y promover un ambiente de trabajo más inclusivo y equitativo. En el contexto de la empresa Systray Centro Manta resulta crucial implementar políticas de inclusión para generar un impacto significativo en la vida de sus empleados y en la comunidad en general. Con la inclusión laboral permitirá aprovechar un mayor rendimiento, buena imagen y competitividad para la empresa.

Cabe destacar que este trabajo de investigación se caracteriza por su originalidad, ya que representa la primera investigación que se realiza en la empresa Systray bajo estos parámetros sociales y económicos, los mismos que serán utilizados en la toma de decisiones para implementar estrategias y acciones concretas para dinamizar las oportunidades laborales de grupos vulnerables, así mismo ayudará a mejorar su calidad de vida y contribuir al desarrollo social de la comunidad.

La investigación permitirá conocer a profundidad los diferentes departamentos de la empresa, su desempeño, los procesos internos y las posibilidades de comprender si en cada área se podrá incluir a una persona con capacidades diferentes. Un ejemplo claro podría ser las personas con discapacidad auditiva que poseen habilidades únicas y

valiosas ya que a menudo tienen una excelente memoria visual que puede ser beneficioso en el área de control de calidad o el análisis de datos.

Existen estudios que han demostrado que los empleados que trabajan en entornos inclusivos son más propensos a estar satisfechos con su trabajo y a ser más productivos. Por consiguiente, las empresas que son reconocidas por su compromiso con la inclusión laboral tienen una mejor reputación, lo que puede atraer a clientes y socios que valoran la diversidad y la responsabilidad social.

## **1.2. Perspectiva teórica**

### **1.2.1. Antecedentes de Investigación**

Estos antecedentes proporcionarán un panorama de la situación actual de la inclusión laboral de personas con discapacidad en diferentes contextos y que surgirán posibles estrategias para mejorarla.

Un proyecto significativo que se desarrolló para beneficiar a las personas con discapacidad se llevó a cabo en el Centro Comercial "Comecsa". La autora Dianab Quiroz (2022) realizó un diagnóstico exhaustivo en este centro comercial, ubicado en el cantón "La Libertad". A través de entrevistas estructuradas, se recopilaron datos para entender qué medidas adopta la empresa para garantizar la inclusión laboral de personas con discapacidad. El estudio reveló que, a pesar de la implementación de políticas antidiscriminatorias y ajustes razonables, el centro comercial enfrenta desafíos en términos de inclusión laboral. Se identificaron áreas de mejora que requieren atención. Para abordar estos desafíos, se llevaron a cabo programas de sensibilización y capacitación. Además, se formaron alianzas con instituciones especializadas en inclusión

laboral para fortalecer su compromiso con la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo.

Un estudio de caso denominado “Comunicación interna incluyente” el autor Meléndez (2012) resaltó la importancia de la formación y la conexión como herramientas para facilitar la inclusión laboral de personas con discapacidad, así mismo las dificultades cotidianas y el aprendizaje entre Centros Especiales de Empleo. Se menciona la necesidad de prevenir la discriminación y mantener una comunicación adecuada con los empleados para garantizar su adaptación al entorno laboral, con la finalidad de que no se sientan olvidados y puedan adaptarse a la cultura o políticas que tienen la empresa promoviendo la comunicación interna, sensibilización y formación como una de las cinco áreas que tiene en cuenta la Asociación Francesa de Normalización para otorgar el sello de la diversidad a una empresa.

En su investigación titulada “Teletrabajo como alternativa de inclusión”, el autor Cristian Salazar (2007) destaca que las personas con discapacidad, a pesar de estar altamente calificadas, enfrentan barreras significativas para acceder al empleo. Esta situación se debe en gran medida a la percepción errónea de que contratar a una persona con discapacidad puede generar problemas y costos adicionales, el autor propone el teletrabajo como una solución viable que no solo permite a las empresas aprovechar un grupo de trabajadores dispuestos a dar lo mejor de sí, sino que también puede resultar en altos niveles de productividad. El teletrabajo, en este contexto, se presenta como una oportunidad para integrar a las personas con discapacidad en el mundo laboral. Para respaldar su propuesta, Salazar y su equipo llevaron a cabo una encuesta dirigida a personas mayores de 20 años con diversas discapacidades (físicas, visuales, auditivas o multidéficit) en los niveles moderados, leves o severos. La encuesta se realizó en el Instituto de Administración de la Universidad Austral de Chile. Los resultados de la

encuesta revelaron que la mayoría de los encuestados considera que el teletrabajo ofrece una vía efectiva para la inclusión laboral de las personas con discapacidad. Esta percepción positiva del teletrabajo subraya su potencial como una estrategia de inclusión laboral efectiva.

Así mismo, la autora Ana Gabriela (2022) realiza una investigación sobre “Implementar programas de inclusión laboral en empresas e instituciones del sector oficial” propone la creación de herramientas para ayudar a los empresarios y equipos de trabajo en la implementación de planes, programas y proyectos que promuevan la inclusión laboral en organizaciones e instituciones del sector público y privado. Con base a ello CEPAL (2011, p.26) lo cual manifiesta la importancia y necesidad de alentar a los colaboradores a realizar ajustes razonables para dar cabida a las personas con discapacidad en el mercado laboral y con ello lograr la incorporación en igualdad de condiciones mediante procesos, políticas y programas internos.

El autor Pérez Palmero (2015) realizó un proyecto relacionado a un programa educativo al campo laboral de personas con discapacidad en la empresa Ittaca Corp, C. A. Se evidenció que dicha organización tiene ciertas barreras comunicacionales por parte de los trabajadores, desconocimiento de la normativa, del trato a las personas con discapacidad, pero disposición a participar en un programa educativo e incluirlos. Por lo que realizaron un programa educativo para la incorporación al campo laboral a grupos de esta misma e identificaron las necesidades de formación de los trabajadores de la referida empresa en el tema de la discapacidad.

Según a la investigación relacionada a las “Mejores prácticas de una compañía de responsabilidad social en la inclusión de personas con capacidades diferentes. Un estudio de caso en empresas de la ciudad de Ambato, Ecuador” con las autoras Fanny & Silvia (2017) realizaron encuestas a 80 empresas. Descubrieron que el 11,70% de estas empresas implementan las

mejores prácticas empresariales, lo que indica la existencia de un sector empresarial comprometido con la inclusión y el bienestar. Además, más de la mitad de las empresas encuestadas, específicamente el 57,5%, recibieron una evaluación positiva en cuanto a la implementación de buenas prácticas empresariales. Mientras tanto, un 30,9% de las empresas se encuentran en proceso de implementación de estas prácticas. Las autoras concluyeron que es esencial adaptar los procesos de selección e inducción a las necesidades de las personas con discapacidad. Enfatizan que las empresas deben desarrollar herramientas inclusivas, como técnicas de comunicación efectivas, que permitan a las personas con discapacidad familiarizarse con aspectos importantes de la empresa, como el código de ética interno, el manual administrativo, el comité de seguridad y salud ocupacional, así como información relevante sobre horarios y salarios. Esta adaptación no solo promueve la inclusión, sino que también permite a las empresas aprovechar un grupo diverso y talentoso de individuos.

### **1.2.2. Bases Teóricas**

La discapacidad, sin lugar a duda, es un término que engloba una amplia gama de condiciones y circunstancias. De acuerdo con el (Artículo 47, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de Ecuador), el Estado se compromete a garantizar políticas de prevención de discapacidades. Además, en colaboración con la sociedad y la familia, se esfuerza por igualar las oportunidades para las personas con discapacidad, promoviendo su integración social. Este mandato nos indica claramente el compromiso del Estado en la creación de un entorno inclusivo y equitativo para todas las personas, independientemente de sus habilidades físicas o mentales.

Sin embargo, a pesar de este compromiso, a menudo se observa que estas oportunidades no se materializan en la práctica, especialmente en el ámbito empresarial. Existen empresas que, ya sea por intentar reducir costos o por prejuicios infundados, no brindan las oportunidades adecuadas al grupo vulnerable de personas con discapacidad. Esta situación es desafortunada y representa un desafío significativo en la lucha por la igualdad de oportunidades.

Con esto surge el emprendimiento como una alternativa de respuesta amparada en normas y leyes internacionales que, aunque tienen ciertas falencias, su impulso social lo lleva a enfocarse en la inclusión laboral de las personas con capacidades diferentes desde un emprendimiento social e inclusivo sin discriminación. Durante investigación se ha visualizado que los autores buscan un mismo objetivo con sustentos más sociales e inclusivo lo que para muchos suena un poco de supervivencia dentro de las organizaciones.

### **-Modelo de Constructo de cultura y observación directa**

Folch y Comas (2005) Al medir la cultura de una organización haciendo uso de la observación se utiliza una guía de evaluación de los diferentes aspectos que se consideren en función del modelo que se utilice. De igual manera sucede en las entrevistas culturales, en donde se cuenta con una guía para no dejar de lado ningún aspecto que se quiera evaluar. Tanto la observación, como la entrevista son válidos y se puede obtener resultados adecuados siguiendo estrictamente la guía. Las dificultades que presentan estas metodologías son principalmente las siguientes:

**La subjetividad del observador o entrevistador:** Este, al interpretar los resultados tanto observados, como escuchados, obligatoriamente tiene que interpretar la información percibida.

**No acuerdo entre evaluadores:** En el caso de medir la cultura en organizaciones grandes, se suele requerir más de un observador o entrevistador, la forma de interpretar la información por cada evaluador puede hacer más difícil la sistematización de esta.

**Sesgos cognitivos:** Se refiere al efecto de halo, sobrevaloración, tendencia media, simulación del evaluado, etc.

### **-Modelo social**

Paul Abberley (1987) fundamenta que el modelo social de la discapacidad se realiza a través de un proceso que implica evaluar las necesidades de los individuos y comunidades, así como diseñar planes que intervengan los colaboradores, implementar estrategias que sean efectivas y evaluar resultados de una manera óptima. Este modelo tiene un vínculo con los valores esenciales que fundamentan el factor humano, como la libre expresión, igualdad, la dignidad humana y con base a esto se podrá disminuir las barreras y que dan lugar seguro para a la inclusión social.

