

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**TRABAJO DE GRADO MODALIDAD INVESTIGACIÓN:
“FORTALECIMIENTO DE POLÍTICAS DE INSERCIÓN LABORAL QUE PERMITA
LA INCORPORACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA EMPRESA
COMIDAS ORIENTALES, S.A. DE C.V., UBICADA EN EL MUNICIPIO DE ANTIGUO
CUSCATLÁN, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD.”**

PRESENTADO POR:

**CEA OSORIO, HERMES RAFAEL
GUILLÉN CASTILLO, JOSÉ MAURICIO
PARADA MARTÍNEZ, ANTONIO ALBERTO**

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FEBRERO 2024

**CIUDAD UNIVERSITARIA, DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA.
SAN SALVADOR EL SALVADOR CENTROAMÉRICA**

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector: M.Sc. Juan Rosa Quintanilla Quintanilla
Vicerrectora Académica: Dra. Evelyn Beatriz Farfán Mata
Secretario General: Lic. Pedro Rosalío Escobar Castaneda

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Decana: Licda. Celina Amaya de Calderón
Secretario: Lic. Pedro Javier Rivas Mejía
Director Escuela Msc. Abraham Vásquez Sánchez
Administración de Empresas:
Coordinador General de Procesos de Maf. Ronald Edgardo Gálvez Rivera
Graduación:
Coordinador de Procesos de Graduación de Lic. David Mauricio Lima Jaco
la Escuela de Administración de Empresas:

TRIBUNAL EVALUADOR.

Licda. Marseilles Ruthenia Aquino Arias.

Lic. David Mauricio Lima Jaco

Licda. Ruth del Milagro Rodríguez de Torres (Docente Asesor)

FEBRERO 2024

CIUDAD UNIVERSITARIA, DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA
SAN SALVADOR EL SALVADOR CENTRO AMÉRICA

AGRADECIMIENTOS

Las gracias a nuestro Dios por sus bendiciones, a mis padres Jorge Humberto Cea Barrera y Rosa Guadalupe Osorio de Cea, quienes son mi inspiración y siempre me dieron todo su amor y apoyo, a mis hermanos Jorge Jonathan Cea Osorio y Ángela Vanessa Osorio, los cuales siempre confiaron en que lograría todas mis metas y objetivos, a mi primo Enrique Osorio por ser como un hermano más para mí, a mi abuela María Consuelo Barrera por su apoyo incondicional y un agradecimiento especial hasta el cielo a mi amada abuela Sara Guadalupe Osorio, la que fue una gran y hermosa mujer que nunca dudo en mostrarme su cariño y apoyo a quien hubiese querido que me viera culminar mi carrera y finalmente a la empresa Comidas Orientales S.A de C.V por permitirnos realizar este trabajo de investigación.

Hermes Rafael Cea Osorio

Primeramente, darle las gracias a Dios todopoderoso por haberme permitido llegar hasta esta etapa de mi carrera académica, así mismo agradecer a mi familia, a mis padres José Bartolomé Guillén Perdomo y Edith Irasema Castillo Osorio que me brindaron todo el apoyo económico y emocional durante y hasta este momento, a mis tíos maternos y paternos todo para poder llegar hasta este momento fundamental en mi vida. Sin olvidar y brindar mi gratitud a mi abuelita Rubenia Osorio que en paz descansa que me habría encantado me viera alcanzar este logro. Mi eterno agradecimiento a mi querida alma mater la Universidad de El Salvador por brindarme la oportunidad de crecer en el ámbito académico. Agradecer finalmente a la empresa Comidas Orientales por abrirnos las puertas de poder realizar la investigación.

José Mauricio Guillén Castillo

Agradezco a Dios, por darme la oportunidad de culminar la carrera, la determinación para continuar en los momentos de dificultad. A mi madre Guadalupe, por ser el principal pilar en mi vida, el mayor modelo de superación y por confiar en mí en todo momento, por desvelarnos juntos en las noches de estudio y fomentar el deseo de crecer profesionalmente. A mi hermano José, por su apoyo en cada uno de mis proyectos y creer en mí. A mis tíos Saúl y Delmy Flores, que siempre me abrieron las puertas de su hogar y me dieron consejos sabios, a mis primos Karent y Wilber, que han estado conmigo siendo pacientes y animándome. Y finalmente agradecer a la empresa Comidas Orientales S.A de C.V por brindarnos la oportunidad de poder realizar la investigación.

Antonio Alberto Parada Martínez

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I: Marco teórico de referencia sobre el fortalecimiento de políticas de inserción laboral que permita la incorporación de personas con discapacidad en la empresa Comidas Orientales, S.A. de C.V., ubicada en el municipio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad.	4
1. Antecedentes de la empresa Comidas Orientales S.A de C.V	4
1.1. Introducción	4
1.2. Origen e historia	4
1.3. Misión.....	4
1.4. Visión	5
1.5. Ubicación	5
1.6. Rubro y giro.	5
1.7. Empleados	5
1.8. Productos de Comidas Orientales S.A De C.V	5
1.9. Sucursales de Comidas Orientales S.A De C.V con total de empleados	6
1.10. Organigrama.....	8
2. Marco Legal.....	9
2.1. Constitución de La República de El Salvador.....	9
2.2. Ley Especial de Inclusión de las Personas con Discapacidad.....	10
2.3. Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo	12
2.4. Ley de Beneficio para la Protección de los Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado	13
2.5. Convenios y Recomendaciones Internacionales	13
2.6. Código de Trabajo.....	14
2. Teoría aplicada	14
3.1. Las personas con discapacidad: generalidades y antecedentes.	14
3.2. Generalidades de las políticas empresariales.	25
3.3. Proceso general de integración de personas.	30
3.4. El proceso del onboarding.....	36
CAPÍTULO II: Diagnóstico de la situación actual de las políticas de inserción laboral en la empresa Comidas Orientales S.A de C.V. que permiten la incorporación de personas con discapacidad.	41
1. Importancia de la Investigación.....	41
2. Objetivos.....	41
2.1. General	41

2.2. Específicos	42
3. Metodología de la investigación.....	42
3.1. Método	42
3.2. Tipo de investigación	42
3.3. Diseño de la investigación	42
3.4. Unidad de análisis	42
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	43
3.6. Fuentes de información	43
3.7. Determinación de población y muestra.....	44
3.8. Procesamiento de información	44
4. Diagnóstico de la investigación.....	45
4.1. Introducción	45
4.2. El proceso de reclutamiento	45
4.3. El proceso de selección	47
4.4. Requisitos para la contratación	47
4.5. Onboarding (inducción o abordaje del nuevo personal con discapacidad).....	47
4.6. Infraestructura, herramientas y condiciones adecuadas.	48
4.7. Evaluación al personal con discapacidad	49
4.8. Sensibilización	49
4.9. Incentivo.....	49
5. Alcances y limitaciones.....	50
5.1. Alcances	50
5.2. Limitaciones	51
6. Conclusiones y recomendaciones.....	51
6.1. Conclusiones	51
6.2. Recomendaciones.....	52
CAPITULO III: Propuesta de fortalecimiento de políticas de inserción laboral que permita la incorporación de personas con discapacidad en la empresa Comidas Orientales, S.A. de C.V	52
1. Descripción.....	52
2. Justificación.....	53
3. Objetivos	54
3.1. General	54
3.2. Específicos	54
4. Lista de políticas de inserción laboral propuestas	54

5. Guía de aplicación de políticas de inserción para personas con discapacidad	56
5.1. Introducción	56
5.2. Filosofía empresarial	57
5.3. Organigramas	59
5.4. Distribución de empleados con discapacidad por sucursal	60
5.5 Procesos de Recursos Humanos	61
5.6. Políticas para la inserción de personal con discapacidad y aplicabilidad	64
6. Impacto financiero (planilla de asociados con discapacidad)	105
6.1. Planilla de salarios de 22 asociados con discapacidad:	105
6.2. Prestaciones por vacaciones y aguinaldos cálculo anual de los 22 asociados con discapacidad.....	106
6.3. Impacto financiero anual	106
7. Carta de compromiso	107
BIBLIOGRAFIA	108
ANEXOS	111

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°1: Lista de platillos del catálogo de Comidas Orientales S.A De C.V	5
Cuadro N°2: Lista de otros platillos de catálogo de Comidas Orientales S.A De C.V	6
Cuadro N°3: Lista de sucursales de Comidas Orientales S.A De C.V	6

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1 Género del personal encuestado	125
Tabla N°2 Edad del personal encuestado.....	126
Tabla N°3 Resultados de pregunta número 1	127
Tabla N°4 Resultados de pregunta número 2	128
Tabla N°5 Resultados de pregunta número 3	129
Tabla N°6 Resultados de pregunta número 4	130
Tabla N°7 Resultados de pregunta número 5	131
Tabla N°8 Resultados de pregunta número 6	132
Tabla N°9 Resultados de pregunta número 7	133
Tabla N°10 Resultados de pregunta número 8	134
Tabla N°11 Resultados de pregunta número 9	135
Tabla N°12 Resultados de pregunta número 10	136

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfica N° 1: Género	125
Gráfica N° 2: Edad.....	126
Gráfica N° 3: Pregunta 1.....	127
Gráfica N°4: Pregunta 2.....	128
Gráfica N°5: Pregunta 3.....	129
Gráfica N°6: Pregunta 4.....	130
Gráfica N°7: Pregunta 5.....	131
Gráfica N°8 Pregunta 6.....	132
Gráfica N°9: Pregunta 7.....	133
Gráfica N°10: Pregunta 8.....	134
Gráfica N°11: Pregunta 9.....	135
Gráfica N°12: Pregunta 10.....	136

RESUMEN EJECUTIVO

La empresa Comidas Orientales S. A de C. V, es una empresa dedicada y especializada en la preparación y comercialización de comida china, a través de sus cuatro diferentes canales: Comida a la vista o también llamado servicio en barra, servicio a domicilio, servicio en mesa y autoservicio, además, posee un total de 27 restaurantes distribuidos en todo el país, cuenta con alrededor de 650 empleados operativos, desafortunadamente cuenta únicamente con cuatro personas con discapacidad, la empresa busca la incorporación de más personal con estas condiciones y así cumplir con la Ley Especial de Inclusión de las Personas con Discapacidad.

A lo que se hizo conocimiento al grupo de investigación, surgiendo el interés de determinar si las políticas de inserción laboral que posee actualmente la empresa Comidas Orientales S. A de C. V permiten la incorporación de personas con discapacidad.

Por tanto, como estudiantes de la Universidad de El Salvador proponemos Fortalecer las políticas de inserción laboral que permita la incorporación de personas con discapacidad en la empresa Comidas Orientales, S.A. de C.V., ubicada en el municipio de Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad.

La realización de la investigación, se basó en el tipo descriptivo, las fuentes de información consultadas permitieron poseer un marco teórico de referencia sobre el tema, asimismo se utilizaron las técnicas de recolección de datos como: la entrevista, dirigida al Generalista de Recursos Humanos y a las cuatro personas con discapacidad de la organización y la encuesta dirigida a 66 empleados operativos de diversas sucursales de la empresa.

A través del diagnóstico realizado a la empresa Comidas Orientales S. A de C. V se determinaron las siguientes conclusiones:

1. Actualmente la empresa no cuenta con políticas idóneas para la inserción de personal con discapacidad.
2. La organización contrata mayormente a personas con discapacidad de tipo auditiva, sin embargo, no cuenta con personal capacitado en lenguaje de señas, para poder recibir a estos candidatos e integrarlos a sus puestos de trabajo.
3. La empresa no cuenta con un descriptor de puestos de trabajo, donde se definan las funciones principales y los requisitos que las personas con discapacidad deben cumplir para ser contratadas.

Una vez definidas las conclusiones anteriores, se presentan las siguientes recomendaciones:

1. Elaborar políticas de inserción laboral enfocadas a personas con discapacidad, implementándolas a través de su guía de aplicación.
2. El personal involucrado en la inserción de nuevos candidatos debe contar con capacitación en lenguaje de señas para facilitar la comunicación entre el personal.
3. Desarrollar una herramienta de descriptor de puestos donde se definan las posiciones, tareas y el perfil que las personas con discapacidad deben cumplir para ser considerados como candidatos para trabajar en la empresa.

Con los resultados de la investigación, se elaboró la siguiente propuesta: La elaboración de nuevas políticas enfocadas a la inserción de personas con discapacidad, su implementación a través de una guía de aplicación y la planilla de los nuevos colaboradores con discapacidad con el objetivo de conocer el impacto económico o inversión en la contratación de los nuevos asociados.

INTRODUCCIÓN

La inclusión laboral de personas con discapacidad es un tema importante en la sociedad actual, a pesar de los avances en el mundo existen barreras que dificultan su plena participación en el mercado de trabajo.

El presente trabajo de investigación titulado: Fortalecimiento de Políticas de Inserción Laboral que permita la Incorporación de Personas con discapacidad en la empresa Comidas Orientales, S.A. de C.V., ubicada en el municipio de Antigua Cuscatlán, departamento de la Libertad, tiene como finalidad de proveer lineamientos que faciliten la inserción de personal con discapacidad, cumplir las leyes vigentes y ofrecer trabajo en las condiciones adecuadas. Este documento consta de los capítulos siguientes:

Capítulo I, este capítulo comprende los antecedentes de la empresa Comidas Orientales, S.A. de C.V, donde se menciona su origen, misión, visión, ubicación, rubro, empleados, productos, sucursales, organigrama y políticas internas, su marco legal. Además, se presentan aspectos teóricos de las generalidades de las personas con discapacidad, su inclusión en El Salvador, además se incluye aspectos teóricos de las políticas empresariales, el proceso de inserción en las empresas y el proceso de onboarding.

Capitulo II, presenta la investigación de campo realizada, donde se encuentra la metodología utilizada para el desarrollo de la investigación, las herramientas utilizadas para la recolección de datos, el procedimiento de análisis e interpretación de datos, se describe el diagnóstico de la situación actual de las políticas de inserción laboral, donde se determinaron puntos de mejora con respecto al reclutamiento, selección, contratación, onboarding (inducción), etc. y finalizando con las correspondientes conclusiones y recomendaciones.

Capitulo III, se presenta la descripción de la propuesta de fortalecimiento de políticas de inserción laboral de personal que permita la incorporación de personas con discapacidad en la organización, su justificación, los objetivos, el proceso de aplicación de la propuesta y la planilla proyectada de los nuevos empleados con discapacidad.

Se espera que, con la propuesta realizada, se posean herramientas idóneas para facilitar la inserción de personal con discapacidad a la empresa, generando oportunidades nuevas de empleo y contribuir a mejorar su calidad de vida e independencia económica.

CAPÍTULO I: Marco teórico de referencia sobre el fortalecimiento de políticas de inserción laboral que permita la incorporación de personas con discapacidad en la empresa Comidas Orientales, S.A. de C.V., ubicada en el municipio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad.

1. Antecedentes De La Empresa Comidas Orientales S.A De C.V

1.1. Introducción

La empresa Comidas Orientales, S.A. de C.V., es una empresa dedicada y especializada en la preparación y comercialización de comida china, actualmente pertenece al holding (Sociedad financiera que posee o controla a la empresa) llamado Restaurant of America, ofrece sus productos en cuatro diferentes canales: servicio de comida a la vista o conocida como servicio en barra, servicio a domicilio, servicio en mesa (actualmente funciona para un restaurante) y autoservicio. También se comercializan otros productos como bebidas carbonatadas, bebidas naturales y otros productos diversos como acompañamientos.

1.2. Origen e Historia

Fundada el 29 de enero en 1999 en Lima-Perú por Carlos Manuel León Velarde, abre su primer restaurante en el patio de comidas del Jockey Plaza y en Arequipa como primera provincia, ambos en concepto de foodcourt dentro de centros comerciales.

Debido al éxito, la marca incursiona en el mercado extranjero en 2002, abriendo su primer restaurante en Ecuador, luego en 2004, el señor Francisco Rovira, principal accionista de Corporación de Franquicias Americanas, ahora llamada Premium Restaurant of America, adquiere la franquicia para El Salvador trayendo la marca al país, abriendo los dos primeros restaurantes en diciembre de ese año, una en centro comercial Multiplaza y la segunda en Plaza Merliot.

Tras 13 años, en 2012, la marca vende su operación en Perú al grupo Intercorp, uno de los grupos económicos más grandes de país.

1.3. Misión

- Construir experiencias de trabajo positivas y enriquecedoras que agreguen valor a la vida de nuestra gente.
- Hacer especial cada ocasión de comer y compartir sirviendo con alegría comida extraordinaria.

1.4. Visión

Ser la organización de restaurantes más exitosa de América

1 en crecimiento

1 en preferencia de sus marcas

1 en lugar para trabajar

1.5. Ubicación

Las oficinas centrales de donde se rige el área administrativa de la organización están ubicadas en Urbanización Jardines de la Hacienda, boulevard Merliot #7, Antiguo Cuscatlán, La Libertad, sin embargo, cuenta con 27 restaurantes distribuidos en los principales centros comerciales y ciudades del país, distribuidos en los siguientes departamentos: Santa Ana, Sonsonate, La Libertad, San Salvador, Usulután, San Miguel.

De estos restaurantes, 13 se encuentran dentro de centros comerciales, el resto pertenecen a establecimientos propios de la empresa

1.6. Rubro y Giro.

La empresa pertenece al rubro de Servicios, su giro es Restaurantes.

1.7. Empleados

Actualmente la nómina total de empleados está distribuida entre equipo gerencial, equipo administrativo o conocido internamente como equipos de apoyo y equipo operativo, haciendo una nómina de 650 empleados al momento de realizar este trabajo de investigación.