Para implementar el Modelo Social de la Discapacidad, se siguen los siguientes pasos:

**Identificación de barreras o identidad visual:** Se identifican las barreras sociales y ambientales que impiden la inclusión de las personas con discapacidad

**Eliminación de barreras:** Se implementan estrategias para eliminar estas barreras. Esto puede implicar cambios en las políticas de la organización, la adaptación del entorno físico, la promoción de actitudes positivas hacia la discapacidad, entre otros

**Promoción de la inclusión:** Se promueve la inclusión de las personas con discapacidad en todos los aspectos de la vida social. Esto puede implicar la

promoción de oportunidades de empleo, la inclusión en actividades recreativas y culturales, la promoción de la educación inclusiva, entre otros

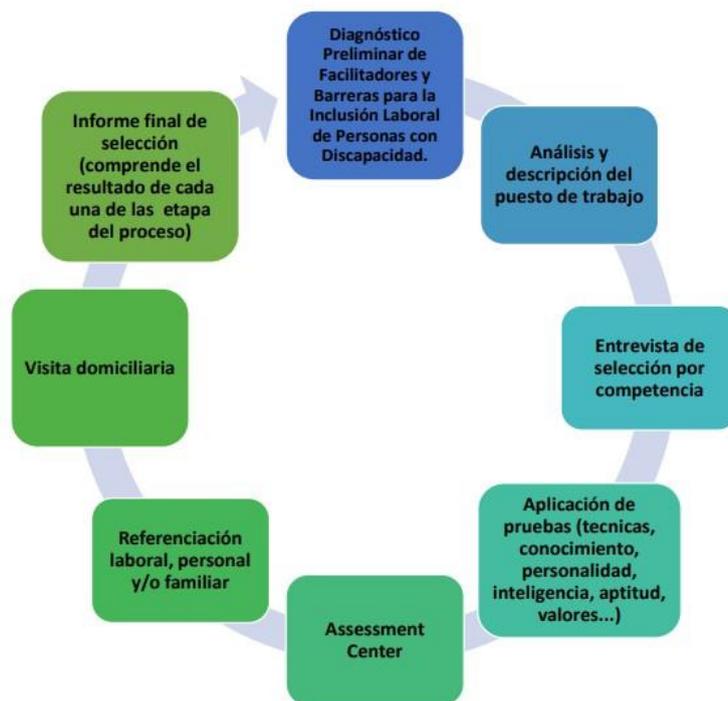
**Evaluación:** Se evalúa la efectividad de las estrategias implementadas para promover la inclusión de las personas con discapacidad.

**Diversidad:** Prácticas diversas que contribuyen al desarrollo de una cultura equitativa, el talento y el liderazgo dentro de una empresa.

### -Modelo de selección por competencia

#### Ilustración 1

Modelo de selección por competencia



Nota. Proceso de selección. Tomado de (Gonzalez, 2018)

La ilustración 1 muestra un modelo de selección por competencias para la inclusión laboral de personas con discapacidad y subraya la importancia de un proceso inclusivo que evalúa los factores personales y barreras potenciales de los individuos. Al hacerlo, se

promueve una cultura de igualdad de oportunidades y se reconoce el valor de la diversidad en el lugar de trabajo.

### **-El Modelo Vasco de inclusión sociolaboral**

Creado por EHLABE, este modelo de intervención tiene como objetivo generar oportunidades de trabajo para las personas con discapacidad a través de la gestión de itinerarios sociolaborales completos. Este modelo tiene como características las siguientes (Moratalla Santamaría, 2017):

**Itinerarios sociolaborales completos:** las asociaciones que emplean este método intervienen mediante itinerarios completos de inclusión laboral. Implementan servicios de empleabilidad fundamentales como la orientación profesional especializada, la intermediación laboral, todo tipo de formación, servicio ocupacional hasta las diferentes vías de empleo como son el empleo protegido con su objetivo final de inserción en la empresa ordinaria a través de la metodología de empleo con apoyo.

**Fundamento en el artículo 27 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad:** los agentes del modelo trabajan por el derecho a un empleo en igualdad de condiciones, inclusivo, abierto y accesible ofertando, gestionando y promoviendo para las personas con discapacidad, y especialmente para las que tienen más necesidades de apoyo, una amplia gama de servicios de empleabilidad y oportunidades laborales con el fin de que las propias personas puedan decidir su itinerario y ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido

**Empleo competitivo:** trabaja por la excelencia en la gestión de diferentes actividades empresariales en entornos altamente competitivos y profesionales, demostrando de esta manera la capacidad de las propias personas con discapacidad para desempeñar, con los apoyos oportunos multitud de trabajos diferentes en múltiples sectores.

### **-Modelo de acompañamiento a la inserción**

El autor Taubmann (2019) menciona que este modelo surge como una iniciativa cooperativa hacia objetivos con una clara finalidad de inclusión comunitaria. Las fases por las que suele pasar un proceso de acompañamiento son, de manera global, las siguientes:

### **Ilustración 2**

Modelo de acompañamiento a la inserción



Fuente: Elaboración propia basado por el autor (Taubmann, 2009)

A continuación, se presentan los conceptos correspondientes de cada punto mencionado en la ilustración 2:

1. **Acogida:** Esta es la primera fase del proceso que comienza con la llegada de la persona a la organización y, si es posible, culmina con un diagnóstico de empleabilidad que se materializa en una propuesta de plan de trabajo. Si este diagnóstico requiere una dedicación especial, se llevará a cabo durante la fase de orientación.
2. **Orientación:** Esta fase del proceso de apoyo a la inserción laboral la realiza un profesional junto con el cliente con el objetivo de que este pueda identificar y potenciar sus competencias y construir su proyecto personal y profesional para mejorar su empleabilidad. Finaliza con una propuesta de plan de trabajo.
3. **Formación:** En esta fase del proceso se lleva a cabo una acción o conjunto de acciones que permiten adquirir o desarrollar cualquier tipo de competencias vinculadas a conocimientos, habilidades o actitudes. Puede ser presencial o a distancia.
4. **Programas de Formación-Trabajo:** Se refiere a cuando la formación se lleva a cabo en un entorno productivo. Ejemplos de este tipo de acciones son las escuelas-taller, casas de oficios, etc., situaciones en las que la persona firma un contrato laboral, pero con rol de aprendiz.
5. **Técnicas de Búsqueda de Trabajo:** Incluye el aprendizaje de las técnicas de búsqueda activa de trabajo.
6. **Intermediación:** Es el momento en el que las personas que buscan trabajo entran en contacto con las ofertas de trabajo y las empresas que necesitan cubrir puestos de trabajo.

7. **Ocupación:** Es la fase en la que la persona se incorpora a un lugar de trabajo ordinario y recibe el acompañamiento del profesional que lo ayuda hasta su correcta adaptación en el entorno laboral.

### **-Modelo centrado en grupos vulnerables**

Este modelo implementado por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OECD, 2021) (OECD, 2021) se centra en la adquisición de aspectos clave para el éxito de los programas que aborden las necesidades de los grupos más vulnerables, mediante una superación proactiva y la mejor comprensión posible de sus necesidades. Para este fin, el modelo desarrolla seis pasos:

1. Identificar a la persona en necesidad, llegar a ella e identificar sus necesidades.
2. Fortalecer las habilidades vitales, la integración social y la motivación.
3. Fortalecer las habilidades relacionadas con el trabajo.
4. Ayudar en la búsqueda de trabajo.
5. Crear subsidios para el empleo, entrenamiento y mentorización.
6. Incorporar a la persona en el mercado de trabajo primario y hacer un seguimiento de apoyo.

El proceso comienza por hacer uso del vínculo entre los datos administrativos y estadísticos. Es prioritario identificar aquellos grupos más vulnerables para identificar las personas en concreto que tengan necesidades, llegar a ellas y ofrecerles servicios individuales.

Comprender las necesidades de apoyo de los grupos puede implicar revisar los motivos del no uso de los servicios públicos de empleo o de su no efectividad. Es importante la implicación activa de los servicios de empleo Terapia ocupacional e inclusión laboral para llegar a estos grupos y tratar de abordar las necesidades más tempranas de las personas en situación de vulnerabilidad.

## CAPITULO II

### 2. Diseño Teórico

#### 2.1. Definición de variables

##### **Inclusión laboral**

La inclusión laboral se refiere a la creación de un entorno laboral accesible y acogedor para todas las personas, eliminando barreras físicas, culturales, sociales y económicas que puedan impedir la plena participación en el mercado laboral. Implica la adaptación de los empleadores a las necesidades individuales de cada trabajador, reconociendo sus habilidades y capacidades, ofreciendo apoyo y recursos para superar obstáculos. Las personas con discapacidad reclaman su lugar en el mundo del trabajo con dignidad, no solo para su autorrealización sino también como contribución desde la emocionalidad a una sociedad más abierta y plural, garantía para la convivencia pacífica entre los seres humanos (Vidal Espinoza & Valderrama, 2016, págs. 110-119). Es importante destacar que la inclusión laboral no solo beneficia a las personas con discapacidades, sino que también enriquece a las organizaciones y a la sociedad en su conjunto. Las organizaciones que practican la inclusión laboral pueden beneficiarse de una mayor diversidad de habilidades, experiencias y perspectivas, lo que puede conducir a una mayor innovación y productividad. Al mismo tiempo, la inclusión laboral puede ayudar a construir una sociedad más justa y equitativa, en la que todas las personas tengan la oportunidad de alcanzar su máximo potencial.

## **Responsabilidad Social**

La responsabilidad social, en el contexto empresarial, se centra en establecer un equilibrio entre lo económico, social y ambiental, de tal manera que la empresa alcance sus objetivos mientras contribuye al bienestar de la comunidad, el medio ambiente y sus grupos de interés. Es un enfoque integral que las empresas adoptan para gestionar sus operaciones de manera ética y sostenible, asegurando un equilibrio entre los objetivos económicos, sociales y ambientales. Este concepto, ampliamente respaldado por el autor Carroll (1979), implica que las empresas no solo buscan la rentabilidad, sino que también se comprometen a actuar de manera justa con sus empleados y la sociedad. Además, manifiesta en prácticas que van desde políticas de inclusión laboral hasta la identificación, formación y eliminación de barreras. La discapacidad, sin lugar a duda, es un término que engloba una amplia gama de condiciones y circunstancias. De acuerdo con el (Artículo 47, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de Ecuador), el Estado se compromete a garantizar políticas de prevención de discapacidades. Además, en colaboración con la sociedad y la familia, se esfuerza por igualar las oportunidades para las personas con discapacidad, promoviendo su integración social. Este mandato nos indica claramente el compromiso del Estado en la creación de un entorno inclusivo y equitativo para todas las personas, independientemente de sus habilidades físicas o mentales.

### **2.1.1. Objeto y campo de acción**

El objeto de estudio de la investigación se centra en la inclusión laboral dentro de Systray Centro Manta, donde se analizará meticulosamente cómo la empresa incorpora y valora la diversidad de su fuerza laboral, abarcando una amplia gama de grupos sociales, culturales y económicos. Se investigará cómo estas prácticas inclusivas

contribuyen al desarrollo personal y profesional de los empleados lo que también se traducen en un incremento de la productividad, la creatividad y la competitividad en el mercado. Se examinará la influencia de un ambiente laboral inclusivo en la motivación y el compromiso de los empleados, así como su efecto en la reputación y la imagen corporativa de la organización.

El campo de acción se define por la responsabilidad social de la empresa de Systray Centro Manta. La investigación se propone desentrañar cómo las políticas y acciones de inclusión laboral se integran y refuerzan la estrategia de la compañía. Se evaluará el impacto de estas políticas en la ética empresarial, el compromiso con el desarrollo sostenible y la contribución al bienestar social. Además, se explorará cómo la inclusión laboral puede influir en la percepción de los clientes y otros grupos de interés, y cómo puede ser un catalizador para la innovación y la sostenibilidad ambiental, reforzando así el papel de la empresa como un agente de cambio positivo en la comunidad y el sector empresarial.

## Operalización de Variables

**Tabla 1**

Matriz de Operacionalización de las Variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Escala de valor
Variable Independiente: Inclusión Laboral	Diversidad	-Cultura organizacional -Ambiente laboral -Demografía	<b>Escala de Likert</b> 1.-Totalmente en desacuerdo 2.-En desacuerdo 3.-Neutral 4.-De acuerdo 5.-Totalmente de acuerdo
	Accesibilidad	-Infraestructura -Tecnología -Instalaciones	
	Identidad de barreras	-Imagen inclusiva de la empresa	
Variable Dependiente: Responsabilidad Social	Organización	-Oportunidades equitativas -Satisfacción -Prácticas inclusivas	<b>Escala de Likert</b> 1.-Totalmente en desacuerdo 2.-En desacuerdo 3.-Neutral 4.-De acuerdo 5.-Totalmente de acuerdo
	Retención de talento diverso	-Valoración -Prácticas inclusivas -Desarrollo profesional	
	Igualdad de oportunidades	-Cultura inclusiva -Respeto -Igualdad	

Fuente: Elaboración Propia

## Inclusión Laboral

- Diversidad

Estas son el conjunto de directrices y procedimientos estratégicamente diseñados e implementados por una organización para garantizar un trato equitativo y oportunidades iguales para todos los empleados. Estas políticas abarcan desde la contratación hasta la promoción y el desarrollo profesional, asegurando que factores como género, edad, origen étnico, discapacidad y otras características personales no sean un impedimento para el crecimiento y la igualdad de oportunidades dentro de la empresa.

- Accesibilidad

Se refiere al proceso continuo de educación y capacitación que una empresa proporciona a su personal para equiparlos con las habilidades técnicas y sociales necesarias para realizar sus tareas de manera eficiente y efectiva. La formación es una herramienta clave para el desarrollo de competencias que permiten a los empleados adaptarse a los cambios del mercado y a las innovaciones dentro de su campo, promoviendo así un ambiente de aprendizaje constante y sin barreras.

- Identificación de barreras

Implica un análisis exhaustivo y la toma de medidas para eliminar cualquier obstáculo que limite la participación plena de los empleados en todas las actividades de la empresa. Esto incluye la eliminación de barreras físicas para personas con discapacidad, la superación de prejuicios y estereotipos, la mejora de la comunicación interna y la adaptación de los procesos organizativos para crear un entorno laboral más inclusivo y accesible.

## Responsabilidad Social

- Organización

Este término encapsula la estructura ética y las prácticas operativas de una empresa que demuestran un compromiso genuino con el bienestar social. A través de una gobernanza sólida, políticas transparentes y una rendición de cuentas clara, la empresa se posiciona como un actor responsable y consciente de su impacto en la sociedad y el medio

ambiente.

- Retención de talento diverso

Refleja la habilidad de una empresa para no solo atraer sino también retener a empleados de diversos orígenes y experiencias, creando un ambiente laboral que celebra la diversidad y fomenta la inclusión. Esto se logra mediante la implementación de políticas de igualdad, programas de desarrollo profesional y un clima organizacional que valora y respeta las diferencias individuales

- Igualdad de Oportunidades

En el marco de la responsabilidad social, la satisfacción mide cómo las acciones y políticas de una empresa alinean con las expectativas y necesidades de sus clientes. Esto se traduce en la creación de valor a largo plazo para empleados, clientes y la comunidad, reflejando un compromiso con la calidad, la integridad y la mejora continua.

### **2.1.2. Formulación del problema**

- ***Problema General***

¿Cómo influye la inclusión laboral y la responsabilidad social en la empresa Systray Centro Manta?

- ***Problemas específicos***

- ¿Cuál es la relación entre la diversidad y la responsabilidad social de la empresa Systray de Manta?
- ¿Cuál es la relación entre la accesibilidad y la responsabilidad social de la empresa Systray de Manta?
- ¿Cuál es la relación entre identidad visual y la responsabilidad social de la empresa Systray de Manta?

- ***Objetivo general***

Analizar la relación entre la inclusión laboral y la responsabilidad social en Systray

Centro Manta.

### ***Objetivos Específicos***

- Definir la relación entre la diversidad y la responsabilidad social de la empresa Systray de Manta.
- Identificar la relación entre la accesibilidad y responsabilidad social de la empresa Systray de Manta.
- Determinar la relación entre identidad visual y la responsabilidad social de la empresa Systray de Manta

### ***Hipótesis general***

- a) **Hi:** La inclusión laboral si influye en la responsabilidad social en la empresa Systray de Manta.
- b) **Ho:**La inclusión laboral no influye en la responsabilidad social en la empresa Systray de Manta

### ***Hipótesis específicas***

- **Hi:** La diversidad si influye en la responsabilidad social en la empresa Systray de Manta, 2024.
- **Ho:** La diversidad no influye en la responsabilidad social en la empresa Systray de Manta, 2024.
- **Hi:** La accesibilidad si influye en la responsabilidad social en la empresa Systray de Manta, 2024.
- **Ho:** La accesibilidad no influye en la responsabilidad social en la empresa Systray de Manta, 2024
- **Hi:** La identidad visual si influye en la responsabilidad social en la empresa Systray de Manta, 2024.
- **Ho:** La identidad visual no influye en la responsabilidad social en la empresa Systray de Manta, 2024.

## **2.2. Diseño metodológico**

### **2.2.1. Enfoque, alcance y diseño de la investigación.**

El presente estudio está basado en un enfoque mixto es decir cuantitativo y cualitativo. De acuerdo con Malhorta (2015), el proceso para elaborar un método para resolver un problema consiste en cuatro tareas: recolección de opiniones, discusión para la toma de decisiones, análisis de datos secundarios e investigación cuantitativa.

La investigación cuantitativa, se destaca por comprender fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural y en relación con el contexto de tal manera que se obtenga información de las opiniones más relevantes del estudio (Ortiz, 2012). En palabras de Malhotra (2015), es una investigación de naturaleza estructurada, se basa en pequeñas muestras de técnicas cuantitativas como las sesiones de grupos, encuestas piloto y estudios de caso.

Es decir, por medio de este tipo de investigación se cumple con la finalidad de obtener datos o información sobre la percepción del fenómeno estudiado, por consiguiente, para el cumplimiento de la esta se hace de uso de otras herramientas como medio de suministrar información o datos proporcionadas por la encuesta.

De la misma se realizará con alcance correlacional, puesto que, Ramos (2020) menciona que en este tipo de investigación “surge la necesidad de plantear una hipótesis en la cual se proponga una relación entre 2 o más variables”.

Este tipo de investigación tiene como finalidad investigar o examinar un determinado problema o situación para proporcionar conocimiento y entendimiento de un fenómeno.

Por ende, se recurrió a herramientas como la encuesta hacia los colaboradores para tener un enfoque del problema a investigar y con diseño transversal

### **2.2.2. Población**

El objetivo de la investigación va dirigido a los colaboradores con ayuda de los gerentes de la empresa Systray de la ciudad de Manta, con un total de 20 personas.

### **2.2.3. Instrumento de medición y recolección de datos**

Encuesta, esta permitirá obtener información abundante mediante las opiniones sobre la problemática de estudio, en este caso particular sobre la inclusión laboral y su influencia en la responsabilidad social de la empresa Systray Centro de Manta-Ecuador.

La encuesta es una herramienta clave en la investigación de mercados que consiste en recopilar información específica de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica quienes proporcionan respuestas relevantes para el propósito del estudio.

Por lo general, las encuestas se le aplican a grupo de personas que comparten ciertas características o intereses en común (como la edad, ocupación o relación con la organización en análisis) Estos grupos son conocidos como población o universo en la cual se puede incluir públicos objetivos, clientes o personal interno dependiendo del enfoque de la investigación.

En este caso el proyecto tiene como finalidad encuestar a los colaboradores de la empresa Systray para evaluar su nivel de conocimiento sobre las políticas inclusivas de la organización y determinar si estas se están aplicando de manera efectiva. Con esta información se busca identificar oportunidades de mejora en la implementación de prácticas inclusivas que contribuyan a fortalecer la responsabilidad social de la empresa.

## CAPITULO III

### 3. Diagnostico

#### 3.1. Análisis de fiabilidad

##### Alfa de CronBrach

**Tabla 2**

Resultado del Alfa de Cronbach

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	10

Fuente: IBM Spss Statistics

Como podemos observar en la tabla 2, se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0,957 donde se analiza la consistencia de los 10 items que posee la encuesta. Este valor supera ampliamente el umbral convencionalmente aceptado que es 0,7, lo cual indica una alta consistencia interna en la escala utilizada. La elevada consistencia interna de la escala refuerza su validez y confiabilidad que a su vez aumenta la confianza en los resultados obtenidos en el estudio.

#### 3.2. Resultados de la encuesta aplicada a los empleados de la empresa Systray de Manta

En la presente investigación se realizó una encuesta a 20 empleados de la empresa Systray de Manta, con el fin de recopilar datos directos sobre su percepción y experiencia con las políticas de inclusión laboral y responsabilidad social de la empresa. Cada participante respondió en función de su experiencia personal proporcionando una visión detallada del impacto de estas prácticas en su ambiente laboral

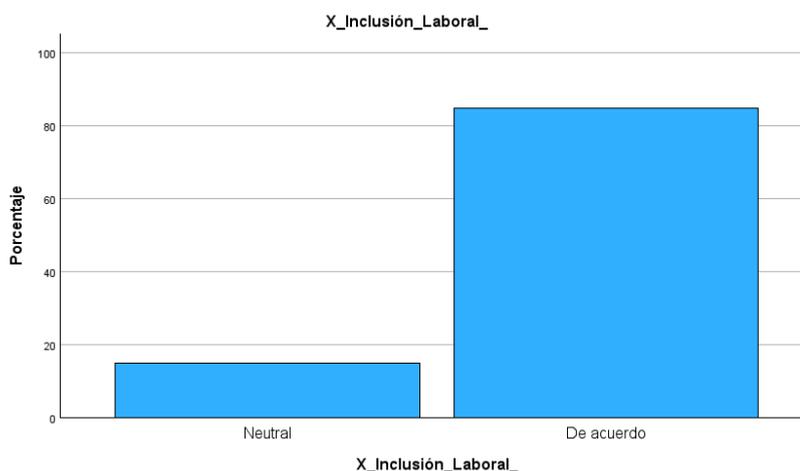
## Análisis e interpretación

**Tabla 3:** Frecuencia de la Variable Independiente Inclusión Laboral

		X_Inclusión_Laboral_			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	3	15,0	15,0	15,0
	De acuerdo	17	85,0	85,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Ilustración 3:** Gráfico de barras de la Variable Independiente Inclusión Laboral