1.8. Productos De Comidas Orientales S.A De C.V

Cuadro N°1: Lista de platillos del catálogo de Comidas Orientales S.A De C.V

PLATOS PRINCIPALES			
ARROZ	POLLO	CHAOMEIN	CERDO
Oriental de lomito	Agridulce con piña	Pollo al wok	Pierna asada al ajo
Oriental de pierna asada	Orange	Con camarones	
Oriental de camarones	Red dragón	Con pollo y lomito	
Oriental de pollo	Al wok	Con res	CAMARONES
Cantones con pollo	Cantones	RES	Dorados
Cantones con pollo y camarones		Lomito con vegetales	Con vegetales

Fuente: Menú oficial de Comidas Orientales S.A De C.V

Cuadro N°2: Lista de otros platillos de catálogo de Comidas Orientales S.A De C.V

OTROS PLATILLOS		
ENTRADAS	SOPAS	POSTRES
Rollitos chinos	Sopa mein de camarones	Dulce de leche oriental
Wantanes	sopa mein de lomito	Brownie

Fuente: Menú oficial de Comidas Orientales S.A De C.V

1.9. Sucursales De Comidas Orientales S.A De C.V Con Total De Empleados**Cuadro N°3: Lista de sucursales de Comidas Orientales S.A De C.V**

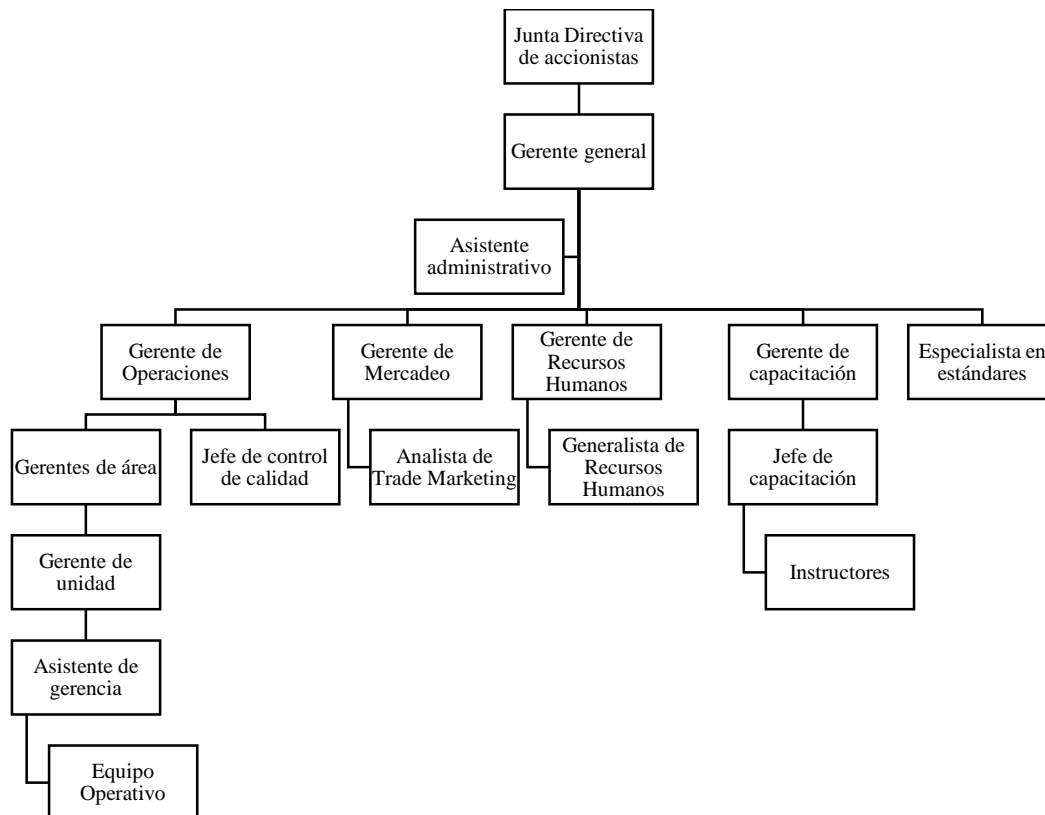
LUGARES DE TRABAJO			
NOMBRE DEL LUGAR DE TRABAJO	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TOTAL EMPLEADOS
EXPRESS EL ENCUENTRO LOURDES	LA LIBERTAD	COLON	19
EXPRESS ENCUENTRO AGUILARES	SAN SALVADOR	AGUILARES	16
EXPRESS GARDEN MALL	SAN MIGUEL	SAN MIGUEL	18
EXPRESS LA JOYA	LA LIBERTAD	SANTA TECLA	15
EXPRESS METROPOLIS	SAN SALVADOR	MEJICANOS	25
EXPRESS PASEO VENECIA	SAN SALVADOR	SOYAPANGO	22
EXPRESS SAN MARCOS	SAN SALVADOR	SAN MARCOS	27
EXPRESS SAN MARTIN	SAN SALVADOR	SAN MARTIN	15
EXPRESS SANTA ANA	SANTA ANA	SANTA ANA	36
EXPRESS SANTA TECLA	LA LIBERTAD	SANTA TECLA	24
EXPRESS SONSONATE	SONSONATE	SONSONATE	6
EXPRESS USULUTAN	USULUTAN	USULUTAN	23
SUCURSAL FC ALTAVISTA	SAN SALVADOR	ILOPANGO	23
SUCURSAL FC CENTRO SAN MIGUEL	SAN MIGUEL	SAN MIGUEL	40
SUCURSAL FC GALERIAS	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	17

LUGARES DE TRABAJO			
NOMBRE DEL LUGAR DE TRABAJO	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TOTAL EMPLEADOS
SUCURSAL FC LOURDES	LA LIBERTAD	COLON	19
SUCURSAL FC METRO 10MA ETAPA	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	15
SUCURSAL FC METRO 8VA ETAPA	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	16
SUCURSAL FC METRO S.M.	SAN MIGUEL	SAN MIGUEL	23
SUCURSAL FC MULTIPLAZA	LA LIBERTAD	ANTIGUO CUSCATLAN	15
SUCURSAL FC PLAZA MERLIOT	LA LIBERTAD	SANTA TECLA	13
SUCURSAL FC PLAZA MUNDO	SAN SALVADOR	SOYAPANGO	29
SUCURSAL FC PLAZA MUNDO 4TA ETAPA	SAN SALVADOR	SOYAPANGO	10
SUCURSAL FC PLAZA MUNDO APOPA	SAN SALVADOR	APOPA	21
SUCURSAL FC SANTA ANA	SANTA ANA	SANTA ANA	25
SUCURSAL FC SONSONATE	SONSONATE	SONSONATE	19
SUCURSAL FC UNICENTRO SOYAPANGO	SAN SALVADOR	SOYAPANGO	15
REST. LOS HEROES	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	44
REST. PROCERES	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	23
REST. PROCERES 2	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	37

Fuente: Empresa Comidas Orientales S. A de C. V

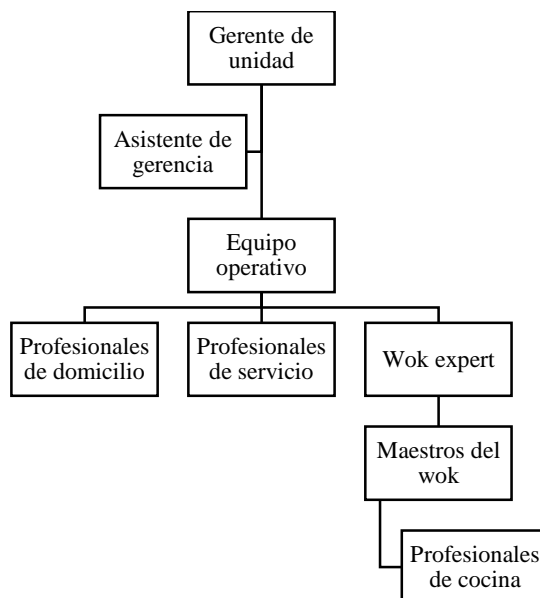
1.10. Organigrama

1.10.1. General de la organización



Fuente: Empresa Comidas Orientales S.A de C.V

1.10.2. Por sucursal



Fuente: Empresa Comidas Orientales S.A de C.V

2. Marco Legal

2.1. Constitución De La República De El Salvador

“Art. 1.- El Salvador reconoce a la persona humana como el origen y el fin de la actividad del Estado, que está organizado para la consecución de la justicia, de la seguridad jurídica y del bien común.

Asimismo, reconoce como persona humana a todo ser humano desde el instante de la concepción.

En consecuencia, es obligación del Estado asegurar a los habitantes de la República, el goce de la libertad, la salud, la cultura, el bienestar económico y la justicia social.

Art. 2.- Toda persona tiene derecho a la vida, a la integridad física y moral, a la libertad, a la seguridad, al trabajo, a la propiedad y posesión, y a ser protegida en la conservación y defensa de los mismos.

Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.

Se establece la indemnización, conforme a la ley, por daños de carácter moral.

Art. 3.- Todas las personas son iguales ante la ley. Para el goce de los derechos civiles no podrán establecerse restricciones que se basen en diferencias de nacionalidad, raza, sexo o religión.

No se reconocen empleos ni privilegios hereditarios.

Art. 37.- El trabajo es una función social, goza de la protección del Estado, y no se considera artículo de comercio. El Estado empleará todos los recursos que estén a su alcance para proporcionar ocupación al trabajador, manual o intelectual, y para asegurar a él y a su familia las condiciones económicas de una existencia digna. De igual forma promoverá el trabajo y empleo de las personas con limitaciones o incapacidades físicas, mentales o sociales.

Art 38.- El trabajo estará regulado por un Código que tendrá por objeto principal armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, estableciendo sus derechos y obligaciones. Estará fundamentado en principios generales que tiendan al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores.

Art 40.- Se establece un sistema de formación profesional para la capacitación y calificación de los recursos humanos.

La ley regulará los alcances, extensión y forma en que el sistema debe ser puesto en vigor.

El contrato de aprendizaje será regulado por la ley, con el objeto de asegurar al aprendiz enseñanza de un oficio, tratamiento digno, retribución equitativa y beneficios de previsión y seguridad social.”¹

2.2. Ley Especial De Inclusión De Las Personas Con Discapacidad

“Art. 1.- La presente ley tiene por objeto reconocer, proteger y garantizar el ejercicio y disfrute pleno de los derechos de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones. El Estado garantizará la eliminación de barreras que obstaculicen el pleno desarrollo de las personas con discapacidad, asegurando los ajustes razonables y fomentando la implementación del diseño universal en todas las instituciones gubernamentales y no gubernamentales, así como en las entidades de carácter privado.

Art. 2.- Se declara de interés público la inclusión a la sociedad de las personas con discapacidad, así como, su participación plena en igualdad de condiciones y oportunidades para el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes.

Como consecuencia de lo anterior, se prohíbe toda forma de discriminación que atente contra el ejercicio pleno de derechos de las personas con discapacidad, incluyendo la omisión de ajustes razonables que puedan ocasionar desventajas respecto de las demás personas.

Art. 3.- La presente ley se aplicará en beneficio de todas las personas con discapacidad que se encuentren en el territorio salvadoreño.

Art. 7.- Las personas con discapacidad gozan de los derechos consagrados en la constitución, la normativa interna, los convenios, tratados e instrumentos internacionales de protección y de derechos humanos, así como de los siguientes:

- a) A la no discriminación en cualquiera de sus formas en razón de su discapacidad.
- b) A la información y a la comunicación.
- c) Al acceso a la justicia.
- d) A la capacidad jurídica.
- e) Al trabajo y seguridad social.
- f) A recibir una educación de calidad e inclusiva en todos los niveles del sistema educativo y a lo largo de la vida.
- g) A la salud y asistencia social.

¹ Constitución de la República de El Salvador, Decreto Constituyente No. 38, de 15 de diciembre de 1983. Publicado en Diario Oficial No. 234, Tomo No. 281, de 16 de diciembre de 1983

- h) A vivir de forma independiente y a ser incluida en la comunidad.
- i) A la habilitación y rehabilitación.
- j) A la protección en situaciones de riesgo y emergencias humanitarias.

Art. 62.- El Estado asegurará en los ámbitos público y privado el derecho al trabajo de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás personas, en un entorno laboral inclusivo, sin discriminación, accesible y en condiciones de dignidad, con base a lo establecido por la legislación nacional e instrumentos internacionales relativos al trabajo y al respeto de los derechos humanos de las personas con discapacidad.

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social creará servicios de colocación e inserción laboral para las personas con discapacidad, conforme a sus condiciones y competencias personales y a las características del puesto de trabajo; para tal fin, coordinará las acciones que fueren necesarias con otras entidades públicas, municipalidades y con organizaciones de la sociedad civil cuya labor es la promoción e inserción laboral.

Art. 63.- Todo empleador privado tiene la obligación de contratar como mínimo a una persona con discapacidad por cada veinte trabajadores que tenga a su servicio, asegurando trabajo digno y la equidad de género para su contratación. En el caso de las empresas que tengan un número menor a veinte trabajadores, estas estarán exoneradas de dicha obligación. Igual obligación tendrá el Estado y sus dependencias, las instituciones autónomas y las municipalidades.

Esta disposición se aplicará a la planilla general de empleados de las empresas privadas o instituciones públicas contratantes.

Para efectos de lo establecido en el presente artículo, cuando las empresas o instituciones contratantes no cuenten con aspirantes, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social y el CONAIPD remitirán candidatos que cumplan con el perfil establecido, y a falta de estos, se emitirá una constancia por parte del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, en la que se establezca que, al momento de la solicitud, no existían en el registro respectivo, aspirantes que cumplan con el perfil requerido.

“Art. 64.- Toda aquella persona natural o jurídica que por su giro comercial o actividad económica no le sea posible cumplir la cuota de contratación de personas con discapacidad establecida por la presente ley, previa calificación del Ministerio de Trabajo y Previsión

Social, deberá aportar una cantidad equivalente al salario mínimo mensual vigente del sector comercio y servicios del número de empleados que debiese tener contratados.

Art. 65.- La contratación de personas con discapacidad deberá probarse por el empleador a través del Registro Nacional de la Persona con Discapacidad o mediante el Carnet Único de Discapacidad. Accesibilidad y ajustes razonables en el ámbito laboral

Art. 66.- El trabajo que desarrolle la persona con discapacidad debe ser compatible con sus capacidades, potencialidades y habilidades, a fin de asegurar su máximo desarrollo personal, profesional y resguardando su dignidad, integridad física y psicosocial en el desempeño de sus labores. Todo empleador está obligado a crear condiciones de plena accesibilidad del entorno de trabajo para favorecer la inclusión laboral de las personas con discapacidad, dotándoles incluso de los recursos e implementos técnicos como tecnológicos para la ejecución de sus labores. En todo caso, deberá realizar oportunamente los ajustes razonables que faciliten el cumplimiento de las responsabilidades laborales. Atención y supervisión

Art. 68.- Las personas con discapacidad gozarán de estabilidad laboral. En caso de despido el empleador deberá probar que no es en razón de su condición de discapacidad.

En ningún caso las ausencias laborales de una persona con discapacidad por permisos para tratamiento, rehabilitación u otra circunstancia relativa a su condición, serán motivo para afectar su estabilidad y desarrollo laboral o reducir sus prestaciones laborales.

Art. 127.- Será sancionado con multa de 7 a 9 salarios mínimos mensuales vigentes del sector comercio y servicios quién cometa alguna de las siguientes infracciones muy graves:

h) No cumplir con la cuota de contratación en materia de empleo establecida en la presente ley. ”²

2.3. Ley General De Prevención De Riesgos En Los Lugares De Trabajo

“Art. 2.- Se establecen como principios rectores de la presente ley:

Principio de igualdad: Todo trabajador y trabajadora tendrá derecho a la igualdad efectiva de oportunidades y de trato en el desempeño de su trabajo, sin ser objeto de discriminación por razón alguna.

² Ley Especial De Inclusión De Las Personas Con Discapacidad, Decreto Legislativo No. 672, 22 de junio de 2020. Publicado en Diario Oficial núm. 178, 03 de septiembre de 2020

Respeto a la dignidad: La presente ley garantiza el respeto a la dignidad inherente a la persona y el derecho a un ambiente laboral libre de violencia en todas sus manifestaciones, en consecuencia, ninguna acción derivada de la presente ley, podrá ir en menoscabo de la dignidad del trabajador o trabajadora.

Prevención: Determinación de medidas de carácter preventivo y técnico que garanticen razonablemente la seguridad y salud de los trabajadores dentro de los lugares de trabajo.³

2.3.1. Reglamento De Gestión De La Prevención De Riesgos En Los Lugares De Trabajo

“Art. 44.- El proceso de identificación, evaluación y control de los riesgos deberá tener en cuenta la posibilidad que los trabajadores que ocupen determinados puestos de trabajo sean especialmente sensibles a riesgos ocupacionales, ya sea por sus características personales o estado biológico conocido, incluidas las personas con discapacidad y la mujer embarazada, en fase de post parto o lactancia, a efecto de dar cumplimiento a los Arts.8, numeral 2 y 67 de la Ley. En tal sentido, de ser necesario deberá implementar medidas preventivas especiales para preservar de forma efectiva la salud y seguridad de estas personas”⁴

2.4. Ley De Beneficio Para La Protección De Los Lisiados Y Discapacitados A Consecuencia Del Conflicto Armado

“Art. 1.- La República de El Salvador reconoce en los salvadoreños lisiados y discapacitados a consecuencia del conflicto armado una situación humana que amerita que se les otorgue una distinción especial entre la población civil a la que se incorporan

2.5. Convenios Y Recomendaciones Internacionales

1. Organización de las Naciones Unidas (ONU): Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad. Ratificado en El Salvador en el año 2007
2. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Convenio número 111, Discriminación (empleo y ocupación.) Ratificado en El Salvador en el año 1958
3. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Convenio número 159, Convenio sobre la readaptación profesional y el empleo (personas inválidas). Ratificado en El Salvador en el año 1986

³ Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, Decreto Legislativo No. 254, 21 de enero de 2010. Publicado en Diario Oficial núm. 82, 05 de mayo de 2010

⁴ Reglamento De Gestión De La Prevención De Riesgos En Los Lugares De Trabajo, Decreto Legislativo No. 86, 2012. Publicado en Diario Oficial 30 de abril de 2012.

4. Organización de los Estados Americanos (OEA): Convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad. Ratificado en El Salvador en el año 2002

2.6. Código De Trabajo

“Art. 1.- El presente código tiene por objeto principal armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, estableciendo sus derechos, obligaciones y se funda en principios a que tiendan al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores, especialmente en los establecidos en la Sección Segunda Capítulo II, del Título II de la Constitución.

Art.12.- El Estado velará por el respeto de los principios de igualdad de oportunidades y de trato en el empleo y la ocupación, incluyendo el acceso a la formación profesional.

Art. 13.- Nadie puede impedir el trabajo a los demás sino mediante resolución de autoridad competente encaminada a tutelar los derechos de los trabajadores, de los patronos o de la sociedad, en los casos previstos por la ley.

Art. 17. Contrato individual de trabajo, cualquiera que sea su denominación, es aquél por virtud del cual una o varias personas se obligan a ejecutar una obra, o a prestar un servicio, a uno o varios patronos, institución, entidad o comunidad de cualquier clase, bajo la dependencia de éstos y mediante un salario. Quien presta el servicio o ejecuta la obra se denomina trabajador; quien lo recibe y remunera, patrono o empleador.

Art. 314. Todo patrono debe adoptar y poner en práctica medidas adecuadas de seguridad e higiene en los lugares de trabajo, para proteger la vida, la salud y la integridad corporal de sus trabajadores.”⁵

2. Teoría Aplicada

3.1. Las Personas Con Discapacidad: Generalidades y Antecedentes.

3.1.1. Concepto De Persona Con Discapacidad

“Las personas con discapacidad son todas aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.⁶

⁵ Código de Trabajo, Decreto Legislativo No. 15, de 23 de junio de 1972. Publicado en Diario Oficial No. 142. Tomo. No. 236. De 31 de julio de 1972.

⁶ Organización de las Naciones Unidas. (2006). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo. Nueva York: ONU.

Es importante utilizar el término correcto para referirse a las personas con algún tipo de limitante físico o mental, reconociendo que:

“La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debido a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”⁷

Durante muchos años, se utilizaban de manera peyorativa términos que hacían referencia a la condición y no a la persona, por ejemplo: minusválido, discapacitado, paralítico. Utilizar como referencia la situación de la persona y no dar valor a esta última, generó en muchos casos discriminación, la persona que sufría la condición se sentía doblemente señalada al tener que estigmatizarse debido a su limitante.

A partir de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, se estableció que se dará valor a la persona y se evitará este tipo de expresiones, por lo tanto, la manera correcta de referirse a una persona con discapacidad siempre se utilizará el término discapacidad y no discapacitado, para dar valor a la persona y no a su condición.

3.1.2. Tipos de discapacidad

Los siguientes tipos de discapacidad se enmarcan en las limitaciones que presente la persona al realizar una tarea o acción en un entorno normalizado, teniendo en cuenta su capacidad real, sin que sea aumentada por la tecnología o dispositivos de ayuda o terceras personas.⁸

3.1.2.1. Discapacidad Intelectual. Una persona con discapacidad intelectual puede tener deficiencia o limitación de las funciones mentales como el pensamiento, la cognición, el lenguaje, el aprendizaje, la memoria, la comprensión, entre otras. Este tipo de discapacidad es muy amplio y abarcativo, ya que engloba, entre otros, la dificultad para ejecutar diversas tareas y los retrasos madurativos. La discapacidad intelectual puede ser leve, moderada, grave o profunda. Asimismo, puede estar asociada con rasgos psiquiátricos o de trastornos del comportamiento.

3.1.2.2. Discapacidad Psicosocial. Una persona con discapacidad psicosocial puede tener deficiencias o trastornos del comportamiento, del razonamiento, y de los estados de ánimo, que afectan su capacidad de juicio crítico sobre sí misma, y sobre los demás.

⁷ Idem.

⁸ Corradi Bracco, Camila Guía de inclusión laboral de personas con discapacidad para empresas: actores y procesos / Camila Corradi Bracco; María José Sucarrat, Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Universidad Torcuato Di Tella, 2015

3.1.2.3. Discapacidad Motora. Una persona con discapacidad motora puede tener deficiencias o limitaciones en las funciones motoras, la postura, o en uno o más miembros del cuerpo; la ausencia total de estos (amputación); disminución de la motricidad (paresias); o falta de sensibilidad y movilidad (plejias). Se caracteriza por ser inferior o superior. Las personas con discapacidad motora pueden contar con apoyos personales como sillas de ruedas o muletas que permiten un mejor desenvolvimiento en el entorno.

3.1.2.4. Discapacidad sensorial visual. Una persona con discapacidad visual puede tener deficiencias, defectos, o carencia de la visión. Este tipo de condición abarca las estructuras corporales del ojo, las funciones visuales, y el sistema nervioso. La deficiencia parcial de la vista se denomina disminución visual o baja visión, y la pérdida completa de este sentido, ceguera.

3.1.2.5. Discapacidad sensorial auditiva. Una persona con discapacidad auditiva puede tener deficiencias o pérdida en las funciones y estructuras auditivas. El déficit en la función auditiva se denomina hipoacusia (que va desde leve a profunda, en uno o ambos oídos); puede tener efectos en la comunicación oral y en el dominio del lenguaje. La deficiencia grave o total de la capacidad de oír se denomina sordera. En la mayoría de los casos, las personas hipoacúsicas pueden mejorar su audición con un audífono o un implante coclear.

3.1.2.6. Discapacidad visceral. Una persona con discapacidad visceral puede tener deficiencia, limitación, o daño de la función o estructura de uno o más órganos internos, lo que le dificulta el desarrollo de su vida cotidiana. Puede afectar a los sistemas cardiovascular, inmunológico, respiratorio, digestivo, renal, urológico, y otros.

3.1.3. Antecedentes De Las Personas Con Discapacidad.

3.1.3.1. Las personas con discapacidad en la cultura primitivas. La presencia de personas con discapacidad ha existido desde los inicios de la humanidad. En las culturas primitivas, estas personas eran rechazadas debido a que se consideraban inútiles para el grupo, el cual se regía bajo un pensamiento utilitarista y su misma subsistencia se realizaba en grupos. Por lo tanto, no se les permitía formar parte de ellos. Sin embargo, algunas personas mostraron solidaridad con ellos al proporcionarles tratamientos médicos para curar lesiones como fracturas.

3.1.3.2. Las personas con discapacidad en las sociedades antiguas. En las sociedades antigua, su destino era la muerte, se mostraba de forma normal el infanticidio cuando en los niños/as se observaban anormalidades, ya en adultez eran apartados de su comunidad, a continuación, se muestran las acciones comunes realizadas por las sociedades antiguas (Mirada histórica de la discapacidad- Universitat de les Illes Balears):

3.1.3.2.1. Grecia: se le expulsaba de las ciudades o los exterminaban todo por su culto a la belleza y perfección física.

3.1.3.2.2. Esparta: al ser una sociedad de carácter ofensivo, no permitían miembros inválidos, estos eran lanzados desde un peñasco.

3.1.3.2.3. Asia: las abandonaban en el desierto y los bosques.

3.1.3.2.4. India: Los desamparaban en la selva y los arrojaban en un lugar llamado Sagrado Ganges.

3.1.3.2.5. Egipto: igualmente los egipcios abandonaban en los desiertos a las personas con discapacidad.

3.1.3.3. Las personas con discapacidad desde el siglo XV hasta el siglo XX. Con la aparición del cristianismo a principios del siglo XV, el trato hacia las personas con discapacidad mejoró. Se buscaba una integración fraternal, asistencia, consideración y buen trato hacia estas personas. Se les brindaba atención en los primeros nosocomios u otros lugares donde se les proporcionaba un techo, comida y ayuda espiritual.

Con el tiempo, se consideró que la discapacidad era una enfermedad que requería tratamientos intensivos. En ese momento, se utilizaron los manicomios para realizar tratamientos inhumanos en busca de la cura. A mediados del siglo XV, las personas con discapacidad visible eran utilizadas para el entretenimiento al ser consideradas diferentes. Eran expuestas en shows, circos o espectáculos y eran rechazadas en el ámbito de la educación y el empleo.

A finales del siglo XIX y durante la Segunda Guerra Mundial, se adoptó un enfoque médico y asistencial. Se crearon centros especiales que indirectamente crearon una dependencia a estas instituciones, alejándolas de la sociedad.⁹

⁹ A. (2019, 15 octubre). La discapacidad a lo largo de la historia. ASPADEX. <https://aspadex.org/la-discapacidad-a-lo-largo-de-la-historia/>

En la segunda mitad del siglo XX, las personas con discapacidad, familiares y particulares comenzaron a unirse para defender los derechos de las personas con discapacidad y ser tomados en cuenta para la elaboración de políticas de inclusión.

3.1.4. Los organismos internacionales y sus aportes en materia de discapacidad desde mediados del siglo XX.

3.1.4.1. Organización de las Naciones Unidas (ONU) Fundada en 1945, en la primera década de creación de la Naciones Unidas se promovió una perspectiva de bienestar de la discapacidad. Se establecieron mecanismos y el desarrollo de programas adecuados para tratar los problemas de discapacidad, la Secretaría de las Naciones Unidas, el Consejo Económico y Social y su órgano subsidiario, la Comisión Social fueron los principales órganos que se ocupaban de las cuestiones de discapacidad.

En 1950, la Comisión Social de las Naciones Unidas celebró su sexta sesión en la que se estudiaron dos informes, Rehabilitación social de los discapacitados físicos y Rehabilitación social de los ciegos. Como consecuencia de estos trabajos, el Consejo Económico y Social creó diversos programas específicos de rehabilitación y tratamiento para las discapacidades físicas y visuales.

En 1950, del 26 de febrero al 3 de marzo, se llevó a cabo una conferencia en Ginebra, con el objetivo de discutir la coordinación entre los organismos especializados en el campo de la rehabilitación de las personas con discapacidad, la Secretaría de las Naciones Unidas, la OIT, la OMS, la UNESCO, la Organización Internacional para los Refugiados (IRO) y UNICEF, fueron quienes asistieron a esta reunión. Como resultado se obtuvo el acuerdo sobre la necesidad de establecer estándares internacionales en temas de: educación, el tratamiento, la capacitación y la ubicación de las personas con discapacidad, con mayor relevancia en las necesidades de las personas ciegas en áreas subdesarrolladas.¹⁰ En los años setenta se empieza a reconocer a las personas con discapacidad como sujetos titulares de derechos. En 1971 se adopta la Declaración de los Derechos del Retrasado Mental por la Asamblea General de las Naciones Unidas¹¹

¹⁰ “Historia de las Naciones Unidas y las Personas con Discapacidad – Los primeros años: 1945 – 1955” | United Nations Enable. (s. f.). <https://www.un.org/development/desa/disabilities/history-of-united-nations-and-persons-with-disabilities-the-early-years-1945-1955.html>

¹¹ Declaración de los Derechos del Retrasado Mental, Resolución 2856 (XXVI) de la Asamblea General, de 20 diciembre 1971 – Trastornos mentales y Justicia penal. (n.d.). <https://www.trastornosmentalesyjusticiapenal.es/portfolio-item/1971-declaracion-derechos-retrasado-mental/>

como primer instrumento específico donde se reconocían los derechos a las personas con discapacidad intelectual, en 1976 se proclama la Declaración de Derechos de los Impedidos, el término impedido según la declaración es designada a “toda persona incapacitada de subvenir por sí misma, en su totalidad o en parte, a las necesidades de una vida individual o social normal, a consecuencia de una deficiencia, congénita o no, de sus facultades físicas o mentales”¹², los derechos fundamentales eran: el respeto a su dignidad humana, atención médica, psicológica y funcional, incluidos los aparatos de prótesis y ortopedia, la seguridad económica y social y a un nivel de vida decoroso, medidas destinadas a permitirle lograr la mayor autonomía posible, la protección a contra la explotación, etc. En 1982, la Asamblea General adoptó el Programa de Acción Mundial para los Impedidos, con el objetivo de la “promoción de medidas eficaces para la prevención de la incapacidad, la rehabilitación y la realización de los objetivos de participación plena de los impedidos en la vida social y el desarrollo e igualdad.”¹³ Para el año 1993 la Asamblea General adopta las Normas Uniformes Sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, lo que actualmente se toma como un instrumento de referencia en la regulación jurídico-internacional de la discapacidad.¹⁴ En 2007 la Asamblea General aprobó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, suceso que pasó a la historia por ser el primer Tratado de derechos humanos del siglo XXI, con un amplio repertorio de derechos, además se establecen principios que rigen su aplicación y las obligaciones de los Estados que forman parte del mismo.¹⁵

3.1.4.2. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Fundada en 1919, su objetivo primordial es el de “responder a las necesidades de los hombres y mujeres trabajadores al reunir a gobiernos, empleadores y trabajadores para establecer normas del trabajo, desarrollar políticas y concebir programas.”¹⁶ En 1955 emite una recomendación

¹² Naciones Unidas, “Declaración de los Derechos de los Impedidos”, año 1975, documento disponible en: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000043670_spa

¹³ UN Enable - Programa de Acción Mundial 1/3. (n.d.). <https://www.un.org/esa/socdev/enable/diswps01.htm>

¹⁴ Biel Portero, Israel- Los derechos humanos de las personas con discapacidad 2011.

¹⁵ Idem.

¹⁶ Organización Internacional del trabajo, ¿Cómo funciona la OIT? (n.d.).

<https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/how-the-ilo-works/lang-es/index.htm#:~:text=El%20objetivo%20de%20la%20OIT,desarrollar%20pol%C3%ADticas%20y%20concebir%20programas.>

denominada Recomendación sobre la adaptación y la readaptación profesionales de los inválidos, la cual establece que las personas inválidas deben tener acceso a la orientación profesional, la formación profesional y la colocación selectiva para que puedan obtener y conservar un empleo adecuado (Recomendación sobre la adaptación y la readaptación profesionales de los inválidos, 1955). La Organización Internacional del Trabajo (OIT), en 1983, estableció el Convenio 159 sobre la readaptación profesional y el empleo de personas inválidas. El objetivo de este convenio es promover la igualdad de oportunidades y trato para las personas con discapacidad, además se emitió la recomendación 168, dando directrices detalladas para la aplicación del convenio 159, resultando un soporte para el mismo, para el año 2001, la organización proporciona un importante instrumento, el Repertorio De Recomendaciones Prácticas Sobre La Gestión De Las Discapacidades En El Lugar De Trabajo, documento que ofrece orientación práctica para la gestión de las cuestiones relacionadas con discapacidades en el lugar de trabajo. Su objetivo es asegurar la igualdad de oportunidades en el lugar de trabajo y mejorar las perspectivas de empleo para las mismas.

3.1.4.3. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco) En 1945 se fundó La Unesco, su objetivo primordial es contribuir a la paz y a la seguridad en el mundo mediante la educación, la cultura y las comunicaciones, como principales aportes históricos respecto al apoyo de personas con discapacidad se encuentra:

- a. La Conferencia Mundial de Educación para Todos (Jontiem, Tailandia, 1990). Donde se dejó sentado el interés de la comunidad mundial por garantizar el derecho a la educación para todos, independientemente de sus diferencias.
- b. La Conferencia Mundial sobre las Necesidades Educativas Especiales, Acceso y Calidad (Salamanca, España, 1994). Se centró en el acceso de la población con necesidades educativas especiales a una educación de calidad, mediante la inclusión.
- c. El Foro Consultivo Internacional sobre Educación para Todos (Dakar, Senegal, 2000). Su marco de acción compromete a todos los Gobiernos a garantizar una educación de calidad hacia el año 2015, conducidos por la Unesco. Donde se

incluyen acciones orientadas a romper con las barreras actitudinales, de comunicación y arquitectónicas

3.1.4.4. Organización Mundial de la Salud (OMS). Desde su constitución en 1948 su finalidad primordial es “Alcanzar para todos los pueblos el grado más alto posible de salud”¹⁷, la mayor labor o aportación de la OMS en materia de discapacidad es la de conceptualizar, desarrollar y clasificar la discapacidad, en 1980 publicó la primera Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDDM), en 2001 se publicó una nueva versión de la clasificación la CIDDDM-2 que finalmente se denominó como Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), dando un nuevo enfoque al concepto de discapacidad no limitados al campo de la salud y al modelo individual (Boletín sobre los discapacitados No 2/1999). La promoción del derecho a la salud de las personas con discapacidad se vio reforzada con la adopción de la Declaración de Alma-Ata sobre atención primaria de la salud (1978). La OMS ha tenido un rol más cercano a la rehabilitación y la prevención en el tema de la discapacidad esto reflejado a través de los distintos planes o programas, ejemplo en 2006 con el Plan de Acción sobre Discapacidad y Rehabilitación, la Organización ha contribuido, en el marco de sus competencias, a la evolución y mejora de la situación en el mundo.

3.1.4.5. Organización de Estados Americanos (OEA). Creada en 1948, la plena inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad de los Estados Americanos se ha convertido en una importante prioridad de la OEA. La organización adoptó La Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las formas de Discriminación (CIADDIS), en el año 1999, con el objetivo de ayudar a eliminar la discriminación. La Asamblea General de la OEA también proclamó el instrumento Programa de Acción para el Decenio de las Américas por los Derechos y la Dignidad de las Personas con Discapacidad (PAD) (2006), con el objetivo de “lograr el reconocimiento y el ejercicio pleno de los derechos y la dignidad y su derecho a participar en la vida económica, social, cultural y política y en el desarrollo de sus sociedades, sin discriminación y en pie de igualdad con los demás”¹⁸

¹⁷ Constitución de la Organización Mundial de la Salud (1948)

¹⁸ Programa De Acción Para El Decenio De Las Américas Por Los Derechos Y La Dignidad De Las Personas Con Discapacidad- 7 de junio de 2011.

3.1.5. La Inclusión De Personas Con Discapacidad En El Salvador

La inclusión de las personas con discapacidad en El Salvador ha resultado en un trabajo arduo, desde la ratificación en El Salvador de la Convención Sobre los Derechos De Las Personas Con Discapacidad en 2007, los resultados no han sido los esperados, ya que siguen siendo un grupo vulnerable.

Según estudios, en El Salvador cinco de cada diez personas con discapacidad se sintieron discriminadas por sus propios vecinos y cuatro de diez por sus familias, así mismo más de la mitad de los niños con discapacidad reportaron ser víctimas de violencia por sus discapacidades. Es fundamental mencionar que los gastos de salud son más altos para los hogares con personas con discapacidad, en El Salvador, es importante conocer que un tercio de las personas con discapacidad física no utilizaban dispositivos de apoyo, aunque expresan la necesidad de tenerlos, dos tercios de los adultos con discapacidad afirmaron que requerían servicios de rehabilitación, pero no tenían acceso a ellos. La situación es aún peor para las personas que vivían en hogares pobres.¹⁹

“Al igual que los demás, estos seres humanos tienen derecho a un empleo digno, educación, salud, vivienda, etc. Las empresas no deberían negarles el empleo a las personas con discapacidad por su condición, y tampoco los centros educativos deberían negarle el derecho a la educación.”²⁰

La información más reciente sobre la población con algún tipo de discapacidad en El Salvador, se encuentra en la encuesta realizada en el año 2015, la Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad (ENPD), que dio cumplimiento al artículo 31 del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), en el cual se establecía que: Los Estados partes recopilarán información adecuada, incluidos datos estadísticos y de investigación, que les permitan formular y aplicar políticas, a fin de dar efecto a la presente Convención. Los resultados de la investigación, según el artículo 32, servirá como insumo

¹⁹ García Mora, María Elena, Steven Schwartz Orellana y Germán Freire. 2021. Inclusión de las personas con discapacidad en América Latina y el Caribe: Un camino hacia el desarrollo sostenible. Washington, DC: Banco Mundial

²⁰ Pérez Larreinaga, F. A. (2021, 6 octubre). Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad en El Salvador. Revista Disruptiva. Recuperado 7 de junio de 2022, de <http://www.disruptiva.media/derechos-humanos-de-las-personas-con-discapacidad-en-el-salvador/>

para “identificar y eliminar las barreras con que se enfrentan las personas con discapacidad en el ejercicio de sus derechos”²¹

Según la Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad (ENPD) del año 2015, refleja que en El Salvador existen 463,075 personas con estas condiciones, 343,131 son mayores de 18 años, un 7.9% de la población de 18 años o más, de esta cantidad de personas, la mayor parte presentan poca dificultad en sus actividades diarias (51.6%), seguida con un porcentaje importante las personas que reportan mucha dificultad (38.2%) y el resto que reportan dificultad de tipo grave (10.2%).

Según la encuesta y los resultados obtenidos, la dificultad física presenta mayor prevalencia encontrándose 4.1% de la población mayor de 18 años, luego las personas con discapacidad visual con 3.1% del total y auditiva con 1.8%. Cabe mencionar que dos tercios (67.1%) de las personas con discapacidad presentan dificultad en un dominio (movilidad, visión, comunicación, audición, cognición o mental y psicosocial) mientras el 22% reportan la dificultad en dos dominios, un 6.8% en tres, 2.7% en cuatro, 1.2% en cinco y 0.3% en seis dominios.

En El Salvador, las personas con discapacidad poseen una tasa de participación laboral del 50.9%, en un rango de edad entre los 18 a 59 años de edad, lo que significa que tienen menor acceso al mercado laboral, sumado a que en su actividad laboral la realizan en condiciones no adecuadas.

De los catorce departamentos del país, cuatro albergan el 62% de personas con discapacidad, distribuidos según su índice de la siguiente manera: San Salvador 28.1%, La Libertad 12.7%, Sonsonate con 10.6% y Santa Ana con 10.5%.

En el año 2021 entra en vigencia la Ley Especial de Inclusión de las Personas Con Discapacidad con el objeto de reconocer, proteger y garantizar el ejercicio y disfrute pleno de los derechos de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones, por ende, El Estado tendrá que garantizar la eliminación de las barreras que obstaculicen el pleno desarrollo de las personas con discapacidad.

Las personas con discapacidad pueden realizar trabajos dentro de sus alcances, es importante permitir que estas personas tengan las mismas oportunidades que una persona sin esas

²¹ “Análisis y caracterización de las personas con discapacidad a partir de la encuesta nacional 2015”. UNICEF, DIGESTYC, CONAIPD, fecha de publicación 2018

condiciones, en muchos casos llegan a desarrollar habilidades que servirán mucho en la realización de actividades laborales, actualmente todo empleador privado tiene la obligación de contratar como mínimo a una persona con discapacidad por cada veinte trabajadores que tenga a su servicio.²²

3.1.5.1. El proceso y acceso al empleo en El Salvador. Actualmente en El Salvador las personas con discapacidad tienen como requisito primordial para intentar integrarse al mundo laboral, el poseer la certificación de discapacidad²³, el organismo encargado de otorgar este certificado es el Instituto Salvadoreño de Rehabilitación Integral (ISRI), como un apoyo el Ministerio de Trabajo y Previsión Social poseen el formulario necesario para solicitar dicha certificación.

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social como parte del cumplimiento de la Ley Especial de Inclusión de las Personas con Discapacidad, desarrolla el Programa de Inserción Laboral, que incluye además del esfuerzo de insertar al mercado laboral las personas con discapacidades ya certificadas, las inspecciones a empresas para que estas cumplan con la cantidad de personal con discapacidad según la ley y el agilizar el proceso de las certificaciones de las personas discapacitadas, estas personas pueden aplicar a este programa tanto de forma presencial presentando su hoja de vida, copia del DUI y la certificación a la bolsa de Empleo de la Oficina Departamental más cercana o pueden aplicar de forma virtual registrándose en los enlaces del sitio web del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.²⁴

El acceso al trabajo no solo se puede dar a través de los programas gubernamentales, sino además que existen sitios web donde a diario se publican ofertas laborales incluidas las destinadas para personas con discapacidad, ejemplos claros a estas se encuentran el portal Tecoloco, la página web de Computrabajo y el sitio bolsadetrabajo.sv, además de encontrar ofertas laborales en otros medios de difusión.

²² “Ley especial de inclusión de las personas con discapacidad” Decreto N. 672. (22 junio, 2020). Diario Oficial. Número 178. Tomo N° 428. Art. 63

²³ “Ley especial de inclusión de las personas con discapacidad”. Decreto N. 672. (22 junio, 2020). D. O. N° 178. Tomo N° 428. Art. 65

²⁴ Trabajo Inclusivo. (2022, 8 febrero). Ministerio de Trabajo Y Previsión Social. Recuperado 12 de octubre de 2022, de <https://www.mtps.gob.sv/2022/02/02/trabajo-inclusivo/>

3.2. Generalidades De Las Políticas Empresariales.

3.2.1. Concepto de política empresarial.

Un concepto importante de política que proviene del autor Idalberto Chiavenato y es la siguiente:

“Las políticas son reglas establecidas para gobernar funciones y garantizar su desempeño de acuerdo con los objetivos deseados.”

Otro concepto que puede enriquecer el entendimiento de la temática proviene de Alain Casanovas, declarando lo siguiente:

“Las políticas de empresa son el instrumento para establecer y difundir los valores de la organización, traducidos en patrones de conducta y procesos a seguir ante ciertas circunstancias”

3.2.2. Utilidad de las políticas para las empresas.

La implementación de las políticas en las empresas, sirven para el fortalecimiento de las normas internas, para poder realizar la correcta interpretación y aplicación en las situaciones o actividades diarias en la empresa, las políticas además permiten uniformar los valores, criterios y cultura en el seno de la empresa y como conclusión dictan las conductas que la organización espera y otras no deseadas de los empleados y de los terceros que tenga alguna relación con ella, y la manera de desarrollarlas o la forma de evitarlas según sea el caso.²⁵

3.2.3. Tipos de políticas empresariales

Los tipos más comunes de políticas empresariales se encuentran las siguientes:

3.2.3.1. Políticas de marketing (mercadeo). Las cuales se pueden relacionar con: productos (para decidir la elaboración o compras de productos), precios (para determinar los rangos de precios), promoción (para definir el gasto para actividades promocionales), puntos de ventas (para la consideración de los canales de distribución y logística), entre otras.