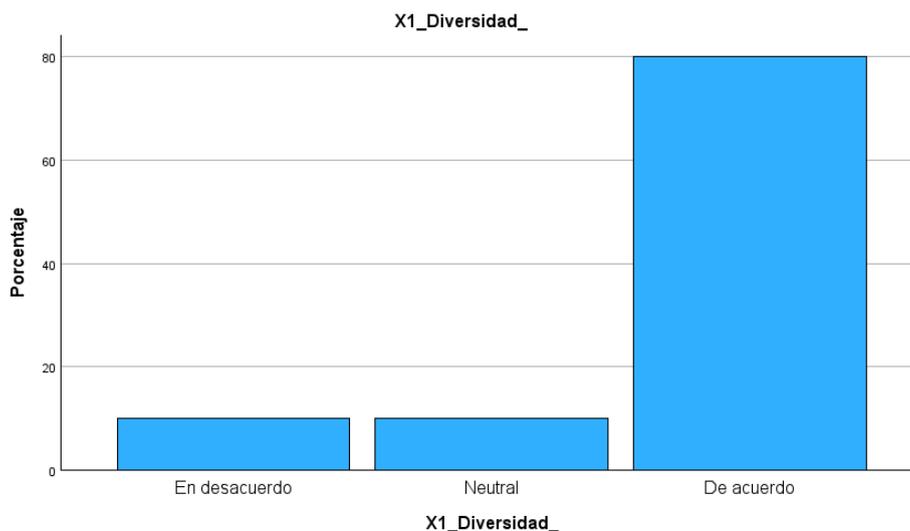


De acuerdo con los datos presentados en la tabla 3 e ilustración 3, la variable independiente Inclusión Laboral, obtenidos de 20 encuestados, dando a conocer la existencia de una minoría que no comparte una percepción favorable lo que puede ser indicativo de brechas en la comunicación, falta de claridad o desconocimiento sobre las iniciativas de inclusión laboral. Esto pone de relieve la importancia de reforzar la difusión y comprensión de las políticas inclusivas para garantizar una percepción más homogénea y positiva. Una de ellas es establecer mecanismos de monitoreo periódico que evalúen la percepción de los colaboradores respecto a las iniciativas para ajustar las estrategias según sea necesario.

Tabla 4: Frecuencia de la dimensión diversidad de la variable independiente

X1_Diversidad_					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
	Neutral	2	10,0	10,0	20,0
	De acuerdo	16	80,0	80,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Ilustración 4:** Gráfico de barras Dimensión diversidad de la variable Independiente

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 4 e ilustración 4, de la dimensión Diversidad, obtenidos de 20 encuestados, sus respuestas se encontraron divididas en escala, aunque la mayoría percibe positivamente las políticas de diversidad existe una facción que no está completamente relacionada a las políticas de diversidad o que reflejan una percepción de falta de inclusión. Este escenario resalta la necesidad de fortalecer las estrategias destinadas a fomentar un entorno más equitativo como la opción de investigar las razones detrás de estos hechos mediante entrevistas o encuestas adicionales para identificar áreas específicas de

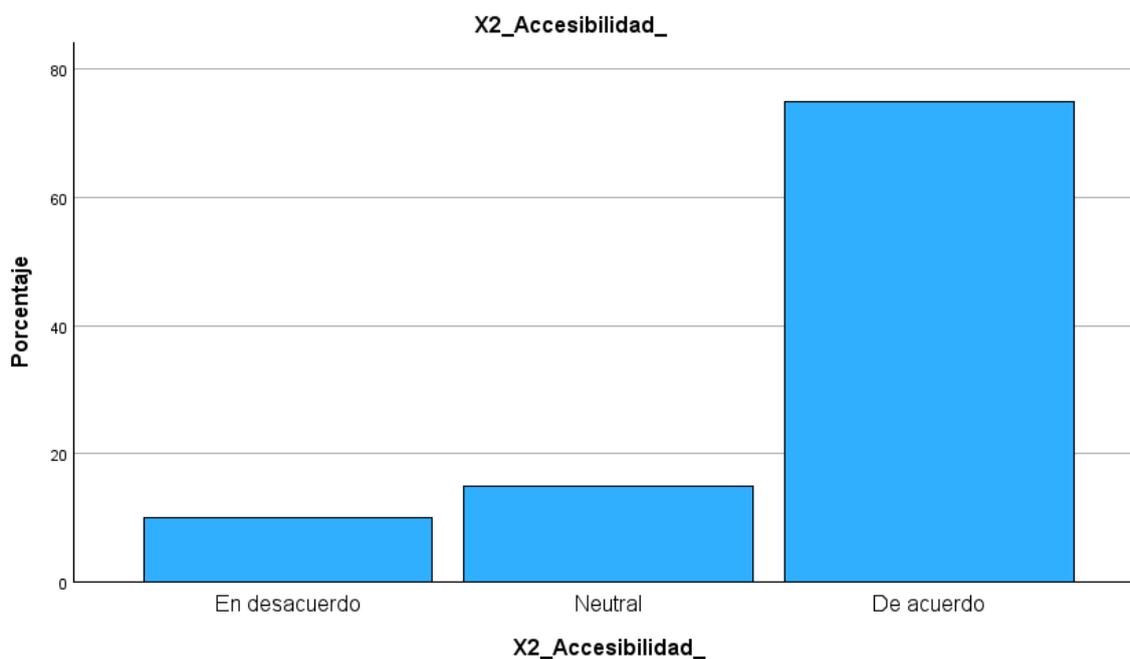
mejora.

Tabla 5: Frecuencia de la dimensión accesibilidad de la variable independiente

		X2_Accesibilidad_			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
	Neutral	3	15,0	15,0	25,0
	De acuerdo	15	75,0	75,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Ilustración 5:** Gráfico de barras dimensión accesibilidad de la variable independiente



De acuerdo con los datos presentados en la tabla 5 e ilustración 5, de la dimensión Accesibilidad, obtenidos de 20 encuestados, respondieron en desigualdad lo que podría deberse a una falta de conexión con dichas políticas o a una percepción de insuficiente inclusión. Este escenario resalta la necesidad de implementar estrategias destinadas a

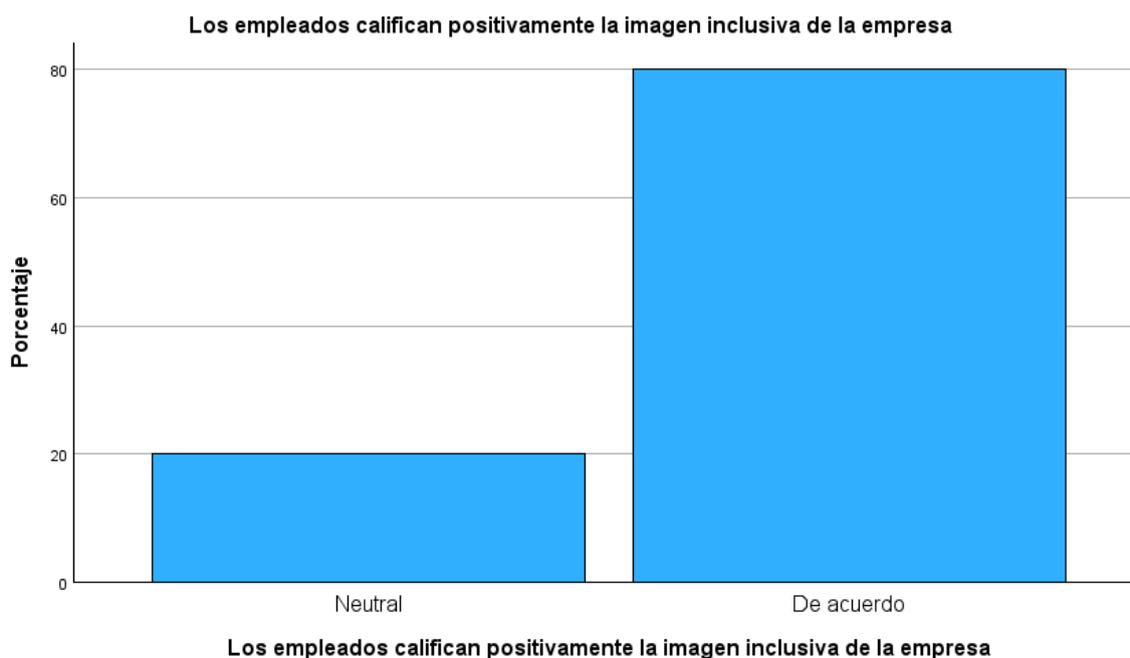
fomentar un entorno más agradable. Por ende, se deberá realizar un análisis exhaustivo de las políticas de diversidad actuales para asegurar que sean claras y representativas por la percepción de falta de inclusión.

**Tabla 6:** Frecuencia de la dimensión Identificación de Barreras de la variable independiente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	4	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	16	80,0	80,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Ilustración 6:** Gráfico de barras dimensión Identificación de Barreras de la variable Independiente



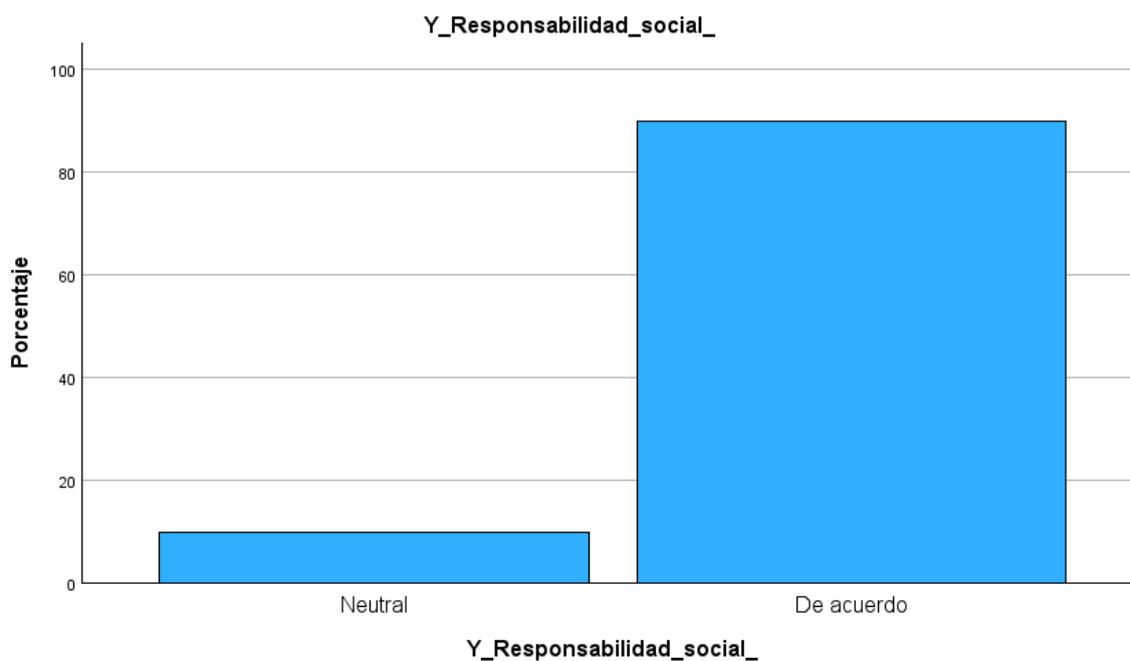
De acuerdo con los datos presentados en la tabla 6 e ilustración 6, de la dimensión Accesibilidad, obtenidos de 20 encuestados, existe una división y esto es causa de una falta de conexión con dichas políticas o una percepción de insuficiente inclusión. Lo que se debe hacer es incrementar la comunicación sobre las acciones concretas que la organización lleva a cabo a favor de la diversidad utilizando canales internos y externos que lleguen a todos los colaboradores.