3.2.3.2. Políticas de producción. Se encuentra las siguientes: tamaño de producción o de compras (sirven para determinar la cantidad límite de fabricación de los productos o la compra de materiales necesarios para la elaboración del mismo), el

²⁵ Casanovas Alain- “Serie de cuadernos sobre cumplimiento legal – Cuaderno n° 5 – Gestión de políticas de empresa” (2013)

nivel de inventario (para determinar los niveles que deben mantener y evitar escases o sobre abasto), entre otras.

3.2.3.3. Políticas financieras. Algunas políticas pueden ir enfocadas en: Capital de trabajo (determinar hasta qué punto una organización puede cumplir con sus obligaciones), distribución de ganancias (servirá para definir las cantidades a distribuir de los dividendos y la cantidad a retener para los requerimientos de capital, entre otras.

3.2.3.4. Políticas de personal: Están enfocadas en: Selección de personal (relacionado a la fuente de contratación), la formación y promoción (el desarrollo interno y ascensos), remuneración y beneficios, relaciones laborales, entre otras.

3.2.4. Políticas internas de la empresa Comidas Orientales S.A de C.V

Para garantizar la correcta operatividad de la empresa y que todas las posiciones estén cubiertas con personas las capacidades y aptitudes que la marca requiere, se establecen las siguientes normas y políticas de reclutamiento, selección y contratación:²⁶

3.2.4.1. Reclutamiento

a. Staffing (Personal requerido para operar). Lo calculará el equipo de operaciones con base a las necesidades de cada uno de los restaurantes, considerando el flujo de clientes y cubrir vacaciones, incapacidades o cualquier otra situación que modifique el número de empleados.

b. Plazas disponibles. El gerente o generalista de Recursos Humanos de cada marca o equipo de apoyo, es el responsable de hacer la requisición al equipo de Selección de la corporación de cantidad de puestos requeridos para los diferentes restaurantes.

De igual manera este equipo será el encargado de realizar las acciones necesarias para lograr una convocatoria de candidatos para cubrir las plazas vacantes. Y deberá hacerlo considerando la cercanía del domicilio del candidato del restaurante donde se encuentra la plaza vacante.

3.2.4.2. Selección. El área de Selección será el responsable de hacer el primer filtro de los candidatos con base a los perfiles establecidos para cada posición. Después de este primer filtro, será Recursos Humanos de cada marca quien decidirá como continuará el

²⁶ Fuente: “Comidas Orientales S. A de C. V”

proceso cada candidato, garantizando que los pasos que se sigan sean para definir si la persona cumple con las competencias que se requieren.

Una vez se cumpla con todos los pasos por la marca, estos deberán comunicar al equipo de Selección, quienes son los responsables de continuar con la requisición de la documentación necesaria hasta lograr la incorporación del candidato a la marca.

3.2.4.3. Contratación El candidato seleccionado deberá completar la documentación necesaria para crear su expediente de personal y así iniciar su incorporación a la marca, lo que necesitará presentar es:

- Fotocopia del DUI al 150%
- Copia de su último título de estudios
- Exámenes médicos: Heces, orina, VDRL (examen para detectar sífilis), tórax y constancia de buena salud
- Formulario de datos generales
- Carta de Renta (Carta de ingresos y retenciones)
- Referencias laborales
- Antecedentes penales
- Constancia de la Policía Nacional Civil (PNC)
- Foto tamaño cédula
- Cuenta de ahorro

Selección compartirá los documentos para la creación del expediente y el número de empleado que será único e intransferible para cada trabajador.

El contrato de trabajo inicia a partir del primer día de capacitación del nuevo trabajador sin importar se haya firmado el documento que lo ampare.

Todo trabajador recibirá su pago exacto u oportuno en fecha 15 y último día hábil de cada mes, por transferencia en abono a su cuenta bancaria y en la moneda local vigente.

3.2.4.4. Inducción. Finalizada la contratación de nuevo trabajador, Recursos Humanos de cada marca definirá su propio proceso de inducción, dando a conocer la cultura de empresarial sus valores, principios guías, misión, visión y a la vez comunicará la forma de trabajo definida para cada marca.

El tiempo para las capacitaciones operativas lo establecerá el gerente o jefe de capacitación de cada marca, considerando el tiempo suficiente para que el nuevo

trabajador adquiera los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar bien sus actividades.

3.2.4.5. Comportamiento interno. La organización involucra a miles de asociados con capacidades, habilidades y personalidades diferentes, por lo que es indispensable para mantener el clima laboral basado en el respeto. Para ello se han elaborado las siguientes políticas que deben ser cumplidas por todos los asociados.

a. Discriminación y acoso. La organización se esfuerza por mantener un ambiente de trabajo libre de acoso verbal, físico, visual o sexual.

b. Acoso verbal.

- Uso excesivo o indebido de palabras inapropiadas u obscenas.
- Apodar, ridiculizar, o usar palabras inapropiadas al referirse a la raza, país de origen, color, sexo, edad, discapacidad, embarazo, orientación sexual u otra condición protegida por la ley.

c. Acoso físico.

- Golpear, empujar o apartar a empujones a otra persona.
- Impedir o bloquear el paso de una persona para imponer un contacto físico.

d. Acoso visual

- Hacer gestos que incluyen fijar la mirada indebidamente de forma lasciva.
- Exhibir carteles ilustrados, fotografías, objetos, caricaturas, dibujos, medios electrónicos o materiales escritos que contengan menosprecios, insultos o chistes sobre la raza, sexo, país de origen, religión, edad, discapacidad, embarazo y orientación sexual u otra condición protegida por la ley.

e. Acoso sexual

- Cualquier avance o solicitud inoportuna de favores sexuales.
- Cualquier comentario, insinuación, gesto, chiste con o sin consentimiento sobre experiencias personales y actividades de naturaleza sexual.
- Ofrecer favores reales o implícitos como promociones, evaluaciones de desempeño o tratamiento especial a cambio de favores sexuales.
- Comentarios u observaciones sexuales explícitas, utilizadas para describir el cuerpo, la vestimenta o el aspecto físico de una persona.

- Materiales impresos o electrónicos explícitos u ofensivos de naturaleza sexual (p. ej.: revistas, videos o imágenes de naturaleza pornográfica).
- Contacto físico inoportuno de naturaleza sexual (p. ej.: agarrones o roces corporales).
- Actos de naturaleza sexual impuestos.
- Represalias después de recibir una respuesta de rechazo de un acoso sexual.

3.2.4.6. Procedimiento de denuncia ante actos de discriminación, acoso o represalia. La investigación de una queja por acoso en el lugar de trabajo es un proceso extremadamente delicado. El objetivo es ser minuciosos y rápidos a través de entrevistas discretas sólo a aquellas personas que tengan información relevante. Si un asociado considera que ha sido víctima de una conducta que incumple esta política, ha presenciado o tiene conocimiento de dicha conducta, debe hacer una o más de las siguientes acciones:

- Informar a la persona involucrada en el incumplimiento de esta política que su conducta es indebida y debe dejar de hacerlo inmediatamente.
- Denunciar el incidente a su jefe inmediato.
- Comunicarle al supervisor del culpable del acoso.
- Comunicarse con su representante de Recursos Humanos.

No se permite tomar represalias contra un asociado que denuncia el acoso o contra quienes participan en investigaciones por quejas.

3.2.5. La política de inclusión de personas con discapacidad en las organizaciones.

La política de inclusión se basa en promover el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas en situación de discapacidad, con el fin de obtener su inclusión social, para el pleno disfrute de sus derechos y la eliminación de cualquier forma de discriminación.

Para lograr la política de inclusión, la empresa tiene que comprometerse a implementar los procesos y actividades que permitan y faciliten la inclusión laboral efectiva.

La autora Camila Corradi Bracco (2015) ha desarrollado los principales compromisos de una política de inclusión que son los siguientes:

- Introducir la inclusión en la cultura de la empresa.
- Generar perfiles de competencias para el cargo.
- Adecuar los procesos de reclutamiento y selección.
- Incorporar la inclusión en las estrategias de comunicación.

- Capacitación interna.
- Entrenamiento para el nuevo empleado.
- El seguimiento al nuevo empleado.

3.3. Proceso General De Integración De Personas.

Idalberto Chiavenato denomina al proceso de integración de personas, como un ingreso, el cual lo conforman tres macroprocesos: El reclutamiento, selección e inducción del personal.

3.3.1. El reclutamiento:

Es obtener un grupo de candidatos que reúnan los requisitos necesarios para seleccionar los más calificados para el puesto de trabajo ofertado.

3.3.1.1. Fuentes de Reclutamiento Es la ubicación donde están las personas que son candidatos y dependerá de la disponibilidad, los requisitos de contratación, la naturaleza de las plazas que están vacantes.

Existen dos fuentes de reclutamiento:

a. Fuente interna:

Es la información con que cuentan las organizaciones acerca de su personal.

- Base de datos de recursos Humanos: Es la información que tiene el departamento de recursos humanos, de todo el personal perteneciente a la organización.
- Registros clasificados de oferentes: Información en una base de datos de personas que han sido candidatas al proceso de integración.
- Recomendaciones de trabajadores: Son aquellos candidatos que son recomendados por personas que ya trabajan en la empresa.

b. Fuentes externas:

- Pública: Ministerio de Trabajo y Previsión Social. Empresas Privadas: Empresas consultoras, de Outsourcing,
- Presentación espontánea: Cuando la persona llega de imprevisto a la empresa para solicitar ser tomado en cuenta para aplicar a la oferta de trabajo.
- Anuncios de ofertantes de servicios: Anuncios en los periódicos, con todos los requisitos del puesto de trabajo ofertado.

- Personal de otras empresas: Es el personal que se busca de otras empresas con rubro y giro similar.
- Centros de enseñanzas: Colegios, universidades, institutos.
- Asociaciones de profesionales: Asociaciones de abogados, de contadores públicos, administradores de empresa, de ingenieros, médicos, etc.

3.3.1.2. Medios de Reclutamiento. Son las Maneras o procesos que utilizan las empresas para llegar a las fuentes de reclutamiento.

3.3.1.2.1. Anuncios. Es la información o transmisión de la oferta de trabajo por medio de un medio de comunicación; y entre estos se encuentran:

a. Anuncios en periódicos:

- Clasificados Públicos (Cuando la empresa se identifica)
- Desplegado anónimo (Cuando la empresa no se identifica).

b. Radio.

c. Televisión.

3.3.1.2.2. Carteles. Los que se colocan en determinados lugares tales como universidades, empresas, etc. Con el puesto ofertado y los requisitos mínimos de contratación.

3.3.1.2.3. Hojas volantes. Son hojas impresas que se entregan a la población en lugares concurridos, con el objetivo de mandar un mensaje simple pero concreto para llamar la atención.

3.3.2. Selección de Personal.

Es el proceso de elegir al candidato más adecuado para el puesto de trabajo. El criterio de selección se fundamenta en la información del puesto con respecto a los requisitos y las habilidades y conocimientos del interesado.

La selección del personal es un proceso de comparación y de decisión, debido a que se tienen dos variables sometidas a comparación, las cuales son; las exigencias del cargo, y las características personales de cada candidato que se presenta. La primera variable se obtiene por medio del perfil y descripción del puesto, y la segunda se obtiene mediante la aplicación de técnicas de selección.

3.3.3. Inducción de personal.

Son las actividades que se realizan, con el objetivo de incorporar al nuevo personal a la organización, es un proceso que busca que el colaborador comprenda y acepte la filosofía empresarial y entienda la planeación estratégica.

3.3.3.1. Responsabilidad de la inducción.

- a) Departamento de Recursos Humanos: Este departamento tiene la responsabilidad de proporcionar toda la información administrativa, normas, políticas, planeación estratégica y filosofía empresarial de la empresa. Presentar al colaborador con el personal de la organización y darle un recorrido por las instalaciones.
- b) Departamento dónde Trabajara: Es responsabilidad del jefe inmediato del departamento presentarlo con el personal del departamento, explicarle la estructura organizativa del mismo, las funciones, su puesto en detalle, mostrarle y explicarle los manuales, instructivos, etc.

3.3.4. Generalidades Del Proceso De Inserción De Personas Con Discapacidad En Las Empresas

3.3.4.1. Componentes del proceso de inserción. Las empresas que cuentan con programas de inclusión para personas con discapacidad, aseguran que se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

3.3.4.1.1. Proceso de reclutamiento y selección. Es preciso abrir vacantes a las cuales las personas con discapacidad puedan postularse, es importantes en el proceso de selección evaluar a los candidatos bajo los mismos criterios utilizados en los demás aspirantes, analizando habilidades y desempeño profesional.

3.3.4.1.2. Oportunidades y capacitación. Al contratar un empleado que posee una discapacidad es fundamental conceder oportunidades de trabajo dignas para él, evitar el descuido de ofrecer las capacitaciones y entrenamiento no adecuados para el empleado, teniendo en cuenta que la comunicación sea acorde al tipo de discapacidad que posee y recordar no subestimar el potencial que ellos poseen para realizar su trabajo.

3.3.4.1.3. Entrenamiento de gestores y equipo. Es necesario que los equipos de trabajo estén preparados y sensibilizados para tratar con la inclusión y relacionarse

bien con los nuevos empleados. Por eso el entrenamiento del equipo debe ser constante para realizar un cambio cultural en la empresa.

3.3.4.1.4. Adaptaciones físicas y tecnológicas. Es preciso adaptar los espacios de la empresa para recibir empleados con diferentes discapacidades, ya sean visuales, auditivas o de locomoción. Además, cabe resaltar la necesidad de adecuar los equipos tecnológicos, entre ellos los ordenadores, con recursos que posibiliten el trabajo de estas personas; adaptaciones visuales y sonoras.

3.3.4.2. Prácticas que brindan soporte para la inclusión. Para complementar el proceso de inserción o inclusión en las empresas, es importante asumir y cumplir las siguientes practicas (Corradi Bracco, 2015):

3.3.4.2.1. Adoptar la diversidad como estrategia paraguas: Las políticas y programas de inclusión laboral pueden anclarse en la estrategia de diversidad de la organización, siendo esta más amplia al contemplar todas las individualidades de las personas que son parte de una compañía.

3.3.4.2.2. Buscar el apoyo de los directivos: Esto con el objetivo de generar una cultura organizacional más inclusiva es importante contar con el compromiso y apoyo de los directivos.

3.3.4.2.3. Trascender la estrategia de inclusión a otras áreas: Es importante que los esfuerzos inclusivos y las iniciativas trasciendan las áreas de talento humano o responsabilidad social empresarial, con el objetivo de motivar a los altos mandos de distintas áreas a incluir a personas con discapacidad en sus equipos de trabajo.

3.3.4.2.4. Compartir internamente los logros: La empresa puede compartir y difundir internamente las experiencias y logros obtenidos con el fin de demostrar que la inclusión es factible y puede ser exitosa. A su vez, las puede promover con las propias de la organización para generar contención.

3.3.4.2.5. Sensibilizar y capacitar: La sensibilización y la capacitación de la mayor cantidad de colaboradores posibles resultan claves para trabajar preconceptos y generar mayor adhesión a los programas de inclusión. Para ello, la empresa puede desarrollar varias actividades como talleres, e-learning, charlas de sensibilización con testimonios de la experiencia laboral de personas con discapacidad, para contribuir al mejor desarrollo de las relaciones interpersonales. En caso de contar con una persona

con discapacidad auditiva, se puede brindar capacitación en lengua de señas para mejorar la comunicación entre el equipo.

3.3.4.2.6. Comunicar de forma inclusiva: Durante todo el proceso de reclutamiento y selección, la comunicación debería estar formulada de manera inclusiva. Es importante que la información acerca de la apertura que mantiene la empresa hacia la diversidad en general y la discapacidad en particular, sea difundida. Por ejemplo, la empresa puede redactar las búsquedas de manera inclusiva, aclarando que está abierta a todas las personas sin discriminación, puede informar sobre los programas de inclusión de la empresa o también puede aclarar que la empresa es accesible.

3.3.4.2.7. Diversificar las fuentes de reclutamiento: Para poder alcanzar a esta población, se puede recurrir a expertos en discapacidad, como los centros de rehabilitación, los espacios de formación, las organizaciones no gubernamentales especializadas, las municipalidades o las oficinas de empleo de los Ministerios que pueden contar con bases de datos y bolsas de empleo.

3.3.4.2.8. Proponer objetivos de incorporación: Plantear objetivos de incorporación anual suele resultar tema de debate. De todos modos, implementarlos puede motivar a la organización a mantener constantes los esfuerzos por incorporar personas con discapacidad.

3.3.4.2.9. Prever un proceso de selección inclusivo: Para garantizar la igualdad de oportunidades, la empresa debe asegurarse de que todo el proceso de reclutamiento y selección sea accesible a los diversos tipos de discapacidad. Es importante que las entrevistas posean un enfoque inclusivo, por esta razón es importante contar con selectores que tengan conocimiento de la temática, que puedan expresarse adecuadamente y además de contar con habilidades para empatizar y recabar información necesaria sobre la salud y el desenvolvimiento de las personas con discapacidad en su día a día, para poder prever las condiciones similares dentro de la organización.

3.3.4.2.10. Hacer foco en las competencias y habilidades: Durante el proceso de selección, no debe asociarse directamente el tipo de discapacidad que tiene la persona con los tipos de trabajos o roles que podría realizar. Para contrarrestar los prejuicios que pueden surgir basados en el desconocimiento, se debe seleccionar a la persona

adecuada conforme a sus competencias, capacidades y habilidades para el puesto, al igual que cualquier potencial colaborador que se postula para un determinado puesto de trabajo.

3.3.4.2.11. Revisar los procesos: la empresa puede realizar una revisión crítica de los procesos que abarcan las políticas de inclusión de forma regular con el objetivo de realizar mejoras cuando fuera necesario.

3.3.4.2.12. Hacer accesible la información y la comunicación: La empresa puede difundir la información y los comunicados que realiza habitualmente en diversos formatos accesibles para que se adecuen a las discapacidades de los colaboradores. Por ejemplo, se puede proveer material que sea de fácil lectura y comprensión; el Braille, medios y formatos aumentativos para personas con disminución visual; grabaciones o comunicados que puedan ser leídos por los lectores de pantalla. También se pueden subtítular los videos institucionales para las personas hipoacúsicas.

3.3.4.2.13. Adoptar el diseño universal como estrategia: La empresa puede adecuar las instalaciones según los criterios del diseño universal y garantizar de este modo la inclusión no solo de personas con discapacidad, sino también de personas que, por determinada circunstancia, se encuentran temporalmente con movilidad reducida. Los espacios arquitectónicos sin barreras permiten que todas las personas, ya sean embarazadas, personas con discapacidad, adultos mayores, o personas con lesiones temporales, puedan desenvolverse sin dificultades.

3.3.4.2.14. Facilitar la información esencial: La empresa debe asegurar la disponibilidad de la información esencial sobre el puesto de trabajo y el espacio, y su comunicación adecuada a los colaboradores con discapacidad, por ejemplo, las reglas del staff, los procedimientos de reclamos, de seguridad y emergencia, entre otros.

3.3.4.2.15. Respetar los criterios de confidencialidad: En todas las instancias del proceso, la empresa debe regirse por el criterio de la privacidad con respecto a la información declarada por el colaborador en relación con su discapacidad. Asimismo, la empresa debe informar y capacitar al líder y al equipo sobre la temática en general

y en una segunda instancia, debe capacitar específicamente sobre la discapacidad que tenga la persona seleccionada.

3.3.4.2.16. Garantizar un trato igualitario: Las empresas que exigen un alto rendimiento por parte de colaboradores pueden encontrarse con una disyuntiva respecto del trato igualitario, es decir, entre el nivel de exigencia que requiere la empresa y el trato diferencial que se le puede otorgar a una con discapacidad por su condición. En este sentido, se debe recordar que las personas con discapacidad deben gozar de los mismos derechos, pero también las mismas obligaciones que todos los empleados de la compañía, siempre según los criterios de la igualdad de condiciones.

3.4. El Proceso Del Onboarding

3.4.1. Concepto de Onboarding

La palabra onboarding proviene del inglés onboard, su traducción al español se refiere al término abordaje.

El Onboarding es la incorporación de los empleados hacia su nueva etapa profesional, es necesario recalcar que el fin de este es, primero realizar la socialización organizacional, mediante el cual un colaborador adquiere el conocimiento social y las habilidades necesarias para adoptar un rol organizacional (Van Maanen y Schein, 1979).

En el contexto organizacional y del trabajo, el término onboarding está relacionado a un proceso o acciones que una empresa u organización desarrolla para integrar nuevos empleados en las dinámicas empresariales a partir de acciones de inducción, capacitación y acogida, donde se conozcan los roles, directrices, objetivos, espacios físicos, departamentos u oficinas, clima laboral y procesos de retroalimentación laboral (Ryerson 2012).

3.4.2. Objetivos del Onboarding

Los objetivos principales son asegurar que el nuevo personal tenga una integración efectiva a su nuevo trabajo, que comprendan las políticas y procedimientos de la empresa, así como ayudar a establecer relaciones interpersonales con los compañeros, asimilar la cultura y los valores de la organización.²⁷

²⁷ Isopixel, R. (2023, 13 febrero). Onboarding ¿Qué es y cuáles son sus objetivos? Isopixel. <https://isopixel.net/2023/02/13/onboarding-que-es-y-cuales-son-sus-objetivos/>

“El objetivo final de este tipo de actividades es lograr mejores tasas de retención, lo que limita los costos y la molestia de una alta rotación”.²⁸

3.4.3. Características del Onboarding

Según un estudio realizado por Vizcaíno, (2020) algunos aspectos característicos importantes son:

1. El proceso de Onboarding ya no es un acontecimiento aislado de pocos días de desarrollo.
2. Es un plan que abarca diferentes áreas de las cuales se mencionan tres: el ámbito del negocio, la incorporación en la cultura organizacional y factores relacionados de manera directa al puesto de trabajo.
3. Forma y orienta a los altos mandos acerca de los beneficios de la integración y su efecto en el accionar del personal, así se preocupan por pasar más tiempo con los colaboradores en sus primeros días.
4. Utiliza la tecnología para provocar mejores experiencias en el proceso de onboarding, las herramientas digitales adecuadas agilizan los procesos y cumplen de una mejor manera con las expectativas de los nuevos colaboradores.
5. Dispone de los mecanismos y recursos indicados, el área de gestión humana provee las vías necesarias para que los colaboradores suministren la información pertinente antes de iniciar las labores, además de apoyarlos en los diferentes procesos.

3.4.4. Ventajas del Onboarding

La primera impresión es un factor primordial en todos los aspectos y en el primer encuentro con el colaborador no es la excepción porque de este dependerá el vínculo y comportamiento futuro del mismo.

Los principales objetivos son lograr una integración exitosa de los nuevos colaboradores y de esta forma vincularlos a la cultura organizacional, reducir los errores, aumentar la productividad y disminuir la rotación.

Según Encalada, (2019) y otros autores expresan que las organizaciones se han percatado que las principales causas del fracaso en las nuevas contrataciones asociadas al abandono

²⁸ Social Media IPADE. (2019, 12 junio). ¿Qué es el onboarding y cuál es su impacto en la empresa? IPADE Business School. Recuperado 15 de octubre de 2022, de <https://www.ipade.mx/2019/06/12/que-es-el-onboarding-y-cual-es-su-impacto-en-la-empresa/>

rápido de los puestos de trabajo están asociada a un primer encuentro que no cumple con las expectativas del personal por un proceso de onboarding e inducción mal desarrollados desde el principio.

3.4.5. Diferencia entre Inducción y Onboarding

Algunas personas consideran que el proceso de inducción y onboarding son lo mismo, pero no es así. La inducción tiene por finalidad informar acerca de la empresa y las generalidades del puesto y el onboarding es un proceso más amplio que busca impactar en la experiencia y de esta manera alcanzar mejores resultados a corto, mediano y largo plazo. Según Vizcaíno, (2020) indica que la diferencia de ambos procesos radica en que la inducción se basa en informar a los colaboradores sobre la cultura organizacional, en cambio, el onboarding es un proceso de relacionamiento efectivo que busca hacer eficaz el trabajo a través de actividades directas con la posición y la organización. La inducción se da de forma unilateral y el onboarding está identificado por múltiples aspectos. Se puede concluir que el proceso de onboarding es un proceso más complejo con la intención de familiarizar a los nuevos colaboradores al punto de sentirse como en casa, tanto con sus funciones, la organización y el equipo de trabajo. En cambio, la inducción tiene un tiempo de duración mucho más corto y busca que el personal tenga conocimiento de manera general de la institución.

3.4.6. Proceso de Onboarding

Según Rosas, (2015) define el proceso de onboarding como aquel que le permite al Departamento de Recursos Humanos, el buen uso de los lineamientos generales para reducir el estrés, aprovechar el proceso de transición, un aprendizaje más rápido y construir buenas relaciones laborales. Para Vizcaíno, (2020) el proceso de Onboarding integra una praxis que pretende acelerar la integración del personal a la organización, además se fundamenta en la guía de los nuevos colaboradores con el propósito de ayudarles a que se acostumbren a la cultura de la organización, alcanzando el rendimiento de sus funciones y que se sientan apreciados por todos en la organización. Siguiendo la misma óptica de los autores anteriores se encuentran Cupe, Marquez, & Alisson, (2020) que indican que el proceso de onboarding busca agilizar que el nuevo personal se acople y se integre en la organización facilitando que el proceso sea más eficiente y eficaz a través de un proceso que se sustenta en etapas.

3.4.7. Etapas del Onboarding

Según Bautista (2018) las etapas para el proceso de onboarding en una organización se desarrollan de la siguiente manera: 1. Inducción: En este se realiza en primer orden una divulgación de las políticas generales de la empresa; luego explicar los aspectos generales del puesto y por último la evaluación de los procesos anteriores. Busca familiarizar al nuevo colaborador con sus tareas y de esta manera garantizar el apropiado desempeño de sus funciones. Esta interacción hace que el candidato se adapte de una manera más fácil y rápida a su entorno, adquiriendo los conocimientos necesarios del puesto además de adquirir una imagen positiva de la empresa. 2. Entrenamiento: Este se divide en los procesos de preparación y enseñanza, que engloba analizar los riesgos, definir los objetivos y la doctrina, en el cual se identifican la cognición del colaborador, comprobación y ejecución de las tareas de manera detallada por parte de los colaboradores, monitoreo y participación. 3. Seguimiento: Permite que el colaborador se motive, realice sus actividades y asuma compromisos y riesgos contribuyendo de manera directa en la socialización y comunicación en la organización. 4. Evaluación: Hace referencia al proceso que se le aplica a los colaboradores para evaluar el desempeño en su puesto de trabajo a modo de validar las competencias o debilidades y así poder aprovechar las fortalezas y corregir las deficiencias.

3.4.8. La Dinámica del Onboarding Dentro de la Empresa

De acuerdo con Bauer y Erdogan (2012) la dinámica que plantea el onboarding dentro del ámbito empresarial puede comprenderse desde un modelo de socialización o interaccionista que se compone por tres aspectos fundamentales: Características de los nuevos empleados, comportamientos de los nuevos empleados y los programas de socialización.

Siguiendo con esta misma línea, las mencionadas autoras plantean que el factor de las características de los nuevos empleados en los procesos de onboarding se centran en los antecedentes y rasgos de la personalidad de los colaboradores y los comportamientos para que se les facilite la construcción de relaciones interpersonales y de iniciativa a la búsqueda de retroalimentación e información.

Desde un punto de vista teórico, Olivera, Ros-García y Tamayo (2001) plantean que el onboarding como socialización organizacional puede entenderse desde dos enfoques: el de tácticas organizacionales y el enfoque de contenidos o de la información.

El primero centrado en las acciones que emprende las organizaciones para garantizar la socialización de sus integrantes con el fin de cambiar o variar aspectos cognitivos, emocionales y comportamentales a partir de programas de entrenamiento, inducciones, grupos de discusión, cursos que impliquen procesos de aprendizajes en roles de desempeño, aumento del grado de responsabilidad y compromiso, el aumento de la motivaciones personales, reconocimiento de las identidades y particularidades de los nuevos empleados, mejoramiento de habilidades de los empleados en términos individuales como en conjunto, e incentivar la innovación y creación de los colaboradores de las empresas (Olivera, Ros-García y Tamayo, 2001)

Mientras que el enfoque de contenido se centra en el colaborador con el fin de estimar su grado de socialización de acuerdo con la apropiación de información relacionados con un rol específico dentro de una empresa (Ros-García y Tamayo, 2001).

Los dos enfoques se centran tanto en estudiar y analizar las prácticas que se generan alrededor del abordaje, como aquellos contenidos organizacionales que cada miembro debe familiarizarse para que sean acogidos por parte de los integrantes de la organización.

En este sentido, los programas de socialización organizacional buscan resultados de tipo individual como lo es la estabilidad emocional y comportamental (reducción del estrés, ansiedad) que puede desestabilizarse por la transición a un nuevo desempeño o papel dentro de la empresa; y los de tipo organizacional buscan que la adaptación y la productividad sean sinónimos de estabilidad y eficiencia institucional.

En este caso, los procesos educativos, de aprendizaje y de apoyo social dentro de los procesos de onboarding son los elementos centrales que componen las prácticas de socialización organizacional ya sean de tipo formal (programas de capacitación) o informal (vivencias de los sujetos con sus compañeros, apoyo social recibido, imitación de prácticas, retroalimentaciones espontáneas) vitales en que los miembros de una organización aumenten su grado de compromiso y satisfacción laboral.

3.4.9. El Aprendizaje y el Apoyo Social Dentro de los Procesos de Onboarding

Los autores Becker y Bish (2019) manifiestan que las empresas generan procesos de aprendizaje y de desaprendizaje. El primero implica el desarrollo de nuevos conocimientos y el segundo implica la reestructuración de conocimientos y de hábitos que representan barreras a nuevos aprendizajes, que favorecen o desfavorecen los procesos de incorporación.

El fomentar cambios a nivel psicológico en los procesos de onboarding, llevan a pensar sobre la necesidad de actuar en el colaborador que está intentando relacionar sus experiencias con los retos que le propone la incorporación.

Precisamente, dentro de los procesos de aprendizaje que se forjan dentro de la socialización organizacional, se adquieren vínculos afectivos que se van asumiendo como parte de la pertenencia o familiaridad que se construyen a medida que se va dando la incorporación, esto mediante los lazos sociales los cuales posibilitan el sentirse incluido dentro de la organización, lo que genera un aumento de la satisfacción laboral, aumenta las expectativas de mantenerse en los puestos de trabajo, aumenta el compromiso del colaborador hacia la empresa, y se despierta un sentido de pertenencia hacia la organización, sobre todo si son personas en situación de discapacidad.

CAPÍTULO II: Diagnóstico de la situación actual de las políticas de inserción laboral en la empresa Comidas Orientales S.A de C.V. que permiten la incorporación de personas con discapacidad.

1. Importancia de la Investigación.

La investigación de campo fue fundamental para el desarrollo del trabajo, ya que permitió conocer y comprender la situación actual de las políticas de inserción laboral que posee la empresa y si estas permiten la incorporación de personal con discapacidad; la participación de los colaboradores con o sin discapacidad fue esencial en la implementación de las técnicas de recolección de datos para analizar su opinión o experiencia sobre los temas de reclutamiento, selección, contratación, las políticas de la empresa, capacitaciones, la visibilidad, integración y oportunidades de empleo para personal con discapacidad. El resultado de este diagnóstico sirvió como base para crear una propuesta que sirva al fortalecimiento de las políticas actuales para la incorporación de personas con discapacidad en la empresa.

2. Objetivos

2.1. General

- Desarrollar un diagnóstico que identifique la situación actual de las políticas de inserción laboral en la empresa Comidas Orientales, S.A. de C.V. y si estas contribuyen a la inserción de personal con discapacidad

2.2. Específicos

- Recolectar información de las unidades de análisis que permitan tener la percepción de la situación actual de Comidas Orientales, S.A. de C.V.
- Identificar las oportunidades de mejora que existen en los procesos de inserción y enfocarlos para la incorporación de personal con discapacidad a través de políticas empresariales.
- Determinar conclusiones y recomendaciones que busquen fortalecer las políticas de inserción laboral y permitan la incorporación de personas con discapacidad a la organización.

3. Metodología De La Investigación

3.1. Método

El desarrollo de la investigación se fundamentó en el método científico a través de diferentes herramientas y técnicas que facilitaron la obtención de insumos necesarios para llevar a cabo la investigación, fue necesario la utilización de métodos auxiliares los cuales son:

3.1.1. El método de análisis, representado por los resultados obtenidos de las herramientas de recolección de información y centralizados en el diagnóstico de la situación actual de las políticas de inserción de personal del objeto de estudio.

3.1.2. El método síntesis, con los resultados obtenidos del diagnóstico, este método auxiliar complementó la investigación porque fue esencial para la determinación de conclusiones y recomendaciones aportando una perspectiva completa.

3.2. Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se utilizó es el descriptivo, ya que se pretende exponer la situación actual de las políticas de inserción laboral en la empresa Comidas Orientales S. A de C. V. y si estas permiten la inserción de personas con discapacidad.

3.3. Diseño de la Investigación

El tipo de diseño que se utilizó para la investigación fue el no experimental. La Intención es no buscar manipular ni controlar variables y observar cómo se dan en la realidad.

3.4. Unidad de Análisis

- **Objeto de estudio:** Comidas Orientales S.A de C.V

- **Unidades de análisis:** Generalista de Recursos Humanos, personal operativo y personal con discapacidad.

2.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.

Para la obtención de la información, fue necesario utilizar las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de información:

2.5.1. Entrevista

Se empleó para obtener información de la existencia de políticas empresariales enfocadas a la inserción de personal con discapacidad, se entrevistó al Generalista de Recursos Humanos y a los 4 empleados con discapacidad, estos últimos con el objetivo de conocer sus perspectivas en la organización.

3.5.1.1 Instrumento utilizado. Guía de entrevista: El instrumento se utilizó para obtener información del Generalista de Recursos Humanos y de las cuatro personas con discapacidad que laboran dentro la empresa.

3.5.2. Encuesta

Se utilizó para recolectar información de las demás unidades de análisis, para este caso en concreto para el personal operativo de la empresa.

3.5.2.1. Instrumento utilizado. Cuestionario: El instrumento se utilizó para obtener información del personal operativo sin ningún tipo de discapacidad y que se encuentran activos durante la investigación.

3.6. Fuentes de Información

3.6.1. Fuentes primarias

Los datos recolectados se obtuvieron a través de técnicas e instrumentos de recolección directamente donde se origina la información, es decir la empresa Comidas Orientales, S.A. de C.V.

3.6.2. Fuentes secundarias

Otra fuente de información necesaria se obtuvo de libros relacionados con el tema de investigación, trabajos y estudios previos, sitios web u otros documentos importantes perteneciente a la empresa.

3.7. Determinación de Población y Muestra

3.7.1. Población

La población que abarca el estudio será de 650, esta es la cantidad de personas que forman parte del personal operativo de Comidas Orientales S.A de C.V, cuatro de estas personas tienen algún tipo de discapacidad.

3.7.2. Muestra

La muestra será probabilística del tipo de muestreo aleatorio simple ya que todos los miembros de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados.

Para determinar la muestra se usó la fórmula de población finita.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * N - 1 + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

3.7.2.1. Datos:

- N = Total de la población (646)
- Z_{α} = 1.96 al cuadrado (Nivel de confianza de 95%)
- p = probabilidad de éxito (50% = 0.50)
- q = probabilidad de fracaso $1 - p$ ($1 - 0.50 = 0.50$)
- e = error de estimación máximo aceptado (11.44%).

$$n = \frac{646 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.1144^2 * 645 + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 66 \text{ Personas}$$

Las cuatro personas que tienen algún tipo de discapacidad se les realizó directamente una entrevista y además se le realizó una entrevista al generalista de Recursos Humanos de la empresa Comidas Orientales S.A de C.V.

3.8. Procesamiento de Información

3.8.1. Tabulación

La información se organizó de manera ordenada en tablas, donde se presentaron las cantidades totales correspondiente a cada respuesta del cuestionario. Además, se crearon gráficas para ilustrar visualmente estos datos, facilitando la comprensión y permitiendo su posterior análisis e interpretación. Todo el proceso antes mencionado se llevó a cabo

utilizando el programa informático Microsoft Excel y gestionando la información en las hojas de cálculo electrónicas.

3.8.2. Análisis e Interpretación de datos

Con los resultados obtenidos, se prosiguió a analizarlos y posteriormente a la realización de interpretaciones, esto para desarrollar una base con cual fundamentar las conclusiones y recomendaciones finales.

4. Diagnóstico de la Investigación

4.1. Introducción

Con los resultados de las distintas herramientas utilizadas en la investigación se determina que las políticas actuales no permiten la inserción laboral de personal con discapacidad en la empresa Comidas Orientales S.A de C.V, esta premisa, es principalmente fundamentada con la opinión del personal encuestado (ver anexo 3, pregunta 3) y la del Generalista de Recursos Humanos (ver anexo 5, pregunta 2), ya que prácticamente el total del personal encuestado desconocen que la empresa cuenta con las políticas mencionadas y el generalista expone que la políticas no están diseñadas para contratar personas con discapacidad, además es importante destacar que al momento de esta investigación la empresa solo cuenta con cuatro personas con discapacidad, un número insuficiente tomando en cuenta la cantidad total del personal por cada sucursal, situación que incumpliría con la Ley Especial de Inclusión de las Personas con Discapacidad, además se obtuvo como resultado que tres de las cuatro personas con discapacidad aseguran que los colaboradores de selección de personal no se encuentran preparados para recibirlos ni atenderlos (ver anexo 4, pregunta 4), demostrando la poca preparación en tema de inserción de personal con discapacidad, a continuación se destacan los siguientes aspectos donde existe una oportunidad de mejora a través de la formulación y aplicación de políticas en beneficio del personal en cuestión:

4.2. El proceso de reclutamiento

El proceso de reclutamiento de personal con discapacidad en la empresa Comidas Orientales S.A de C.V, no logra ser efectivo, las posibles razones pueden ser:

4.2.1. El puesto ofertado.

El puesto ofertado para personas con discapacidad es el de Profesionales de cocina, específicamente para la preparación de entradas (ver anexo 5, pregunta 5), una posición que fue aprobada bajo el consentimiento y el aval del comité de Seguridad y Salud Ocupacional

de la corporación dueña de la empresa, con base al mapa de riesgos (ver anexo 5, pregunta 8), este puesto ofertado, limita en gran medida a aquellos candidatos con discapacidad que quieran postularse, según la respuesta del Generalista de Recursos Humanos en la entrevista realizada, para ser tomado en cuenta para esta posición es necesario que la discapacidad sea de tipo auditiva, ya que es a la que se le da un mayor número de oportunidades (ver anexo 5, pregunta 4).

Según el criterio del Generalista, la razón principal para limitar los puestos de trabajo se debe a el giro de la empresa y a que su principal operación se encuentra en la cocina, ya que la intención de cuidar la integridad física y mental de los empleados resulta imposible si se contemplan todas las discapacidades como candidatos para el puesto ofertado, un ejemplo claro es la de tener a una persona ciega en la cocina o una persona en silla de ruedas ya que no solo es un problema de espacio si no un riesgo sumamente alto de que pueda sufrir un accidente de trabajo (ver anexo 5, pregunta 6), precisar los perfiles de los puestos ofertados, ayudaría a determinar si se pueden contemplar otros tipos de discapacidad y ser tomados en cuenta para la oportunidad laboral, existe la posibilidad de considerar otro puesto adicional, en este caso el de Profesionales de Servicio, ya que las actividades a realizar no requieren un mayor esfuerzo físico ni conocimiento técnico, estas actividades son realizadas actualmente por personas de la tercera edad (ver anexo 5, pregunta 5), el contemplar esta alternativa ampliaría las oportunidades laborales para personas con discapacidad.

4.2.2. Los perfiles de puesto.

El generalista de Recursos Humanos, indicó que actualmente no se cuenta con descriptores de puestos para la posición que se oferta a personas con discapacidad (Profesionales de cocina), ya que estas personas solo se le asignan tareas de bajo riesgo en el área de cocina, adicional a esto tampoco existe un descriptor de puesto para la posición adicional que se podría considerar (Profesionales de servicio), solo se tiene en cuenta para la realización de actividades no complejas y que no comprometan su seguridad (ver anexo 5, pregunta 7).