**Tabla 7:** Frecuencia de la Variable dependiente Responsabilidad Social

		Y_Responsabilidad_social_			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	2	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos del SPSS de la encuesta aplicada a los empleados y Gerentes de Systray

**Ilustración 7:** Gráfico de barras Variable Dependiente Responsabilidad Social



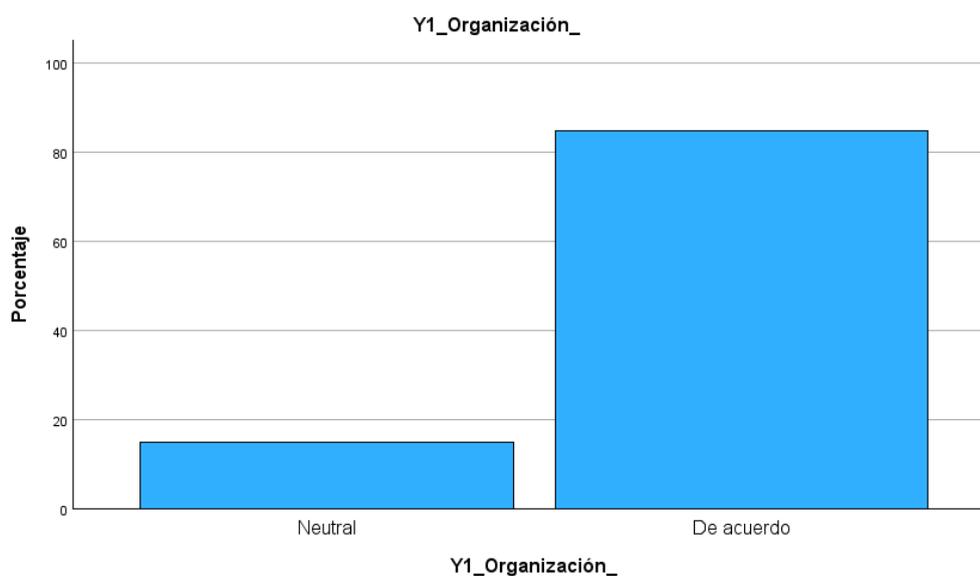
De acuerdo con los datos presentados en la tabla 7 e ilustración 7, muestran la variable independiente, obtenidos por los 20 encuestados, sus respuestas reflejan una aceptación generalizada hacia dichas prácticas, aunque el porcentaje de neutralidad sugiere oportunidades para reforzar la comunicación y fomentar un mayor entendimiento y compromiso por parte de todos los colaboradores. Realizando capacitaciones con la finalidad de ofrecer programas formativos que eduquen a los empleados sobre la importancia y el impacto de estas iniciativas con la alineación con los valores organizacionales.

**Tabla 8:** Frecuencia de la dimensión organización de la variable dependiente

		<b>Y1_Organización_</b>			
		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Válido</i>	<i>Neutral</i>	3	15,0	15,0	15,0
	<i>De acuerdo</i>	17	85,0	85,0	100,0
	<i>Total</i>	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Ilustración 8:** Gráfico de barras dimensión organización de la variable dependiente



De acuerdo con los datos presentados en la tabla 8 e ilustración 8, la organización perteneciente a la variable dependiente, obtenidos por los 20 encuestados, sus respuestas arrojan una aceptación generalizada hacia dichas prácticas, aunque el porcentaje de neutralidad sugiere oportunidades para reforzar áreas de mejora creando foros o talleres donde los colaboradores puedan expresar sus ideas, propuestas y opiniones relacionadas con las iniciativas de responsabilidad social generando mayor conexión con estas prácticas.

**Tabla 9:** Frecuencia de la dimensión retención de talento diverso de la variable dependiente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	4	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	16	80,0	80,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Ilustración 9:** Gráfico de barras de la dimensión retención de talento diverso de la variable dependiente



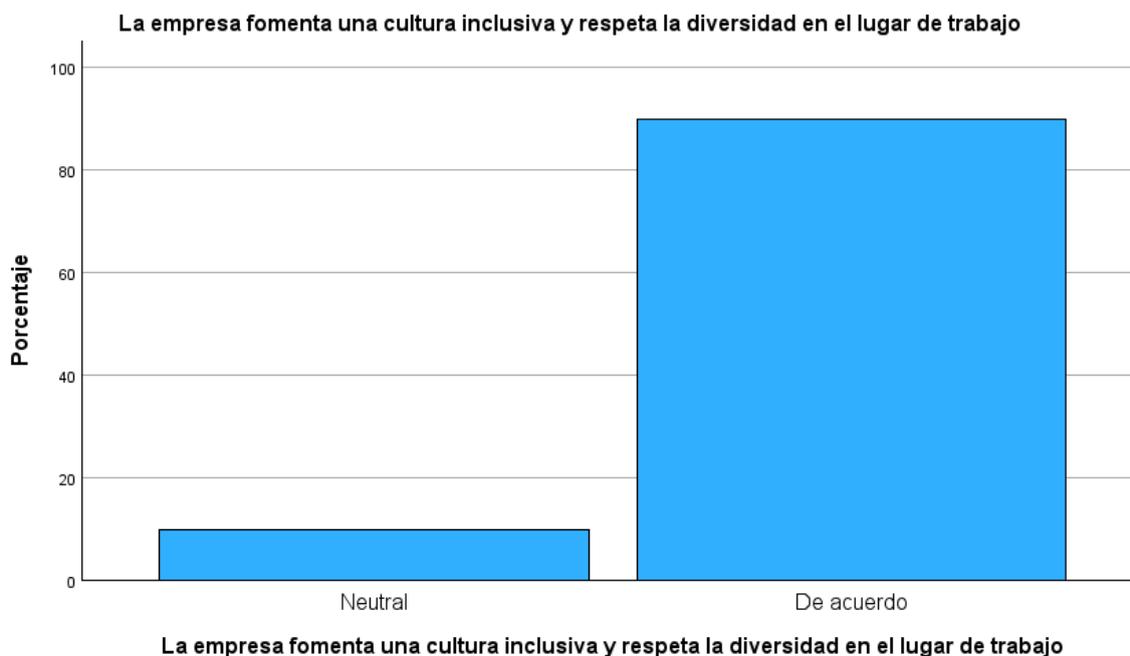
De acuerdo con los datos presentados en la tabla 9 e ilustración 9, la dimensión retención de talento diverso, obtenidos de 20 encuestados, sus respuestas indican un desconocimiento o una falta de claridad en la comunicación de dichas estrategias lo que resalta la necesidad de fortalecer su difusión y comprensión entre colaboradores. Por lo que se debe mejorar la comunicación interna diseñando campañas que expliquen de manera clara y accesible las políticas, beneficios y acciones destinadas a retener talento diverso.

**Tabla 10:** Frecuencia de la dimensión igualdad de oportunidades de la variable dependiente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	2	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Ilustración 10:** Gráfico de barras de la dimensión igualdad de oportunidades de la variable dependiente



De acuerdo con los datos presentados en la tabla 10 e ilustración 10, la dimensión igualdad de oportunidades, obtenidos de 20 encuestados, sus respuestas reflejan una percepción significativamente negativa entre los colaboradores respecto a la igualdad de oportunidades lo que sugiere abordar esta problemática realizando un análisis cualitativo a través de encuestas abiertas para identificar las razones detrás de la percepción negativa y los factores que limitan la igualdad de oportunidades en la organización.

### 3.3. Comprobación de Hipótesis

#### 3.3.1. Hipótesis general

- a) **Hi:** La inclusión laboral si influye en la responsabilidad social en la empresa Systray de Manta, 2024.
- b) **Ho:** La inclusión laboral no influye en la responsabilidad social en la empresa Systray de Manta, 2024.

**Tabla 11**

Comprobación de Hipótesis General Variables Inclusión Laboral y Responsabilidad Social

#### Correlaciones

			X_Inclusión_L aboral_	Y_Responsabi lidad_social_
Rho de Spearman	X_Inclusión_Laboral_	Coefficiente de correlación	1,000	,793**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	20	20
	Y_Responsabilidad_soci al_	Coefficiente de correlación	,793**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	20	20

Los resultados obtenidos para las variables Inclusión Laboral y Responsabilidad Social

presentados en la tabla 11; muestran un nivel de significación de 0,001 lo cual es inferior a 0,05 de tal manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por otro lado, el análisis de coeficiente de correlación de Spearman es de 0,793 ( $< a 1$ ) lo cual, indica que existe asociación positiva y altamente significativa relación directa entre las variables manteniendo alto grado de afinidad. De tal forma que se confirma que si existe relación entre Inclusión Laboral y Responsabilidad Social.

### 3.3.2. Hipótesis específica 1

- **Hi:** La diversidad si influye en la responsabilidad social en la empresa Systray de Manta, 2024.
- **Ho:** La diversidad no influye en la responsabilidad social en la empresa Systray de Manta, 2024.

**Tabla 12**

Comprobación de Hipótesis Específicas 1, Diversidad y Responsabilidad Social

### Correlaciones

		X1_Diversidad	Y_Responsabili
		_	dad_social_
Rho de Spearman	X1_Diversidad_	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,745**
		N	.
			<,001
			20
	Y_Responsabilidad_soc	Coeficiente de correlación	,745**
	ial_	Sig. (bilateral)	1,000
		N	<,001
			.
			20
			20

Los resultados obtenidos para la dimensión Inclusión Laboral y la variable Responsabilidad Social presentados en la tabla 12; muestran un nivel de significación de 0,001 lo cual es inferior a 0,05 de tal manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por otro lado, el análisis de coeficiente de correlación de Spearman es de 0,745 (< a 1 ) lo cual, indica que existe asociación positiva y altamente significativa relación directa entre las variables manteniendo alto grado de afinidad. De tal forma que se confirma que si existe relación entre Diversidad y Responsabilidad Social.

### 3.3.3. Hipótesis específica 2

- **Hi:** La accesibilidad si influye en la responsabilidad social en la empresa Systray de Manta, 2024.
- **Ho:** La accesibilidad no influye en la responsabilidad social en la empresa Systray de Manta, 2024.

**Tabla 13**

Comprobación de Hipótesis Específicas 2, Accesibilidad y Responsabilidad Social

#### Correlaciones

		X2_Accesibilidad_	Y_Responsabili
		_	dad_social_
Rho de Spearman	X2_Accesibilidad_	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,686**
		N	.
			<,001
			20
	Y_Responsabilidad_soc	Coeficiente de correlación	,686**
	ial_		1,000
		Sig. (bilateral)	<,001
		N	.
			20
			20

Los resultados obtenidos para la dimensión Accesibilidad y la variable Responsabilidad Social presentados en la tabla 13; muestran un nivel de significación de 0,001 lo cual es inferior a 0,05 de tal manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por otro lado, el análisis de coeficiente de correlación de Spearman es de 0,686 ( $< a 1$ ) lo cual, indica que existe asociación positiva y altamente significativa relación directa entre las variables manteniendo alto grado de afinidad. De tal forma que se confirma que si existe relación entre Accesibilidad y Responsabilidad Social.