4.2.3. La divulgación de las oportunidades laborales para personal con discapacidad

Otra de las razones por las que el reclutamiento de personal con discapacidad tiende a dificultarse puede ser resultado de un mínimo de esfuerzo en la divulgación de las oportunidades laborales, la que la mayor parte de los encuestados desconocen la existencia de oportunidades de trabajo para personal con discapacidad en la organización (ver anexo 3,

pregunta 4), la única forma de como las personas con discapacidad que actualmente laboran en la empresa se dieron cuenta de la oportunidad de trabajo, fue por medio de un contacto dentro de la empresa y no por divulgación en medios de comunicación o redes sociales (ver anexo 4, pregunta 3) es esencial aumentar la visibilidad de estas oportunidades laborales, ayudando así en gran medida en el proceso de reclutamiento de la organización.

4.3. El proceso de selección

El proceso de selección presenta una debilidad, como anteriormente se comentaba, la mayor parte del personal con discapacidad consideró que el personal encargado del proceso de selección no se encontraba preparado para su recibimiento y atenderlo considerando su discapacidad (ver anexo 4, respuesta 4).

El Generalista de Recursos Humanos en la entrevista realizada (ver anexo 5, pregunta 11), menciona que la empresa no capacita ni instruye al personal para trabajar con personas con discapacidad, la preparación del personal encargado del proceso de selección es fundamental para la inserción de personal con discapacidad en la empresa Comidas Orientales S.A de C.V.

4.4. Requisitos para la contratación

Un requisito indispensable para la contratación de personal con discapacidad es que estos cuenten con la Certificación de Discapacidad, es importante mencionar que el Generalista de Recursos Humanos desconoce el procedimiento para que una persona con discapacidad obtenga su acreditación, además de desconocer las instituciones que las facilitan (ver anexo 5, pregunta 3), es necesario la implementación de una política de orientación con el objetivo de que el departamento de Recursos Humanos se instruya sobre este tema y puedan servir de guía a los posibles candidatos a obtener su certificación y completar el proceso de contratación.

4.5. Onboarding (inducción o abordaje del nuevo personal con discapacidad)

El onboarding (abordaje) del personal con discapacidad en la empresa Comidas Orientales S.A. de C.V conlleva la intención de adaptar a estos colaboradores a sus lugares de trabajo, pero según los encuestados existe una opinión dividida de que la empresa facilite la adaptación a los puestos de trabajo, (ver anexo 3, pregunta 6) lo que indica, una falta de claridad con las intenciones de un onboarding adecuado.

4.5.1. Las capacitaciones al personal con discapacidad.

Este proceso del onboarding presenta debilidades ya que se puede demostrar que las capacitaciones recibidas por el personal con discapacidad, no se utilizaron otras técnicas diferentes para facilitar el aprendizaje (ver anexo 4, pregunta 5), esto se refuerza con la repuesta del Generalista de Recursos Humanos, en la que acepta, no contar con capacitaciones adecuadas al tipo de discapacidad del personal (ver anexo 5, pregunta 9).

4.5.2. La ausencia de capacitaciones para trabajar con personas con discapacidad.

En la organización se hace evidente la falta de capacitación de los empleados en tema de trabajo y relación con compañeros con discapacidad, el total de los colaboradores encuestados confirman que no se les capacita en los temas relacionados (ver anexo 3, pregunta 8), es importante reconocer que las personas con discapacidad en casos particulares necesitan tener compañeros con conocimientos especiales y la falta de estos condicionan en gran medida la realización de tareas, funciones o actividades.

4.5.3. Desconocimiento de reglamentos internos contra discriminación.

Una etapa del proceso de Onboarding consiste en proporcionar a los nuevos elementos los reglamentos que se aplican dentro de la organización, la mayoría del personal encuestado afirma desconocer el reglamento interno de la empresa contra cualquier tipo de discriminación o acoso (ver anexo 3, pregunta 7), misma situación expresada por el personal con discapacidad en la que desconocen ese mismo reglamento, (ver anexo 4, pregunta 8).

4.6. Infraestructura, herramientas y condiciones adecuadas.

Otro punto relevante es sí la infraestructura y las herramientas de trabajo son las adecuadas para las personas con discapacidad, la opinión es dividida por parte del personal de la organización (ver anexo 3, pregunta 10), se observa que la mayor parte del personal considera que las instalaciones y condiciones no son adecuadas ni contemplan su discapacidad para facilitar el cumplimiento de sus tareas (ver anexo 4, pregunta 6), una opinión que no comparte totalmente el Generalista de Recursos Humanos, ya que él acepta que las áreas de trabajo no están acondicionadas en su infraestructura y/o señalización para cualquier tipo de discapacidad, pero el personal que ya se encuentra trabajando dentro de la organización poseen una discapacidad mínima o de tipo auditiva por lo cual no debería de verse limitado su trabajo por las áreas y espacios asignados, asegurando que esto no compromete su seguridad ni la de sus compañeros, además es importante considerar que para el generalista

es un trabajo muy difícil modificar los espacios para el tipo de operación que se realiza en la organización (ver anexo 5, pregunta 10), es sustancial mencionar que una buena parte de las salas de ventas no pertenecen a la empresa, realizar cambios estructurales no es una posibilidad viable cuando se trata de salas de venta como lo son las ubicadas en food court (agrupación de restaurantes en los que existe un espacio común para sentarse) de centros comerciales por ejemplo.

4.7. Evaluación al Personal con Discapacidad

Otra etapa del onboarding donde existe una oportunidad de mejora es la de evaluación al personal, ya que estas no toman en cuenta la discapacidad que poseen los colaboradores (ver anexo 4, pregunta 5), normalmente estas deben estar diseñadas para asegurar condiciones justas en términos evaluativos.

4.8. Sensibilización

El personal de la organización Comidas Orientales S.A de C.V desconoce las leyes que protegen a las personas con discapacidad (ver anexo 3, pregunta 2), lo cual significa una oportunidad de desarrollar una política de sensibilización, que promueva la creación de actitudes positivas de respeto, solidaridad, valoración y tolerancia frente a la discapacidad, fomentando la convivencia la empatía y la aceptación de estas personas.

4.9. Incentivo

No se brindan las mismas oportunidades de crecimiento interno al personal con discapacidad, esto queda en evidencia al conocer que en la organización ninguna de estas personas ocupa puestos gerenciales o de liderazgo (ver anexo 5, pregunta 12), de igual forma el personal encuestado comparte la misma opinión (ver anexo 3, pregunta 9), el tema de desarrollo interno es de suma importancia, por lo cual fue necesario conocer la opinión del personal con discapacidad, estas personas convalidaron esa opinión (ver anexo 4, pregunta 9), al no lograr apreciar que existan las mismas oportunidades con respecto a sus compañeros de trabajo, esto afecta en gran medida el incentivo de entrar a la organización o de durar a largo plazo en el puesto de trabajo.

Se le consultó al Generalista de Recursos Humanos si en la organización se contaba con un plan de desarrollo interno igualitario para poder aspirar a un puesto superior, su respuesta fue no (ver anexo 5, pregunta 13) existiendo una oportunidad muy evidente de desarrollar un plan de carrera interno para estas personas.

Con respecto a si las prestaciones que recibe el personal con discapacidad, son las mismas que las de sus compañeros, se determinó a través de la respuesta en común de los entrevistados que poseen las mismas y que no existen prestaciones adicionales que se relacionen directamente con el tipo de discapacidad que el colaborador posea (ver anexo 4, pregunta 10), a través de una política de apoyo se puede buscar un incentivo adicional que ayude a este personal a integrarse a su labor.

Además, es importante mencionar que algunas personas con discapacidad que laboran en la empresa desconocen las leyes vigentes que velan por ellos (ver anexo 4, pregunta 2), es necesario que tanto la Gerente de Recursos Humanos y el Generalista tengan conocimiento de la Ley, siendo guías que puedan responder a las necesidades o dudas que el empleado tenga con respecto a los derechos que posee.

5. Alcances y Limitaciones

5.1. Alcances

Para realizar la investigación de campo en Comidas Orientales S.A de C.V, se tuvo la ayuda y cooperación del compañero Antonio Alberto Parada quien desempeña el cargo de Generalista de Recursos Humanos dentro de la organización en estudio, proporcionó información indispensable de la empresa, así como brindar una entrevista presencial para profundizar el tema, permitió realizar entrevistas presenciales a las cuatro personas con discapacidad que laboran en Comidas Orientales S.A De C.V, es importante mencionar que la encuesta realizada a los empleados de la organización se hizo de forma virtual por medio de su correo empresarial, con el objetivo de no interrumpir en las actividades de los empleados y complementar los resultados de las opiniones con personal de otras sucursales de Comidas Orientales S.A de C.V.

Se realizó un recorrido por una sucursal ubicada en Plaza Venecia, donde el Generalista explicó las funciones de cada empleado, se observaron las instalaciones y los procesos internos.

El compañero Antonio Parada (Generalista de Recursos Humanos) destacó la importancia de este estudio, ya que no se contaba con uno previamente, este será de ayuda en la inserción de nuevo personal con discapacidad, una necesidad evidente que se ha intentado solventar, pero sin los resultados esperados.

5.2. Limitaciones

En la investigación de campo realizada en Comidas Orientales S.A de C.V, se encontraron las siguientes limitaciones.

1. La disponibilidad de información, a pesar del indiscutible apoyo del Generalista de Recursos Humanos, hubo información que no se nos pudo compartir, esto debido a que dicha información estaba catalogada como confidencial y de alta importancia.
2. La comunicación en la realización de la entrevista al personal con discapacidad, tres de las cuatro personas presentaban discapacidad auditiva, por lo tanto, la herramienta utilizada para comunicarse fue por medio de una computadora utilizando la aplicación de Notepad (editor de texto).
3. La documentación fotográfica del área de cocina de la sucursal visitada, a pesar de permitirnos realizar un recorrido por las instalaciones, se nos advirtió de no sacar fotografías del área de cocina, ya que por política interna esto es prohibido.

6. Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusiones

1. Actualmente la empresa no cuenta con políticas idóneas para la inserción de personal con discapacidad.
2. La organización contrata mayormente a personas con discapacidad de tipo auditiva, sin embargo, no cuenta con personal capacitado en lenguaje de señas, para poder recibir a estos candidatos e integrarlos a sus puestos de trabajo.
3. La empresa no cuenta con un descriptor de puestos de trabajo, donde se definan las funciones principales y los requisitos que las personas con discapacidad deben cumplir para ser contratadas.
4. Existe desconocimiento entre los empleados acerca de las leyes de protección para personas con discapacidad y las políticas contra discriminación que ya posee la organización.
5. La organización, no cuenta con un plan de desarrollo interno para personal con discapacidad, por lo cual estos colaboradores consideran que no tienen las mismas oportunidades de crecimiento que el resto de sus compañeros.

6.2. Recomendaciones

1. Elaborar políticas de inserción laboral enfocadas a personas con discapacidad, implementándolas a través de su guía de aplicación.
2. El personal involucrado en la inserción de nuevos candidatos debe contar con capacitación en lenguaje de señas para facilitar la comunicación entre el personal.
3. Desarrollar una herramienta de descriptor de puestos donde se definan las posiciones, tareas y el perfil que las personas con discapacidad deben cumplir para ser considerados como candidatos para trabajar en la empresa.
4. Implementar un programa de sensibilización para asegurar el conocimiento y cumplimiento de leyes y normas contra la discriminación hacia personas con discapacidad que promueva un ambiente laboral inclusivo.
5. Creación de un plan de carrera para el personal con discapacidad a fin de otorgar mejores oportunidades de crecimiento interno.

CAPITULO III: Propuesta de fortalecimiento de políticas de inserción laboral que permita la incorporación de personas con discapacidad en la empresa Comidas Orientales, S.A. de C.V

1. Descripción

La presente propuesta está diseñada para fortalecer las políticas de inserción laboral de las personas con discapacidad en la empresa Comidas Orientales S.A de C.V., estas han sido clasificadas considerando los macro procesos de Recursos Humanos y desarrolladas en las siguientes categorías:

- Reclutamiento
- Selección
- Contratación
- Onboarding
- Sensibilización
- Incentivo

La propuesta incluye:

- Guía de aplicación de políticas de inserción para personas con discapacidad: como resultado de la investigación, se determinó que la empresa no cuenta actualmente con

esta información que es esencial para facilitar la incorporación de los colaboradores con discapacidad. Esta guía contiene la propuesta de aplicabilidad de un descriptor de puestos, programa de sensibilización, plan de onboarding y plan de desarrollo interno.

- Impacto financiero (Planilla de empleados con discapacidad): esto es de importancia para conocer el impacto económico que esto representa para la organización.

2. Justificación

La siguiente propuesta, surge como una solución con base a la investigación previa sobre la situación actual de la empresa y su necesidad de incorporar personal con discapacidad, así mismo dar cumplimiento a las leyes vigentes sobre el derecho igualitario al trabajo, se espera lograr este objetivo por medio del fortalecimiento de sus políticas de inserción para este sector de la población.

A pesar de sus constantes esfuerzos por contratar personas con discapacidad y mantenerlas en condiciones adecuadas, se ha encontrado con diferentes barreras que no le han permitido cumplir con este requerimiento, desde no contar con un perfil del puesto que mencione el tipo de discapacidad que están en condiciones de recibir y las actividades que esta persona deberá realizar, hasta deficiencias en su plan de contratación ya que, el personal encargado de esta función no cuenta con la capacitación adecuada. Otro inconveniente es que, la empresa no puede contratar a personas con ciertas discapacidades, ya que esto representaría un riesgo alto en condiciones de seguridad y salud ocupacional debido a que las actividades resultarían imposibles o con un alto grado de dificultad para poder ser realizadas. Por los espacios reducidos de los lugares de trabajo, se deben considerar únicamente discapacidades que no comprometan en mayor medida la seguridad e integridad de las personas y esto resulta un reto ya que no solo debe cumplir con el perfil en cuanto a su personalidad si no también tomar en cuenta las limitaciones derivadas de su condición y las condiciones en las que la empresa está para poderlos recibir.

Según los resultados obtenidos y con base al Staffing (Personal requerido para operar) ideal requerido por cada unidad de trabajo para poder dar cumplimiento a la ley, la empresa deberá contratar un total de 22 empleados con discapacidad, distribuidos en las en los 18 restaurantes que por su Staffing (Personal requerido para operar) ideal deberían tener al menos un

empleado con este requisito, sin embargo, actualmente la empresa solo tiene empleados a cuatro asociados con discapacidad.

3. Objetivos

3.1. General

3.1.1. Fortalecer las políticas de inserción laboral que permita la incorporación de personas con discapacidad en la empresa Comidas Orientales, S.A. de C.V., ubicada en el municipio de Antigua Cuscatlán, departamento de La Libertad

3.2. Específicos

3.2.1. Definir las políticas de inserción en cumplimiento de la Ley Especial de Inclusión de las Personas con Discapacidad.

3.2.2. Proponer diversas soluciones como un descriptor de puestos, programa de sensibilización y un plan de desarrollo interno para solventar la problemática del incumplimiento a la ley en la cuota de contratación requerida de personas con discapacidad.

3.2.3. Diseñar un plan de Onboarding que facilite la incorporación y fortalezca el sentido de pertenencia a la empresa de nuevos empleados con discapacidad.

4. Lista de políticas de inserción laboral propuestas

1. La empresa gestionará alianzas estratégicas con instituciones del Estado para la creación de una base de datos de personas con discapacidad que busquen empleo en el rubro de servicio al cliente en restaurante.
2. La empresa realizará el reclutamiento con el perfil del puesto ofertado, respetando el derecho de igualdad de oportunidades laborales tomando en cuenta los recursos y el giro de la empresa.
3. Para la comunicación de oportunidades de puestos de trabajo se realizará un comunicado por medio de las redes sociales, especificando el puesto ofertado y la discapacidad deseada, a fin de garantizar un proceso de selección digno y que proteja la integridad de los candidatos.
4. Cuando exista requerimiento de una plaza para personas con discapacidad y un empleado activo haya sufrido un accidente o enfermedad que limite sus funciones, éste será reubicado para cubrir esta plaza y se le guiará en su proceso para obtener su certificación como persona con discapacidad.

5. Todo potencial candidato con discapacidad a ocupar un puesto operativo dentro de la empresa deberá realizar una prueba práctica que consistirá en exponerlo a actividades básicas del puesto ofertado, durante la hora de mayor actividad dentro de la operación, respetando sus limitaciones derivadas de su condición.

6. El candidato que haya sido aprobado por el Gerente de área deberá someterse a un chequeo médico que realizará el equipo de la clínica empresarial, quienes darán su aprobación o rechazo del candidato, considerando su discapacidad desde un punto de vista médico.

7. El asociado que haya sido aprobado por el médico empresarial y haya aceptado la oferta de trabajo, deberá presentar la siguiente documentación para ser ingresado a la marca:

- Copia del DUI al 150%
- Fotografía para expediente
- Formulario de datos generales
- Exámenes médicos: Tórax, general de heces, general de orina, VDRL (examen para detectar sífilis).
- Título de noveno grado o bachillerato
- Carta de Renta (Carta de ingresos y retenciones)
- Carta de recomendación de trabajos anteriores
- Antecedentes Penales
- Solvencia de la Policía Nacional Civil
- Certificación de discapacidad

8. El contrato de trabajo iniciará a partir del primer día de trabajo o capacitación, no se incluye para esta fecha el día de inducción y el cual se formalizará por medio de la firma del documento respectivo y del cual se entregará una copia al asociado contratado.

9. Se garantizará un proceso de incorporación para los nuevos asociados con discapacidad, que facilite la integración, la comunicación, la sana convivencia, y el respeto, transmitiéndoles la cultura y valores organizacionales.

10. El proceso de capacitación considerará las limitaciones derivadas de la discapacidad del asociado y se deberán buscar las formas adecuadas que faciliten el aprendizaje óptimo.

11. La organización desarrollará e implementará un programa de sensibilización a todo el personal de la empresa y sus clientes con el objetivo de garantizar un trato digno para todos los colaboradores con discapacidad.

12. Los asociados con discapacidad tendrán acceso a un plan de carrera que se denominará Ruta del éxito, donde se generarán oportunidades de crecimiento dentro de la marca, considerando el puesto y las condiciones derivadas por su discapacidad, pero que estas no serán un impedimento para poder acceder a una oportunidad de desarrollarse.

13. Cuando un empleado activo sufra un accidente o enfermedad que lo convierta en una persona con discapacidad, se le brindará apoyo y seguimiento médico por medio de la clínica empresarial.

14. Si un empleado que posterior a una enfermedad o accidente desee tramitar su certificado de discapacidad, recibirá el apoyo y orientación por parte de la clínica empresarial y el equipo de Recursos Humanos, brindándole la información sobre los pasos y requerimientos que necesita para tramitar dicho documento será el candidato para cubrir alguna plaza vacante para esta posición.

15. La empresa ofrecerá un apoyo económico del 25% en compra o cambio de equipo médico del personal con discapacidad, prótesis o auxiliares auditivos (audífonos).

5. Guía De Aplicación De Políticas De Inserción Para Personas Con Discapacidad

5.1. Introducción

En Comidas Orientales S.A De C.V somos una organización que involucra a cientos de asociados con capacidades, habilidades y personalidades diferentes, por lo que es indispensable que predomine un buen clima laboral basado en el respeto. Para ello se ha creado la siguiente guía de aplicación de políticas de inserción laboral para asociados que tengan algún tipo de discapacidad y que se incorporen a trabajar a la marca, estas políticas deben ser cumplidas por todos los asociados.

Para su elaboración se consideraron las áreas administrativas que no forman parte de la marca, pero que intervienen directamente y que están involucrados en toda esta dinámica, tal es el caso de Selección de Personal que pertenece al área corporativa, pero que tiene la responsabilidad directa del reclutamiento y algunos pasos del proceso de selección de los candidatos. Además, deberá ser de conocimiento del personal en general, ya que no solo se regulan políticas propias del proceso de selección de candidatos, si no también derivan pautas

de comportamiento y sobre el respeto hacia asociados con algún tipo de discapacidad, de tal forma que se garantice una inserción digna a sus puestos de trabajo en condiciones adecuadas y seguras para todos lo que ingresen a trabajar a la marca.

Queremos marcar la diferencia en el rubro de servicio y comida china posicionándonos como el mejor lugar para trabajar, enfocados en un crecimiento y expansión de la marca, pero siempre cuidando la integridad de nuestros asociados, generando espacios de trabajo agradables y dignos para cada uno de ellos.

5.2. Filosofía Empresarial

5.2.1. Razón de Ser

Honrar a Dios cada día haciendo un impacto positivo en la vida de nuestra gente nuestros clientes y nuestra comunidad.