### Hipótesis específica 3

- **Hi:** La identidad visual si influye en la responsabilidad social en la empresa Systray de Manta, 2024.
- **Ho:** La identidad visual no influye en la responsabilidad social en la empresa Systray de Manta, 2024.

Tabla 14

### Comprobación de Hipótesis Específicas 3, Identificación de Barreras y Responsabilidad Social

#### Correlaciones

			Identificación de barreras_	Y_Responsabili dad_social_
Rho de Spearman	Los empleados califican positivamente la imagen inclusiva de la empresa	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 20	,667** ,001 20
	Y_Responsabilidad_social_	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,667** ,001 20	1,000 . 20

Los resultados obtenidos para la dimensión Identificación de Barreras y la variable Responsabilidad Social presentados en la tabla 14 ; muestran un nivel de significación de 0,001 lo cual es inferior a 0,05 de tal manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por otro lado, el análisis de coeficiente de correlación de Spearman es de 0,667 (< a 1 ) lo cual, indica que existe asociación positiva y altamente significativa relación directa entre las variables manteniendo alto grado de afinidad. De tal forma que se confirma que si existe relación entre Identidad Visual y Responsabilidad Social.

### **3.4. Discusión de los resultados**

Los resultados obtenidos sobre la relación que hay entre Inclusión Laboral y Responsabilidad Social mediante el coeficiente de correlación de Spearman es notablemente alto, registrando un valor de 0,793. Este valor, menor a 1, indica una relación directa entre ambas variables, manteniendo un alto grado de afinidad. Respecto al análisis de significación, con un valor de 0,001 el cual es menor a 0,05 refuerza la validez de esta relación al rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Este hallazgo refuerza la idea de que la inclusión laboral está vinculada significativamente a la responsabilidad social de los colaboradores de la empresa Systray S.A.

En el análisis de correlación de la dimensión diversidad y la variable responsabilidad social con una relación directa y rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa. Indica en que la forma que se lleva a cabo la diversidad dentro de la empresa está vinculada significativamente a la responsabilidad social posterior. En términos prácticos, si no se mantiene una diversidad de forma efectiva o no se fomenta un entorno inclusivo es probable que los colaboradores no sientan identificados con los valores y objetivos organizacionales.

En el análisis de correlación de la dimensión accesibilidad y la variable responsabilidad social con una relación directa y rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa. Este resultado nos da a entender que sin establecer condiciones accesibles en el espacio de trabajo podría generarse una percepción negativa afectando el compromiso hacia

la empresa.

En el análisis de correlación de la dimensión identificación de barreras y la variable responsabilidad social con una relación directa y rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa. Este enfoque refuerza el compromiso con la responsabilidad social al demostrar que la empresa valora la diversidad y actúa para integrar a todos sus miembros en la dinámica organizacional.

Debemos tener en cuenta que la encuesta fue una herramienta fundamental para obtener una visión clara acerca del nivel de conocimiento de los colaboradores respecto a la inclusión laboral en la empresa Systray. Los resultados recopilados permitieron identificar la opinión mayoritaria de los empleados sobre los aspectos positivos de las políticas actuales y áreas específicas en las que existen incertidumbre o neutralidad lo que indica oportunidades de mejora.

## CAPITULO IV

### 4. Propuesta

#### 4.1. Propuesta para la Solución del Problema

##### 4.1.1. *Programa de Inclusión Laboral y Capacitación en diversidad para la responsabilidad social de la empresa de servicio Systray S. A.*

En el dinámico entorno empresarial de la ciudad de Manta, Systray S. A., una de las empresas líder dedicada al servicio de internet más prestigiosa, se ha destacado por su compromiso con la conectividad y el bienestar de sus clientes. Sin embargo, un desafío significativo ha emergido en su gestión del talento humano, específicamente en la implementación efectiva de políticas de inclusión laboral. Los resultados revelan que existen un grupo de colaboradores con un conocimiento limitado sobre la inclusión laboral lo que destaca la necesidad de fortalecer la sensibilización y las prácticas inclusivas dentro de la organización para alinear su cultura corporativa con los valores de equidad y responsabilidad social.

En la empresa Systray S.A., se ha identificado una desconexión significativa entre los gerentes y algunos colaboradores lo que genera una sensación de desatención y falta de vinculación en el entorno laboral. Este distanciamiento afecta el bienestar de los empleados y también limita su conocimiento acerca de sus derechos laborales y de las políticas organizacionales que podrían beneficiarlos. En ambiente empresarial donde las personas son el recurso más valioso resulta fundamental fomentar un compromiso mutuo y una cultura de inclusión.

La propuesta se basa en un programa de inclusión laboral y capacitación en diversidad para la responsabilidad social de la empresa de servicio Systray, este programa busca empoderar a los colaboradores mediante la sensibilización y formación sobre inclusión con el objetivo de que reconozcan sus derechos y comprendan la importancia de un entorno laboral equitativo. Además, se plantea la contratación de personas con discapacidad aprovechando los recursos y capacidades que ya posee la empresa pero que no han sido

implementados debido a factores como la falta de credibilidad y preparación interna.

#### **4.1.2. Justificación del Problema**

La inclusión laboral es un tema crucial en el ámbito empresarial actual, ya que refleja el nivel de compromiso de una organización hacia la equidad, la diversidad y la responsabilidad social. En el caso de Systray S. A., se ha identificado un desafío importante relacionado con la limitada percepción y aplicación de políticas inclusivas dentro de la empresa. A través de encuestas realizadas a los colaboradores se evidenció que existe un grupo significativo que no tiene conocimiento claro sobre la inclusión laboral lo que afecta su comprensión de los derechos laborales y su capacidad para valorar prácticas que promuevan la diversidad. Este problema repercute en la satisfacción y el compromiso de los empleados. Limita además el potencial para posicionarse como una empresa socialmente responsable. La falta de políticas inclusivas visibles y efectivas puede llevar a una condición negativa tanto dentro como fuera de la organización, afectando su reputación y su capacidad para atraer talento diverso y calificado. La ausencia de estrategias claras para incorporar a personas con discapacidad representa una oportunidad perdida para aprovechar el talento de un grupo poblacional subrepresentado en el mercado laboral. Pese a que la empresa dispone de los recursos necesarios para implementar estas políticas no se han ejecutado debido a factores como la falta de preparación interna y la carencia de iniciativas que fortalezcan la credibilidad y el compromiso de los colaboradores. Con la implementación del programa de inclusión laboral abordaría estas brechas y también contribuiría a construir un entorno más equitativo, mejorar el clima organizacional y reforzar la responsabilidad social de la empresa Systray permitiéndole adaptarse a las demandas del entorno moderno y consolidarse como líder en su sector.

## **Objetivos**

### **Objetivos General**

Diseñar e implementar un programa de inclusión laboral que incorpore a personas con discapacidad mientras se capacita a los colaboradores actuales sobre diversidad e inclusión fomentado un entorno laboral equitativo y responsabilidad social.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar las áreas y roles dentro de la empresa donde se pueda integrar a personas con discapacidad de manera efectiva.
- Capacitar al 100 % del personal en temas de inclusión, equidad y derechos laborales.
- Crear un comité interno de inclusión laboral que supervise y garantice el cumplimiento de las políticas establecidas.
- Posicionar a la empresa Systray como una empresa referente en responsabilidad social en Manta.

### **Beneficios**

- Aumento del compromiso y moral de los colaboradores, reducción de la rotación y mejora en el clima laboral.
- Posicionamiento de la empresa Systray como una empresa socialmente responsable fortaleciendo su reputación e imagen pública.
- Cumplimiento de las normativas fiscales y código de trabajo relacionadas con la inclusión laboral.

## Estructura del Programa

Estructura de capacitación para los colaboradores detallando la inclusión laboral antes de la contratación de personas con discapacidad

Tabla 15

Fase	Contenido	Duración	Metodología	Responsables
Sensibilización	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Conceptos básicos sobre inclusión y diversidad.</li> <li>-Importancia de la responsabilidad social empresarial.</li> <li>-Eliminación de prejuicios y estigmas</li> </ul>	1 hora	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Talleres interactivos.</li> <li>-Dinámicas grupales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Consultor externo en inclusión.</li> <li>-Recursos Humanos</li> </ul>
Formación Técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Legislación laboral relacionada con la inclusión.</li> <li>-Derechos y deberes de personas con discapacidad.</li> <li>-Uso de herramientas para accesibilidad</li> </ul>	1 hora	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Casos prácticos</li> <li>-Material digital y guías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Consultor externo en inclusión.</li> <li>-Recursos Humanos</li> </ul>

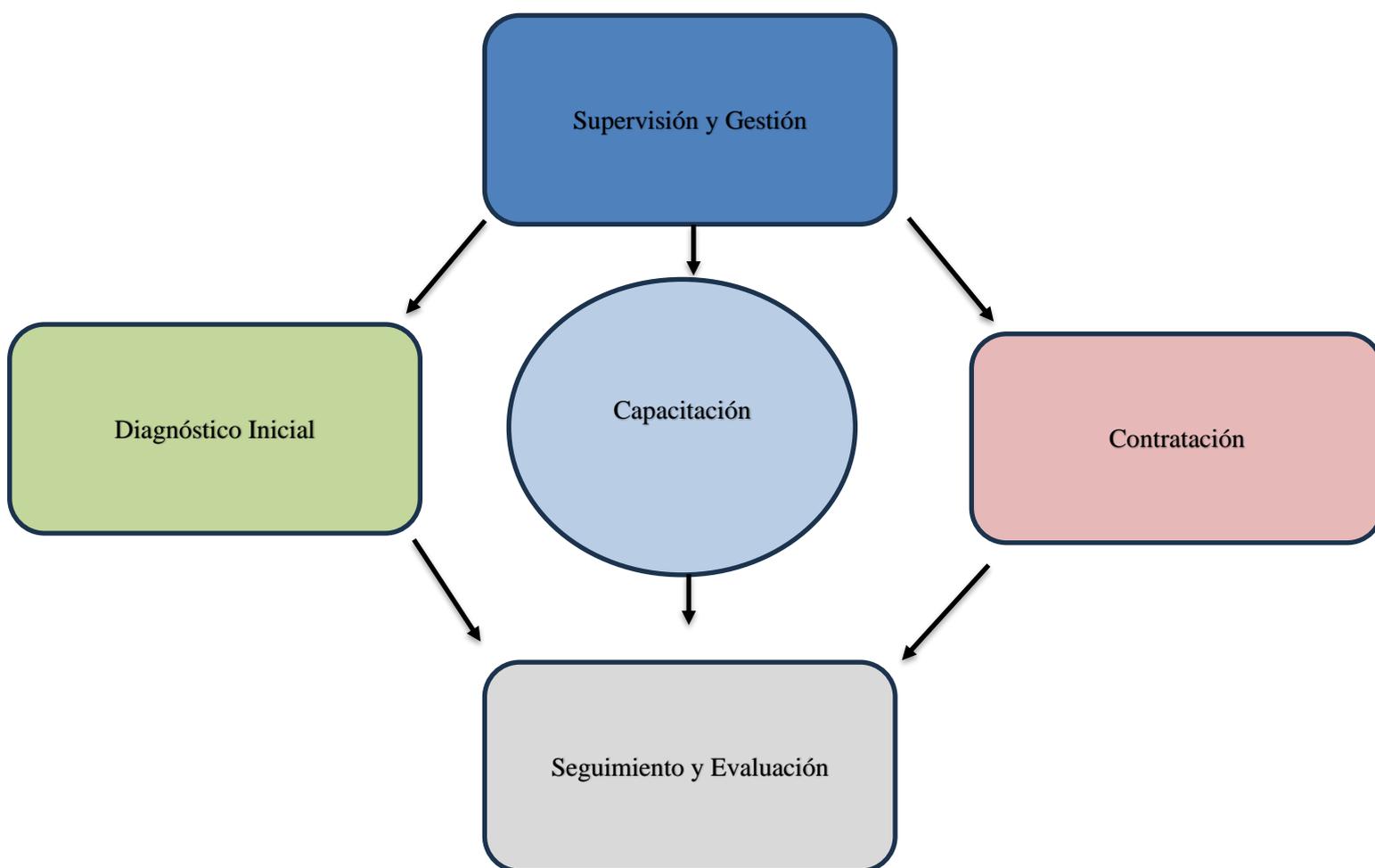
Habilidades Blandas	-Comunicación efectiva. -Resolución de conflictos inclusiva. -Trabajo en equipo en entornos diversos	1 hora	-Simulaciones -Charlas motivacionales	-Representante de colaboradores
Adaptación al entorno	-Identificación de barreras físicas y sociales en el lugar de trabajo. -Modificaciones prácticas para crear un ambiente inclusivo	1 hora	-Análisis de casos reales	-Recursos Humanos
Evaluación Final	-Encuesta para medir la comprensión y percepción de los colaboradores	1 hora	-Evaluaciones	-Recursos Humanos

Fuente: Elaboración propia

La capacitación previa a la incorporación de personas con capacidades diferentes es un componente crucial para garantizar el éxito de un programa de inclusión laboral. Más allá de cumplir con normas legales este proceso fortalece la cultura organizacional mejorando la cohesión del equipo y refuerza la responsabilidad social de la empresa. Implementar este programa posiciona a la organización líder en inclusión laboral beneficiando tanto a los empleados como a la comunidad general.

### Ilustración 11

Gráfico de las secciones del programa



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 16

## Secciones del programa del personal con discapacidad

Sección	Detalles
<b>Supervisión y Gestión</b>	Comité de Inclusión y Diversidad conformado por: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Representantes de Recursos Humanos</li> <li>-Gerente de Área</li> <li>-Expertos externo en Inclusión laboral</li> <li>-Representante de Colaboradores</li> </ul> <b>Tareas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Supervisar la implementación del programa</li> <li>-Monitorear y evaluar el impacto de las políticas</li> <li>-Gestionar recursos y coordinar capacitaciones.</li> </ul>
<b>Diagnóstico Inicial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Identificar puestos adecuados para personas con discapacidad.</li> <li>-Evaluar el conocimiento actual de los colaboradores sobre inclusión laboral</li> </ul>
<b>Capacitación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Charlas y talleres obligatorios sobre inclusión y diversidad (2 sesiones por semana)</li> <li>-Sensibilización sobre derechos laborales y responsabilidad social.</li> </ul>
<b>Contratación de Personas con discapacidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Iniciar con 5 plazas destinadas a diferentes discapacidades (Auditiva y motriz)</li> <li>-Adaptación de espacios y herramientas laborales para garantizar accesibilidad.</li> </ul>
<b>Seguimiento y Evaluación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Aplicación de encuestas de percepción cada trimestre.</li> <li>-Informe anual sobre los resultados del programa.</li> </ul>

Fuente: Elaboración Propia

## Herramientas y ajustes

Tabla 17

Discapacidad	Herramientas Necesarias	Cargos Sugeridos	Áreas de Trabajo
<b>Auditiva</b>	-Software de mensajería instantánea para comunicación (Microsoft Teams) -Dispositivos visuales como luces indicadoras para alertas.	-Asistente administrativo. -Analista de datos. -Atención a la cliente de manera escrita.	-Administración. -Atención al cliente (vía chat/ email). -Tecnología e innovación.
<b>Motriz</b>	-Estaciones de trabajo ajustables (escritorios ergonómicos). -Equipos con comandos de voz. Software de accesibilidad (como reconocimiento de voz)	-Especialista en soporte técnico. -Diseñador gráfico. -Ejecutivo de ventas.	-Soporte técnico. -Marketing y diseño. -Ventas y comercio electrónico.

Fuente: Elaboración Propia

Justificación de los cargos y áreas:

**1.- Auditiva:** Las herramientas tecnológicas permiten una integración fluida en roles que dependen más de habilidades escritas o visuales como el análisis de datos y la atención al cliente de manera escrita.

**2.- Motriz:** Con las adaptaciones adecuadas los empleados pueden trabajar cómodamente en puestos técnicos, creativos o de relación comercial maximizando su talento en un entorno accesible.

## Presupuesto Estimado

## Costos de implementación de la propuesta

Tabla 18

Concepto	Costo Unitario	Cantidad	Total (USD)
Consultor en Inclusión Laboral	800	1	800
Adaptación de espacios y herramientas	500	2	1,000
Material para talleres	15	25	375
Honorarios de capacitadores	600	2	1.200
<b>Total</b>			<b>3.375</b>

Fuente: Elaboración Propia

La tabla de presupuesto diseñada para el programa de inclusión laboral en la empresa Systray destaca la importancia de planificar cuidadosamente los recursos necesarios para garantizar el éxito del proyecto. La inversión total, incluye capacitación, adaptación y contratación de expertos, representan un compromiso estratégico por parte de la empresa hacia la inclusión y la responsabilidad social. Cada rubro presupuestado cumple un papel fundamental dentro del implementación el programa. Los gastos destinados a las adaptaciones de espacios y herramientas promoverán la productividad de las personas con discapacidad impactando positivamente en la eficiencia del trabajo.

La contratación de un consultor especializado en inclusión garantiza que el programa se implemente siguiendo las mejores prácticas y estándares internacionales. Aunque la inversión inicial puede parecer significativa los beneficios que traerá a largo plazo tanto en términos de reputación empresarial como cohesión laboral superan los costos. Este esfuerzo posicionará a la empresa Systray como un referente en inclusión laboral fortaleciendo su responsabilidad social y contribuyendo al desarrollo de una comunidad laboral más equitativa.

## Conclusiones

En base a los resultados obtenidos de la investigación, se obtienen las presentes conclusiones:

1. Los datos analizados revelan que la mayoría de los colaboradores perciben positivamente las políticas de inclusión laboral implementadas por la empresa. Sin embargo, un porcentaje significativo mantiene una postura neutral o desconocimiento sobre el tema. Esto indica que, aunque existen esfuerzos en la inclusión todavía hay margen para fortalecer la comunicación y la formación en este aspecto. La inclusión laboral cuando es entendida y aplicada correctamente se convierte en un pilar fundamental para fortalecer la responsabilidad social de la empresa proyectando una imagen de compromiso y empatía hacia la comunidad.
2. La accesibilidad fue identificada como un área clave para la inclusión laboral. Si bien el 75% de los encuestados considera que la empresa ha realizado esfuerzos adecuados en este aspecto, pero un 25% expresó que aún existen barreras ya sean físicas o sociales que limitan la plena integración de personas con discapacidad. Esto pone de manifiesto la necesidad de realizar adaptaciones adicionales en infraestructura, herramientas tecnológicas y procesos internos. La accesibilidad beneficia a las personas con discapacidad y mejora la experiencia laboral general creando un espacio más funcional para todos los colaboradores.
3. La retención de talento diverso es percibida como una fortaleza por el 80% de los encuestados lo que demuestra que los colaboradores valoran un entorno donde las diferencias son respetadas y aprovechadas. Sin embargo, un 20 % de respuestas neutrales evidencia que algunos colaboradores no logran identificar los beneficios de contar con equipos diversos. Esto resalta la importancia de sensibilizar al personal sobre cómo la diversidad impulsa la creatividad lo cual fomenta el mejoramiento de resultados. La retención de talento diverso es clave para el crecimiento sostenible para la empresa Systray, ya que en un equipo diverso refleja mejor las necesidades y perspectivas de la sociedad a la que sirve.
4. La propuesta de crear un programa de Inclusión laboral y Capacitación en diversidad

5. para la responsabilidad social de la empresa de servicio Systray se presenta como herramienta estratégica para supervisar y coordinar todas las iniciativas relacionadas con la inclusión laboral. Este programa compuesto por representantes de diferentes áreas asegura una visión integral y multidisciplinaria que permite la implementación de una manera más efectiva. La supervisión continua junto con la evaluación periódica del impacto de las políticas de inclusión garantiza que los objetivos trazados se cumplan de manera sostenida.
6. El análisis del presupuesto demuestra que la implementación de un programa de inclusión laboral requiere una inversión inicial considerable. Sin embargo, los beneficios a largo plazo superan ampliamente los costos. La estructura de capacitación diseñada asegura que todos los colaboradores estén preparados para integrar de manera efectiva a personas con discapacidad en el equipo. Este proceso formativo abarca desde la sensibilización para trabajar en equipos diversos. Además, fomenta un cambio cultural dentro de la organización promoviendo la empatía, la comunicación efectiva y la colaboración.

## Recomendaciones

Acorde a los resultados, conclusiones, observaciones y análisis surgen las siguientes recomendaciones:

- Implementar talleres periódicos sobre inclusión laboral y diversidad para todos los niveles de la organización especialmente para líderes y gerentes de área asegurando que comprendan el impacto positivo de estas políticas en el ambiente laboral y la responsabilidad social.
- Publicar informes anuales sobre el impacto de las políticas de inclusión laboral destacando los beneficios obtenidos tanto para la empresa como para los empleados.
- Desarrollar campañas de concienciación externas que resalten el compromiso de la empresa Systray con la inclusión mejorando su imagen como una empresa innovadora y socialmente responsable.
- Diseñar métricas claras para medir el impacto de las políticas de inclusión laboral en el clima organizacional como la satisfacción de los empleados y la percepción externa de la empresa.
- Establecer reuniones periódicas para monitorear el progreso de las iniciativas y asegurar que se ajusten a las necesidades de la empresa y sus colaboradores.
- Tener un seguimiento continuo del plan implementado incluyendo revisiones periódicas y feedback para identificar las oportunidades de mejora y garantizar la efectividad a largo plazo.