5.2.2. Misión

Construir experiencias de trabajo positivas y enriquecedoras que agreguen valor a la vida de nuestra gente.

Hacer especial cada ocasión de comer y compartir sirviendo comida extraordinaria.

5.2.3. Visión

Ser la organización de restaurantes más exitosa de América

#1 En crecimiento

#1 En preferencia de sus marcas

#1 En lugar para trabajar

5.2.4. Principios Guías

- | | |
|--|---------------------------------------|
| 1. El cliente y los restaurantes son primero | 6. Somos una familia |
| 2. La calidad no es negociable | 7. Lideramos humanamente |
| 3. Competimos para ganar | 8. Cuidamos los recursos como propios |
| 4. Trabajamos con excelencia | 9. Actuamos con agilidad |
| 5. Evolucionamos cada día | 10. Reconocemos y celebramos junto |

5.2.5. Claves de Éxito en Comidas Orientales S.A De C.V

- | | |
|--------------------------------|---------------------------|
| 1. Demuestra pasión por servir | 2. Por el corazón en todo |
|--------------------------------|---------------------------|

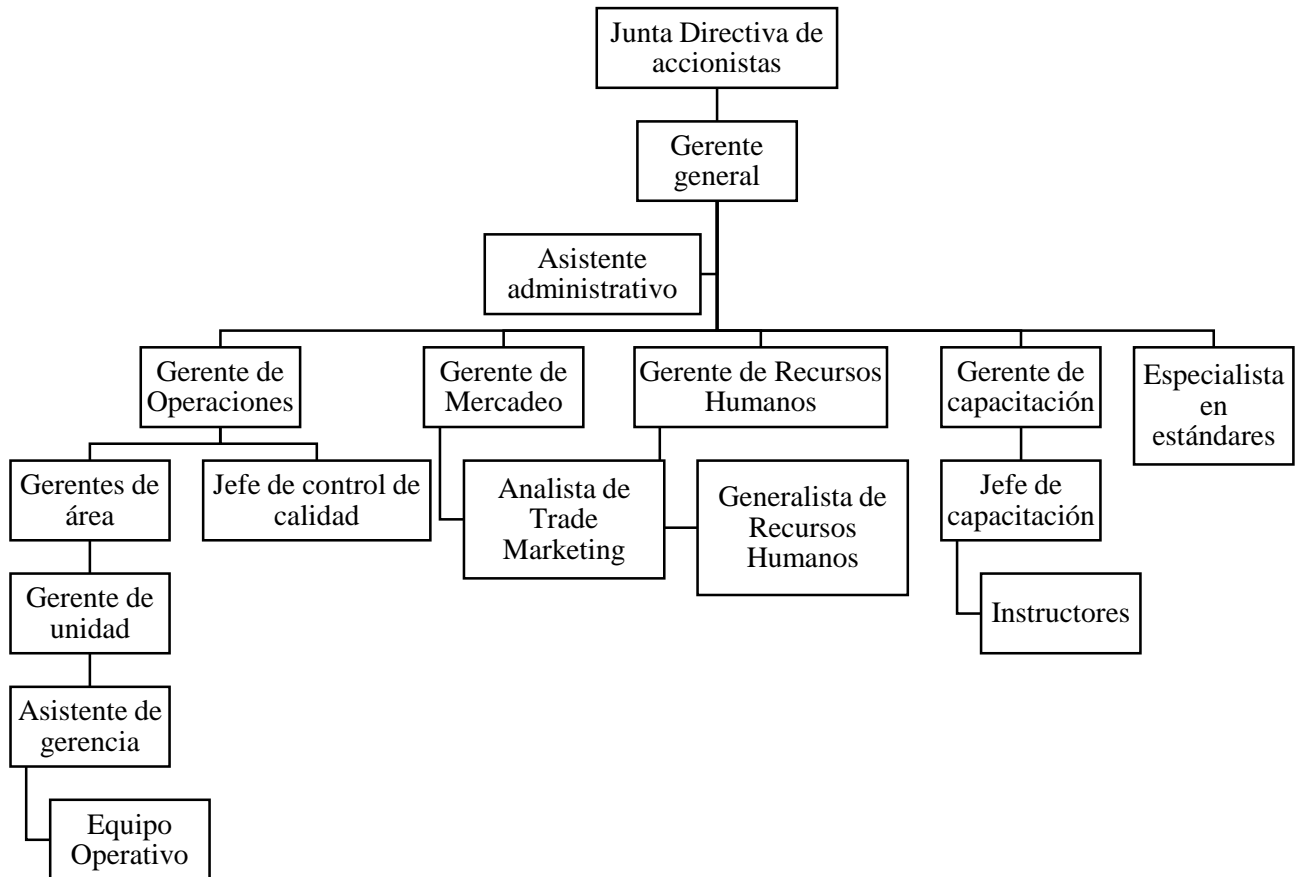
3. Sé humilde
4. Ten hambre de aprender
5. Haz más con menos
6. Cumple tu palabra
7. Sé parte del equipo
8. Da siempre un paso más
9. Da resultados
10. Diviértete en tu trabajo

5.2.6. Claves de Éxito en Tu Unidad

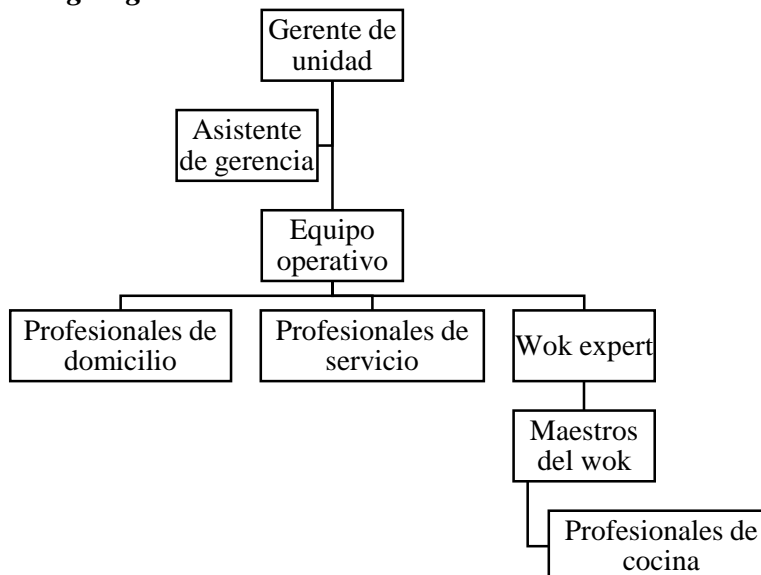
1. Hacemos sentir a cada cliente que nos alegra verlos.
2. Servimos con alegría y entusiasmo a nuestros clientes.
3. Garantizamos que nuestros clientes disfruten de una experiencia rápida y sin complicaciones.
4. Solo servimos productos que estaríamos orgullosos de servir a nuestra familia.
5. Mostramos con orgullo el orden y limpieza de nuestra unidad.
6. Nunca sacrificamos calidad por ahorrar tiempo y dinero.
7. Cuidamos los bienes como propios reduciendo gastos y desperdicios.
8. Hacemos todo lo necesario para que un cliente decida regresar.

5.3. Organigramas

5.3.1. Organigrama General



5.3.2. Organigrama Por Unidad



5.4. Distribución de empleados con discapacidad por sucursal

De acuerdo con el staffing (Personal requerido para operar) de cada restaurante, el número de asociados con discapacidad que la marca requiere para poder dar cumplimiento a la ley es de 22 personas.

LUGAR DE TRABAJO	STAFFING	STAFFING PCD
REST. LOS HEROES	50	2
FC CENTRO SAN MIGUEL	45	2
EXPRESS SANTA ANA	40	2
REST. PROCERES 2	40	2
FC PLAZA MUNDO	30	1
EXPRESS METROPOLIS	25	1
EXPRESS PASEO VENECIA	25	1
EXPRESS SAN MARCOS	25	1
EXPRESS SANTA TECLA	25	1
EXPRESS USULUTAN	25	1
FC ALTAVISTA	25	1
FC METRO S.M.	25	1
FC SANTA ANA	25	1
REST. PROCERES	25	1
FC PLAZA MUNDO APOPA	22	1
EXPRESS EL ENCUENTRO LOURDES	20	1
EXPRESS SONSONATE	20	1
FC UNICENTRO SOYAPANGO	20	1
EXPRESS GARDEN MALL	18	0
FC GALERIAS	18	0
EXPRESS ENCUENTRO AGUILARES	15	0
EXPRESS LA JOYA	15	0
EXPRESS SAN MARTIN	15	0
FC LOURDES	15	0

LUGAR DE TRABAJO	STAFFING	STAFFING PCD
FC METRO 10MA ETAPA	15	0
FC METRO 8VA ETAPA	15	0
FC SONSONATE	15	0
FC MULTIPLAZA	13	0
FC PLAZA MERLIOT	13	0
FC PLAZA MUNDO 4TA ETAPA	10	0

FC: Food Court

Staffin: Personal requerido para operar

Staffin PCD: Personal con discapacidad

La implementación de esta guía de aplicación de políticas contribuirá a mantener cubiertas estas plazas, a disminuir los niveles de rotación para esta población y a generar ambientes de trabajo donde prevalezca el respeto y la integridad para todos.

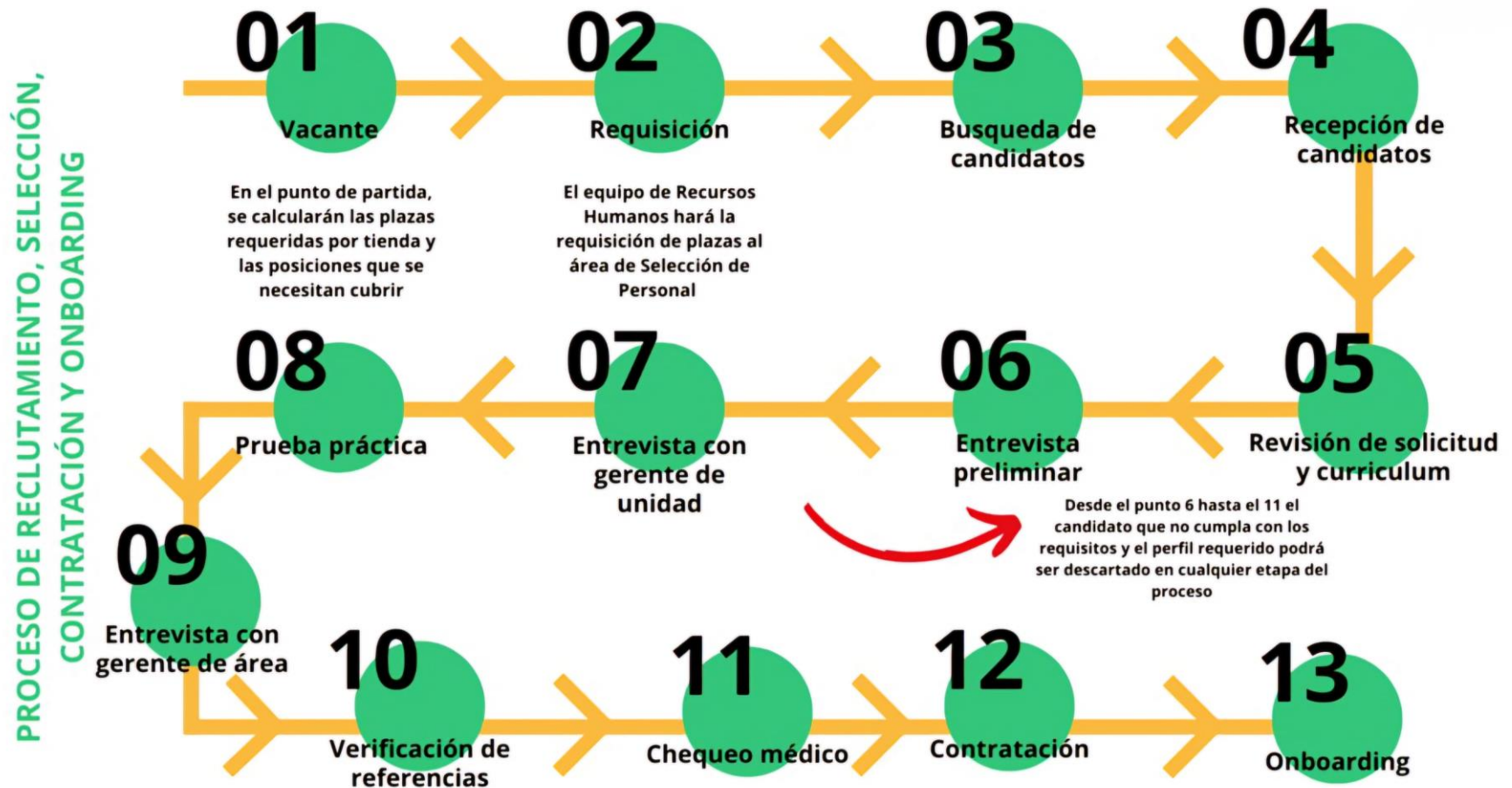
5.5 Procesos de Recursos Humanos

Para la gestión del recurso humano es necesario implementar procesos, políticas y estrategias encaminadas en garantizar una experiencia de trabajo positiva, desde el momento en que se genera la necesidad de reclutar un candidato a una nueva plaza hasta que este finaliza su vida laboral dentro de la empresa, por eso, es importante definir los procesos que guiaran este camino para la incorporación de nuevos miembros a los equipos de trabajo.

Respetar estos pasos es importante, ya que aseguran que el candidato será incorporado de una manera ordenada hasta integrarlo a la cultura de la marca mostrarle la forma de trabajo por la cual deberá desempeñarse.

Para la aplicabilidad de este guía será necesario tomar en cuenta el flujo de proceso de Reclutamiento, Selección, Contratación y Onboarding, Es importante tener la claridad de elementos esenciales, como el perfil de los puestos ofertados los cuales han sido propuestos tomando en cuenta las posiciones que pueden ser consideradas a ocupar por estos empleados.

5.5.1. Ruta Del Proceso De Reclutamiento, Selección, Contratación Y Onboarding



5.6. Políticas para la Inserción de Personal con Discapacidad y Aplicabilidad

Para la inserción de personal con discapacidad es fundamental la creación y desarrollo de políticas enfocadas a garantizar un ambiente seguro, eliminar barreras que impidan su pleno desarrollo, asegurar las mismas oportunidades de crecimiento y fomentar el compromiso de los empleados con la empresa.

A continuación, se presentan las siguientes políticas:

5.6.1. Políticas De Reclutamiento

1. La empresa gestionará alianzas estratégicas con instituciones del Estado para la creación de una base de datos de personas con discapacidad que busquen empleo en el rubro de servicio al cliente en restaurante.
2. La empresa realizará el reclutamiento con el perfil del puesto ofertado, respetando el derecho de igualdad de oportunidades laborales tomando en cuenta los recursos y el giro de la empresa.
3. Para la comunicación de oportunidades de puestos de trabajo se realizará un comunicado por medio de las redes sociales, especificando el puesto ofertado y la discapacidad deseada, a fin de garantizar un proceso de selección digno y que proteja la integridad de los candidatos.

5.6.1.1. Instituciones para alianzas estratégicas El Estado salvadoreño por medio del Ministerio de Trabajo es el encargado de regular por medio de sus delegados el cumplimiento de la ley, además existen instituciones del Estado y organizaciones sin fines de lucro, con las cuales se mantendrán alianzas estratégicas para mantener la base de candidatos actualizada

1. Ministerio de Trabajo y Previsión Social

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social es la Secretaría de Estado rectora de la administración pública del trabajo y le corresponde formular, ejecutar y supervisar la política sociolaboral del país; y coordinar con las instituciones autónomas que la ley señala.

Corresponde al Ministerio de Trabajo y Previsión Social formular, ejecutar y supervisar las políticas de relaciones laborales; inspección del trabajo; seguridad e higiene ocupacionales; medio ambiente de trabajo; previsión y bienestar social; migraciones laborales; así como promover, coordinar y participar en el diseño de las

políticas de empleo, seguridad social, formación profesional y de cooperativas del sector. Igualmente, impulsar y sustentar el proceso de concertación social y participación tripartita.²⁹

2. Consejo Nacional para la Inclusión de las personas con discapacidad

Este Consejo Nacional fue creado por Decreto No. 111 del 6 de diciembre de 1993. Esta Institución es la rectora de la Política Nacional de Atención Integral a las personas con Discapacidad y coordina las acciones desarrolladas por los diversos sectores en beneficios de las personas con discapacidad. Su objetivo principal es establecer políticas a seguir en materia de atención especial a personas con discapacidad.

3. FUNPRES (Fundación Pro-Educación de El Salvador)

FUNPRES, es una institución privada, sin fines de lucro, que desde 1989 contribuye a brindar soluciones integrales en educación, prevención y convivencia.³⁰

5.6.1.2. Perfiles del puesto. El proceso de reclutamiento es clave para contratar a los asociados correctos en las posiciones adecuadas, por lo que, se deben tener claros desde este proceso, el tipo de puesto que la empresa pone a disposición, las funciones que realizará y cuáles son las características específicas que busca y espera de un candidato.

Es importante identificar un puesto de trabajo porque permite aumentar la productividad y efectividad de las decisiones referentes a los procesos, además, porque el departamento de Recursos Humanos debe tener una amplia información relativa a los diferentes puestos de trabajo que le permita la ejecución de procesos adecuados para el área

Esta información es importante porque proporciona información relevante, como:

1. El análisis de puestos permite elaborar su perfil más acorde a las necesidades del puesto, pero en este caso, también acorde a la discapacidad del candidato, por lo tanto, un mayor éxito en el proceso de reclutamiento.
2. Mayor efectividad en el proceso de contratación

²⁹ Marco Institucional. (2020, agosto 13). Ministerio De Trabajo Y Previsión Social. <https://www.mtps.gob.sv/marco-institucional>

³⁰ Fundación Pro-Educación de El Salvador. (s/f). Org.sv. Recuperado el 30 de mayo de 2023, de <https://funpres.org.sv/sobre-nosotros/>

3. Un instrumento para la evaluación del desempeño, ya que permite identificar los comportamientos y resultados con base a los objetivos del puesto, que previamente fueron explicados y cada candidato sabe qué se espera de él.
4. El conocimiento del puesto, en caso de que existieran disfuncionalidades y fuera necesario una revisión más adelante
5. La localización de fuentes potenciales de accidentes y enfermedades profesionales.

Por lo tanto, los puestos de trabajo ofertados serán operativos, en las posiciones de Profesional de servicio y profesional de cocina, este último específicamente en la posición de elaboración de entradas. Se han considerado estas posiciones como las que tienen menos actividades de riesgo y de mayor facilidad de aprendizaje para los candidatos, que debido a su condición de discapacidad deben realizar actividades que no signifiquen para ellos un esfuerzo adicional.

Comidas Orientales, S.A. de C.V.

Puesto:	Profesional de servicio	Categoría del puesto:	Operativo
Departamento o grupo:	Operaciones	Código del puesto o n.º de solicitud:	Código del puesto o n.º de solicitud
Ubicación:	Nombre del restaurante	Necesario viajar:	No
Rango o nivel de salario:	Salario Mínimo legal vigente	Tipo de posición:	Tiempo completo
Supervisión para ejercer:	No cuenta con personal a su cargo	Formación académica	Mínimo 9º grado
Experiencia previa:	No requerida	Idiomas	N/A
URL de publicación interna:	empleos.com (ejemplo)		
Solicitudes aceptadas por:			
Interno: Referencias de asociados activos Sitio Web Facebook		Externo Reclutadoras externas: Tecoloco, Computrabajo	
Objetivo del puesto			
Mantener el orden y limpieza en el área de salón, para brindar las mejores condiciones a nuestros clientes y que tengan una experiencia de compartir nuestra comida en un lugar adecuado.			
Conocimientos y habilidades deseables			
Indispensable actitud de servicio y sonrisa genuina, con voz cálida para saludar a nuestros clientes, que se le facilite el trabajo en equipo y la interacción con personas.			
Tipo de discapacidad deseada			

El tipo de discapacidad que se aceptará serán: auditiva total o parcial, motora (de miembros superiores), discapacidad intelectual específicamente síndrome de Down, mínimas visuales y demás que el equipo médico determine pertinente para el puesto.

Funciones principales

Mantener el orden y limpieza en el área de salón y baño, levantando bandejas, limpiando mesas, barriendo y trapeando el piso, limpiando vitrales y demás tareas que contribuyan al orden.

Atender las solicitudes de los clientes facilitándoles utensilios, servilletas, etc.