## Referencias

Abberley, P. (1987). *Modelo Social*. Funcional motriz en el sector privado de la ciudad de Cali

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/6e8edfb1-a6e8-4fc0-81f6-cb23d59e1cc6/content>

Carroll (1976) Researchgate.net. Una alternativa a la inclusión laboral

<https://doi.org/10.14482/indes.24.1.8683>

Comas, F. y. (2005). *Constructo de cultura y observación directa*. Cultura organizacional.

<https://www.redalyc.org/journal/5116/511653788007/html/>

Cristian Salazar (2007) Researchgate.net. Una alternativa a la inclusión laboral

[https://www.researchgate.net/profile/Cristian-Salazar-Concha/publication/228637196\\_Teletrabajo\\_Una\\_alternativa\\_a\\_la\\_inclusion\\_laboral\\_de\\_personas\\_con\\_discapacidad/links/56d8a65c08aee73df6cd00b3/Teletrabajo-Una-alternativa-a-la-inclusion-laboral-de-personas-con-discapacidad.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Cristian-Salazar-Concha/publication/228637196_Teletrabajo_Una_alternativa_a_la_inclusion_laboral_de_personas_con_discapacidad/links/56d8a65c08aee73df6cd00b3/Teletrabajo-Una-alternativa-a-la-inclusion-laboral-de-personas-con-discapacidad.pdf)

Dianab Quiroz (2022) Edu.ec. INCLUSIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL CENTRO COMERCIAL “COMECSA” CANTÓN LA LIBERTAD-ECUADOR 2022

<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/10064/1/UPSE-TAE-2023-0112.pdf>

Fanny & Silvia (2017) Mejores prácticas empresariales de responsabilidad social en la inclusión de personas con discapacidad. Estudio de caso en empresas de Ambato, Ecuador. Revista de Ciencias de la Administración y Economía.

<http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/retos/v7n14/1390-6291-Retos-7-14-000167.pdf>

Gonzalez, N. (2018). Diseño de un modelo de selección por competencias para la inclusión

laboral de personas con discapacidad. Colombia: Barranquilla

<https://core.ac.uk/download/pdf/225613486.pdf>

Malhotra, N. (2015). Investigación de Mercados (Vol. 5). Obtenido de

[http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/517/Investigacion\\_de\\_Mercados.pdf](http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/517/Investigacion_de_Mercados.pdf)

Meléndez Labrador, S., & Universidad del Norte. (2016). La comunicación interna en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en Bogotá: dos estudios de caso. *Investigación y Desarrollo*, 24(1), 26–52.

<https://doi.org/10.14482/indes.24.1.8683>

OECD. (2021). Modelo centrado en grupos vulnerables.

Santamaría, M. (2017). Modelo de selección por competencia. Centro Barranquilla.

[https://TerapiaOcupacionaleinclusionlaboral\(dmc2vm44yioo9.cloudfront.net\)](https://TerapiaOcupacionaleinclusionlaboral(dmc2vm44yioo9.cloudfront.net))

Ortiz, E. (2012). Los Niveles Teóricos y Metodológicos en la Investigación Educativa. *Revista Cinta de Moebio*, 14-23. Retrieved from

[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-)

[554X2012000100002#:~:text=Los%20m%C3%A9todos%20te%C3%B3ricos%20se%20utilizan,las%20correspondientes%20conclusiones%20y%20recomendaciones.](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-554X2012000100002#:~:text=Los%20m%C3%A9todos%20te%C3%B3ricos%20se%20utilizan,las%20correspondientes%20conclusiones%20y%20recomendaciones.)

Palma, C., & Gabriela, A. (2022). Guía para implementar un programa de inclusión laboral para personas con discapacidad en empresas e instituciones del sector oficial.

Universidad de San Carlos de Guatemala.

<http://www.repositorio.usac.edu.gt/18062/>

Pérez Palmero (2015) Gob.pe. Programa educativo para la incorporación al campo laboral de personas con discapacidad

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3157687>

Taubmann. (2009). *Modelo de acompañamiento a la inserción*. Editorial síntesis.

[https://Terapia Ocupacional e inclusión laboral \(dmc2vm44yioo9.cloudfront.net\)](https://Terapia Ocupacional e inclusión laboral (dmc2vm44yioo9.cloudfront.net))

Vidal Espinoza, R., & Valderrama, C. (2016). Trabajo y discapacidad: una mirada crítica a la inclusión al empleo. Papeles de trabajo-Centro de Estudios Interdisciplinarios en Etnolingüística .

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23895/Reyes%20Acu%c3%b1a%20-%20Torres%20Santill%c3%a1n.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

## Anexos

## Anexo 1

## Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente (X)	Dimensiones (X)	Diseño metodológico
¿Cómo influye la inclusión laboral y la responsabilidad social en la empresa Systray Centro Manta, 2024?	Analizar la relación entre la inclusión laboral y la responsabilidad social en Systray Centro Manta, 2024	<p>Hi: La inclusión laboral influye en la responsabilidad social en la empresa Systray Centro Manta, 2024</p> <p>Ho: La inclusión laboral no influye en la responsabilidad social en la empresa Systray Centro Manta, 2024</p>	Inclusión Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Diversidad</li> <li>-Accesibilidad</li> <li>- Identificación de Barreras</li> </ul>	<p><b>1.- Tipo de investigación</b> Correlacional</p> <p><b>2.- Diseño</b> Transversal</p> <p>3.- Enfoque Cuantitativo</p> <p>4.- Área de estudio Systray S.A.</p>
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Especifica	Variable Dependiente (Y)	Dimensiones (Y)	

¿Cuál es la relación entre diversidad y la responsabilidad social de la empresa Systray Centro Manta, 2024?	Definir la relación entre diversidad y la responsabilidad social de la empresa Systray Centro Manta, 2024	<p>Hi: La diversidad si influye en la responsabilidad social en la empresa Systray de Manta, 2024.</p> <p>Ho: La diversidad no influye en la responsabilidad social en la empresa Systray de Manta, 2024.</p>	<b>Población y muestra:</b> 20 colaboradores
¿Cuál es la relación entre la accesibilidad y la responsabilidad social de la empresa Systray Centro Manta, 2024?	Identificar la relación entre la accesibilidad y la responsabilidad social de la empresa Systray Centro Manta, 2024.	<p>Hi: La accesibilidad si influye en la responsabilidad social en la empresa Systray de Manta, 2024.</p> <p>Ho: La accesibilidad no influye en la responsabilidad social en la empresa Systray de Manta, 2024.</p>	<p>Responsabilidad Social</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Organización</li> <li>-Retención de Talento diverso</li> <li>-Igualdad de oportunidades</li> </ul> <p><b>Técnica de recopilación de datos</b> Análisis, Encuesta y Spss</p>

---

¿Cuál es la relación entre la identidad visual y la responsabilidad social de la empresa Systray Centro Manta, 2024?

Determinar la relación entre identidad visual y la responsabilidad social de la empresa Systray Centro Manta, 2024.

Hi: La identidad visual si influye en la responsabilidad social en la empresa Systray de Manta, 2024.

Ho: La identidad visual no influye en la responsabilidad social en la empresa Systray de Manta, 2024.

---

## Anexo 2

### Preguntas en formato Forms

#### ENCUESTA SOBRE LA INCLUSIÓN LABORAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA EMPRESA SYSTRAY "MANTA"

Esta encuesta busca recopilar opiniones sobre las políticas y prácticas inclusivas de la empresa SYSTRAY, así como su impacto en la responsabilidad social.

\* Obligatorio

1. La empresa tiene procesos de trabajo que consideran las necesidades de los empleados con discapacidad. \*

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Neutral

De acuerdo

Totalmente en de acuerdo

2. Un porcentaje significativo del personal ha participado en capacitaciones relacionadas con la inclusión laboral. \*

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Neutral

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

3. La empresa utiliza tecnologías que facilitan la inclusión de todos los empleados. \*

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Neutral

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

4. Las instalaciones de la empresa están adaptadas para personas con discapacidad. \*

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Neutral

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

5. Los empleados califican positivamente la imagen inclusiva de la empresa. \*

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

6. La empresa ofrece oportunidades equitativas de promoción para todos los empleados, sin discriminación. \*

- Totalmente desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. Los empleados están satisfechos con las políticas y prácticas inclusivas de la empresa \*

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. Los empleados se sienten valorados y apoyados en su desarrollo profesional dentro de la empresa. \*

- Totalmente desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. La empresa fomenta una cultura inclusiva y respeta la diversidad en el lugar de trabajo. \*

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. Considero que las acciones de la empresa en relación con la inclusión laboral reflejan su compromiso con la responsabilidad social \*

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Enviar

No revele nunca su contraseña. [Notificar abuso](#)

 <p style="text-align: center;"><b>Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí</b>  <b>Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio Carrera de Administración de Empresas</b>  <b>Encuesta para determinar la inclusión laboral y su influencia en la Responsabilidad Social de la empresa</b>  <b>Systray S. A. de la Ciudad Manta, 2024</b></p>	
1. La empresa tiene procesos de trabajo que consideran las necesidades de los empleados con discapacidad	Totalmente en desacuerdo
	En desacuerdo
	Neutral
	De acuerdo
	Totalmente de acuerdo
2. Un porcentaje significativo del personal ha participado en capacitaciones relacionadas con la inclusión laboral.	Totalmente en desacuerdo
	En desacuerdo
	Neutral
	De acuerdo
	Totalmente de acuerdo
3. La empresa utiliza tecnologías que facilitan la inclusión de todos los empleados.	Totalmente en desacuerdo
	En desacuerdo
	Neutral
	De acuerdo
	Totalmente de acuerdo
4. Las instalaciones de la empresa están adaptadas para personas con discapacidad.	Totalmente en desacuerdo
	En desacuerdo
	Neutral
	De acuerdo
	Totalmente de acuerdo
5. La empresa tiene procesos de trabajo que consideran las necesidades de los empleados con discapacidad.	Totalmente en desacuerdo
	En desacuerdo
	Neutral
	De acuerdo
	Totalmente de acuerdo

6. Los empleados califican positivamente la imagen inclusiva de la empresa.	Totalmente en desacuerdo
	En desacuerdo
	Neutral
	De acuerdo
	Totalmente de acuerdo
7. La empresa ofrece oportunidades equitativas de promoción para todos los empleados, sin discriminación.	Totalmente en desacuerdo
	En desacuerdo
	Neutral
	De acuerdo
	Totalmente de acuerdo
8. Considero que las acciones de la empresa en relación con la inclusión laboral reflejan su compromiso con la responsabilidad social.	Totalmente en desacuerdo
	En desacuerdo
	Neutral
	De acuerdo
	Totalmente de acuerdo
9. Los empleados se sienten valorados y apoyados en su desarrollo profesional dentro de la empresa.	Totalmente en desacuerdo
	En desacuerdo
	Neutral
	De acuerdo
	Totalmente de acuerdo
10. La empresa fomenta una cultura inclusiva y respeta la diversidad en el lugar de trabajo.	Totalmente en desacuerdo
	En desacuerdo
	Neutral
	De acuerdo
	Totalmente de acuerdo