Reabastecer los dispensadores de las mesas de chile chino y salsa soya

Encargarse de los desechos de materiales y restos depositados en los basureros, trasladándolos a los contenedores externos correspondientes

Abrir la puerta para recibir a nuestros clientes con actitud positiva y sonrisa

Revisar diariamente que cuenta con el equipo necesario para realizar sus funciones y solicitar reemplazo o abastecimiento cuando se necesite.

Revisado por:	Nombre	Fecha:	Fecha
Aprobado por:	Nombre	Fecha:	Fecha
Última actualización por:	Nombre	Fecha y hora:	Fecha y hora

Comidas Orientales, S.A. de C.V.

Puesto:	Profesional de cocina	Categoría del puesto:	Operativo
Departamento o grupo:	Operaciones	Código del puesto o n.º de solicitud:	Código del puesto o n.º de solicitud
Ubicación:	Nombre del restaurante	Necesario viajar:	No
Rango o nivel de salario:	Salario Mínimo legal vigente	Tipo de posición:	Tiempo completo
Supervisión para ejercer:	No cuenta con personal a su cargo	Formación académica	Mínimo 9º grado
Experiencia previa:	De preferencia en elaboración de tortillas o pupusería	Idiomas	N/A
URL de publicación interna:	empleos.com (ejemplo)		
Solicitudes aceptadas por:			
Interno: Referencias de asociados activos Sitio Web Facebook		Externo Reclutadoras externas: Tecoloco, Computrabajo	
Objetivo del puesto			
Elaboración de entradas que se sirven en platos principales, específicamente rollitos y wantanes y demás productos que por requerimiento de la marca sean necesarios.			
Conocimientos y habilidades deseables			

No es requerida experiencia previa. Trabajo en equipo. que su discapacidad le permita pasar de pie y en la misma posición durante tiempos extendidos. Capacidad numérica básica para calcular recetas y tiempos de vida útil			
Tipo de discapacidad deseada			
El tipo de discapacidad que se aceptará principalmente será: auditiva total o parcial, la discapacidad de tipo motora (miembros inferiores), esta será tomada en cuenta solo en casos especiales en los que la persona pueda estar de pie y en la misma posición durante periodos prolongados y demás discapacidades que sean autorizadas por el médico empresarial.			
Funciones principales			
Elaboración de entradas, rollitos y wantanes, manteniendo el inventario necesario y Responsable de la vida útil de la materia prima y de los productos elaborados Cuidar y reportar la utilería utilizada y que sea necesario reemplazar Mantener el orden y a limpieza de su área de trabajo, reportando antes y después de cada turno al equipo de gerencia			
Revisado por:	Nombre	Fecha:	Fecha
Aprobado por:	Nombre	Fecha:	Fecha
Última actualización por:	Nombre	Fecha y hora:	Fecha y hora

5.6.2. Políticas De Selección

1. Cuando exista requerimiento de una plaza para personas con discapacidad y un empleado activo haya sufrido un accidente o enfermedad que limite sus funciones, éste será reubicado para cubrir esta plaza y se le guiará en su proceso para obtener su certificación como persona con discapacidad.
2. Todo potencial candidato con discapacidad a ocupar un puesto operativo dentro de la empresa deberá realizar una prueba práctica que consistirá en exponerlo a actividades básicas del puesto ofertado, durante la hora de mayor actividad dentro de la operación, respetando sus limitaciones derivadas de su condición.

3. El candidato que haya sido aprobado por el Gerente de área deberá someterse a un chequeo médico que realizará el equipo de la clínica empresarial, quienes darán su aprobación o rechazo del candidato, considerando su discapacidad desde un punto de vista médico.

5.6.2.1. Reclutamiento interno y certificación. Cuando un asociado sufra alguna situación y que por recomendación el médico determine que tiene alguna discapacidad, en común acuerdo con esta persona la empresa brindará acompañamiento para que pueda obtener su certificado de discapacidad, para lo cual, deberá iniciar con un seguimiento en la clínica empresarial donde se le brindarán los lineamientos que deberá seguir para obtenerlo.

Los pasos para que el empleado (o cualquier candidato pueda certificarse como persona con discapacidad son los siguientes)

1. La empresa, usuario o institución solicita el servicio en el Ministerio de Trabajo donde llenan la solicitud para evaluación
2. El Ministerio de Trabajo remite las solicitudes para evaluación a la Unidad Calificadora de Discapacidad
3. La Unidad Calificadora de Discapacidad analiza la solicitud y coordina con el Ministerio de Trabajo las citas
4. El Ministerio de Trabajo se comunica con las empresas o los empleados para que se presenten a la consulta al Instituto Salvadoreño de Rehabilitación Integral (ISRI)
5. Se evalúa a la persona si cumple con las disposiciones internacionales para considerar su discapacidad.
6. El ISRI emite y entrega el certificado que avala la discapacidad del asociado.

Las ventajas de este proceso:

- El asociado ya es un empleado activo dentro de la empresa, por lo que se reduce el proceso de selección.
- Se les brindan mejores condiciones a los colaboradores según el plan de beneficios específicos para estas personas
- Se justifican todas las consideraciones que se puedan tener con el empleado, tanto a nivel interno como ante las instituciones que auditan las operaciones como el Ministerio de Trabajo y el Ministerio de Salud

Básicamente este proceso no debería incurrir en mayores preocupaciones, ya que el empleado es activo y solo se deberá considerar si puede seguir cumpliendo con su puesto inicial o deberá ser reasignado a alguno de los dos puestos propuestos.

5.6.2.2. El proceso entrevista. Para este proceso será necesario que los involucrados por parte de la empresa cuenten con la información suficiente sobre el candidato y su discapacidad, esto preparará al entrevistador sobre cómo abordar temas importantes sobre su condición, además, para las posiciones donde se presenten candidatos con discapacidades auditivas donde las barreras de comunicación sean más marcadas, será importante que los reclutadores cuenten con la habilidad de poderse comunicar con lenguaje de señas o cualquier otra herramienta que facilite al candidato la interpretación de la entrevista.

El objetivo principal de este proceso es:

1. Validar que el candidato reúne los requisitos necesarios para desempeñar adecuadamente el puesto de trabajo.
2. Proporcionar al candidato la información sobre el puesto y la oportunidad de trabajo ofertada.
3. Generar en el candidato una buena impresión sobre la empresa y las oportunidades que ésta brinda.

Una entrevista de selección es mucho más que una conversación, es la oportunidad de indagar en las cualidades del candidato y que su capacidad se adecue al perfil del puesto que se necesita cubrir. El entrevistador debe considerar imprescindible que la personalidad del candidato y su discapacidad se adecuen a la oferta de la empresa.

El proceso de entrevista se dividirá en tres pasos:

1. Entrevista Preliminar: será realizada por el equipo reclutador de la empresa, donde de manera presencial se hará una revisión rápida pero precisa sobre las cualidades del candidato y si éste es potencial para cubrir el puesto.
2. Entrevista por gerente de restaurante: el Gerente del restaurante será el encargado de realizar esta entrevista, indagando de manera más profunda ciertas situaciones que pondrán en evidencia si el candidato además de cumplir con los requisitos también cuenta con las condiciones para permanecer durante un tiempo considerable dentro de la empresa, si todo es positivo, lo programará a prueba práctica.

3. **Entrevista final:** una vez el candidato haya sido aprobado tanto en la entrevista por el Gerente del restaurante y la prueba práctica, el Gerente de área deberá realizar esta entrevista final, tomando en cuenta los comentarios del gerente del restaurante. Se deberán indagar situaciones familiares, económicas y realizar preguntas que confirmen si el candidato es el idóneo para cubrir el puesto. Todo esto, considerando siempre la discapacidad del candidato.

5.6.2.3. El desarrollo de la prueba práctica. En esta etapa, el candidato ha pasado la entrevista preliminar y la entrevista con el Gerente del restaurante, este último, si considera que el candidato es potencial para cubrir el puesto ofertado, programará una prueba práctica de dos horas durante el tiempo de mayor actividad en la operación, esto con el fin de verificar el comportamiento de la persona y si está reacciona de manera positiva ante las tareas que se le asignan. Las tareas que se le asignen no deberán ser básicas, respetando en todo momento las limitaciones de la persona y salvaguardando su dignidad como persona con discapacidad. Si esta etapa se supera satisfactoriamente se programará la entrevista con el Gerente de área.

5.6.2.4. Chequeo médico. Si después de la entrevista con el Gerente de área, este decide que es el candidato idóneo para ocupar el puesto que se ha ofertado, el equipo de reclutamiento deberá programar un chequeo con el equipo médico de la clínica empresarial, quienes realizarán revisiones físicas para comprobar la condición del candidato. Si según su criterio esta persona puede realizar las funciones del puesto, dará el aval para continuar con el proceso de incorporación. De lo contrario, se detendrá el proceso y el candidato será notificado.

5.6.3. Políticas de Contratación.

1. El asociado que haya sido aprobado por el médico empresarial y haya aceptado la oferta de trabajo, deberá presentar la siguiente documentación para ser ingresado a la marca:
 - Copia del DUI al 150%
 - Fotografía para expediente
 - Formulario Maestro
 - Exámenes médicos: Tórax, general de heces, general de orina, VDRL.
 - Título de noveno grado o bachillerato
 - Carta de Renta
 - Carta de recomendación de trabajos anteriores

- Antecedentes Penales
 - Solvencia de la Policía Nacional Civil
 - Certificación de discapacidad
2. El contrato de trabajo iniciará a partir del primer día de trabajo o capacitación, no se incluye para esta fecha el día de inducción y el cual se formalizará por medio de la firma del documento respectivo y del cual se entregará una copia al asociado contratado.

5.6.4. Políticas de Onboarding

1. Se garantizará un proceso de incorporación para los nuevos asociados con discapacidad, que facilite la integración, la comunicación, la sana convivencia, y el respeto, transmitiéndoles la cultura y valores organizacionales.
2. El proceso de capacitación considerará las limitaciones derivadas de la discapacidad del asociado y se deberán buscar las formas adecuadas que faciliten el aprendizaje óptimo.

5.6.4.1. Plan De Onboarding. El Onboarding es un proceso diseñado para ayudar a los colaboradores recién contratados a que se integren con éxito a su nuevo puesto de trabajo, buscando que se sientan bienvenidos en la empresa que los recibe y procurando que reduzcan al mínimo el tiempo que tardan en integrarse al 100% en sus nuevos puestos.

A continuación, se describe un plan de Onboarding para personal con discapacidad:

FECHA/ TIEMPO	ACTIVIDADES	PERSONAL A CARGO
DÍA 1	<p>Es importante que el colaborador se lleve una buena impresión de la empresa desde su primer día, por eso, es necesario preparar todo el material visual y físico que estará a su disposición para darle la bienvenida.</p> <p>Inducción: La inducción estará a cargo del representante de recursos humanos, quien deberá preparar un ambiente de acogida agradable, debe tomar en cuenta que es probable que ingresen nuevos colaboradores que no tengan ninguna discapacidad, así que se deberá preparar para recibir ambos tipos de</p>	RECURSOS HUMANOS

FECHA/ TIEMPO	ACTIVIDADES	PERSONAL A CARGO
<p>DÍA 1</p>	<p>personas, considerando la discapacidad del nuevo colaborador, si es de tipo auditiva, deberá contar con un intérprete para facilitar la comunicación.</p> <p>Por la razón anterior, será necesario buscar un espacio donde se pueda recibir a más de una persona. El salón donde se reciban los nuevos colaboradores puede ambientarse con materiales visuales que hagan identificar la marca y música que proyecte buena energía antes de iniciar la sesión. Es importante identificar a los nuevos integrantes y llamarlos por el nombre que les gusta o los hace sentir cómodos.</p> <p>La inducción tendrá como principal propósito dar a conocer la empresa, su historia, su filosofía y elementos sobre su cultura, se deberá presentar el organigrama general y por restaurante para que el nuevo integrante logre identificarlos, también es importante la presentación de las políticas, normativa y reglamento interno de la empresa y toda aquella información relevante sobre la forma de trabajar. Para facilitar la incorporación de los nuevos integrantes, es recomendable realizar actividades que permitan la integración entre las personas presentes y que ayuden a lograr identidad con la marca.</p> <p>Entrega de uniformes: Al finalizar la jornada, será importante que el nuevo colaborador se sienta identificado con su puesto dentro de la marca, por eso será necesario hacer la entrega de sus nuevos uniformes que lo identificarán como un miembro más.</p>	<p>RECURSOS HUMANOS</p>

FECHA/ TIEMPO	ACTIVIDADES	PERSONAL A CARGO
DIA 2	<p>Capacitación teórica: El equipo de capacitación será el responsable de este día, se deberá explicar a los colaboradores cómo se llevará a cabo su proceso de capacitación operativa, es importante aclarar todas las dudas con relación al puesto, se deberá presentar al capacitador que será el responsable de enseñarle todo lo relacionado a su puesto. Se le deben entregar sus horarios y asignarle el día de descanso. Se le brindará material impreso con los procedimientos, las tareas que deberá desempeñar y el restaurante donde se realizará su capacitación operativa.</p>	CAPACITACION
DIA 3	<p>Recibimiento en restaurante: el nuevo colaborador se presentará en el restaurante donde será capacitado, el gerente de este restaurante será el responsable de recibirlo, dándole una acogida alegre y familiar. Le dará un recorrido por el restaurante, posterior reunirá a todo el equipo en turno y presentará al nuevo integrante, luego cada compañero se presentará y dará palabras de bienvenida.</p> <p>Capacitación operativa: este mismo día dará inicio su capacitación operativa, un capacitador será el responsable de enseñarle todo lo referente al puesto. El periodo de esta etapa deberá durar 15 días desde su inicio y se le dará acompañamiento en todo momento, no dejándolo solo para que el colaborador con discapacidad se sienta apoyado en este proceso. Si el colaborador posee una discapacidad auditiva, el responsable de su formación deberá estar capacitado en</p>	GERENTE DE RESTAURANTE Y CAPACITADOR

FECHA/ TIEMPO	ACTIVIDADES	PERSONAL A CARGO
	lenguaje de señas o contar con un intérprete para facilitar la comunicación. Se deberá considerar el tipo de discapacidad en el proceso de capacitación para facilitar el aprendizaje del colaborador.	
DIA 4	Almuerzo con su gerente: una buena comunicación con su gerente es importante para facilitar la integración del nuevo colaborador, este día se programará un almuerzo con su gerente, para que ambos se logren conocer, así el colaborador con discapacidad podrá expresar cómo han sido sus primeros días y aclarar cualquier duda que tenga. El gerente siempre deberá mostrarse dispuesto a apoyar a su integrante de su equipo, mostrándose accesible y buscando facilitar su aprendizaje.	GERENTE DE RESTAURANTE
DIA 5	Evaluaciones: para garantizar que el colaborador con discapacidad está logrando retener los procesos y procedimientos referentes a su puesto, será necesario evaluarlo con una prueba teórica, para comprobar los conocimientos necesarios. En caso de que no apruebe, el capacitador deberá indicarle cuáles fueron sus fallas y reforzarlas para posteriormente ser evaluados nuevamente.	CAPACITACIÓN
PRIMER TERCER Y SEXTO MES	Sesión con Recursos Humanos: el representante de recursos humanos agendará una reunión con el colaborador en su primer, tercer y sexto mes de incorporación a la empresa, con el fin de conocer cómo ha sido su experiencia de capacitación e integración a su nuevo equipo, solventar dudas y apoyar en cualquier	RECURSOS HUMANOS

FECHA/ TIEMPO	ACTIVIDADES	PERSONAL A CARGO
	situación que se haya presentado, mantener motivado al colaborador y darle nueva información que sea relevante.	

5.6.5. Política de Sensibilización

1. La organización desarrollará e implementará un programa de sensibilización a todo el personal de la empresa y sus clientes con el objetivo de garantizar un trato digno para todos los colaboradores con discapacidad.

5.6.5.1. Programa de Sensibilización

1. Desarrollo:

Para el cumplimiento de esta política, será necesario la implementación y uso de diferentes herramientas:

2. Participantes

Se brindarán capacitaciones a todo el personal de la empresa:

- Personal Antiguo
- Personal de Nuevo Ingreso

3. Fechas:

- I. Al personal nuevo de la empresa se capacitará inmediatamente una semana después de ingresar a la empresa.
- II. Al personal antiguo de la institución se capacitará 2 veces al año, con una frecuencia de seis meses.

4. Temáticas:

1. Las Nuevas Políticas de inserción laboral para personas con discapacidad.
2. Leyes y Normativa que protegen a personas con discapacidad.
 - **Curso especial de lenguaje de señas a personal de selección de personal y asociados de comités de Seguridad y Salud Ocupacional para dar apoyo a empleados con discapacidad oral y auditiva.**

Luego de aprender lenguaje de señas será responsabilidad del personal involucrado brindar capacitaciones al resto del recurso humano o al que la institución estime conveniente.

5. Otras herramientas para cumplir la política de sensibilización


a. Identificación de personas con discapacidad para generar empatía con visitantes y clientes.

Se brindarán distintivo con frases como: Soy una persona con discapacidad y será un gusto atenderle, por su comprensión gracias.

5.6.5.2. *Elaborar campañas publicitarias en favor de las personas con discapacidad.* Crear una campaña de marketing (mercadeo) en redes sociales que busque sensibilizar a los clientes de la empresa.

Se realizarán mediante spots publicitarios en Facebook. Dando mayor importancia el 3 de diciembre, fecha en la que se celebra el día Internacional de la Discapacidad.

Luego de capacitar al personal se seleccionarán ciertos colaboradores para realizar los videos a subirse a redes sociales los videos a subirse a redes sociales.

	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: "Comidas Orientales S.A de C.V " (China Wok)	
	PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN	
<p align="center">CONTEXTO</p>		
<p>La organización implementara un programa de sensibilización a todo el personal de la empresa y sus clientes para generar consciencia de los beneficios, derechos y la importancia para toda la sociedad en general de la inclusión de las personas con discapacidad en el mundo laboral, en este caso específico la incersión en la empresa China Wok.</p>		
<p align="center">OBJETIVOS</p>	<p align="center">METAS</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizar a todos los involucrados en la importancia para la empresa de la incersión laboral de las personas con discapacidad. • Dar a conocer los derechos y normativa que protege a las personas con discapacidad • Informar a todo el personal nuevo de la empresa de las nuevas políticas de incersión laboral para personas con discapacidad. • Eliminar las barreras del lenguaje con las personas con discapacidad oral-auditiva. • Generar empatía con los clientes de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar los niveles de aceptación de las personas con discapacidad en el mundo laboral tanto de manera interna como externa. • Mejorar las condiciones laborales de las personas con discapacidad en cuanto a la temática del clima y ambiente organizacional. • Poseer Recurso Humano que sea capaz de poner en práctica y enseñar el lenguaje de señas. 	
<p align="center">POLÍTICAS</p>	<p align="center">ESTRATÉGIAS</p>	
<p>La organización desarrollará e implementará un programa de sensibilización a todo el personal de la empresa y sus clientes con el objetivo de garantizar un trato digno para estas personas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar a todo el personal en temáticas relacionadas a la inclusión de personas son discapacidad. • Brindar un curso especial de lenguaje de señas. • Elaborar campañas publicitarias de sensibilización en redes sociales. 	

CURSOS, CAPACITACIONES Y ESTRATEGIAS A EJECUTAR					
Nombre del Programa	Capacitaciones	Cursos	Estrategias	Instructores	Lugar
Sensibilización	Capacitar a todo el personal en temáticas relacionadas a la inclusión de personas son discapacidad.	Curso Especial de Lenguaje de señas	Identificación personal de discapacidad		
			Elaboración de campañas publicitarias en favor de las personas con discapacidad		

CRONOGRAMA DEL PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN																																		
El tiempo estimado para llevar a cabo el programa para el año 2025, será distribuido de acuerdo al cronograma que se presenta a continuación.																																		
Acciones a Ejecutar	Meses																																	
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.																						
	Semanas																																	
Programa de Sensibilización	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Capacitaciones al personal de la empresa																																		
Las Nuevas Políticas de incersión laboral para personas con discapacidad.																																		
Leyes y Normativa que protegen a personas con discapacidad.																																		
Curso especial de lenguaje de señas.																																		
Identificación de personas con discapacidad																																		
Elaborar campañas publicitarias en favor de las personas con discapacidad.																																		
Elaborador por: Generalista de Recursos Humanos													Autorizado por: Gerente de Recursos Humanos																					
Fecha de Presentación: xx/xxx/2025													Fecha de Autorización: xx/xxx/2025																					

5.6.6. Políticas de Incentivo

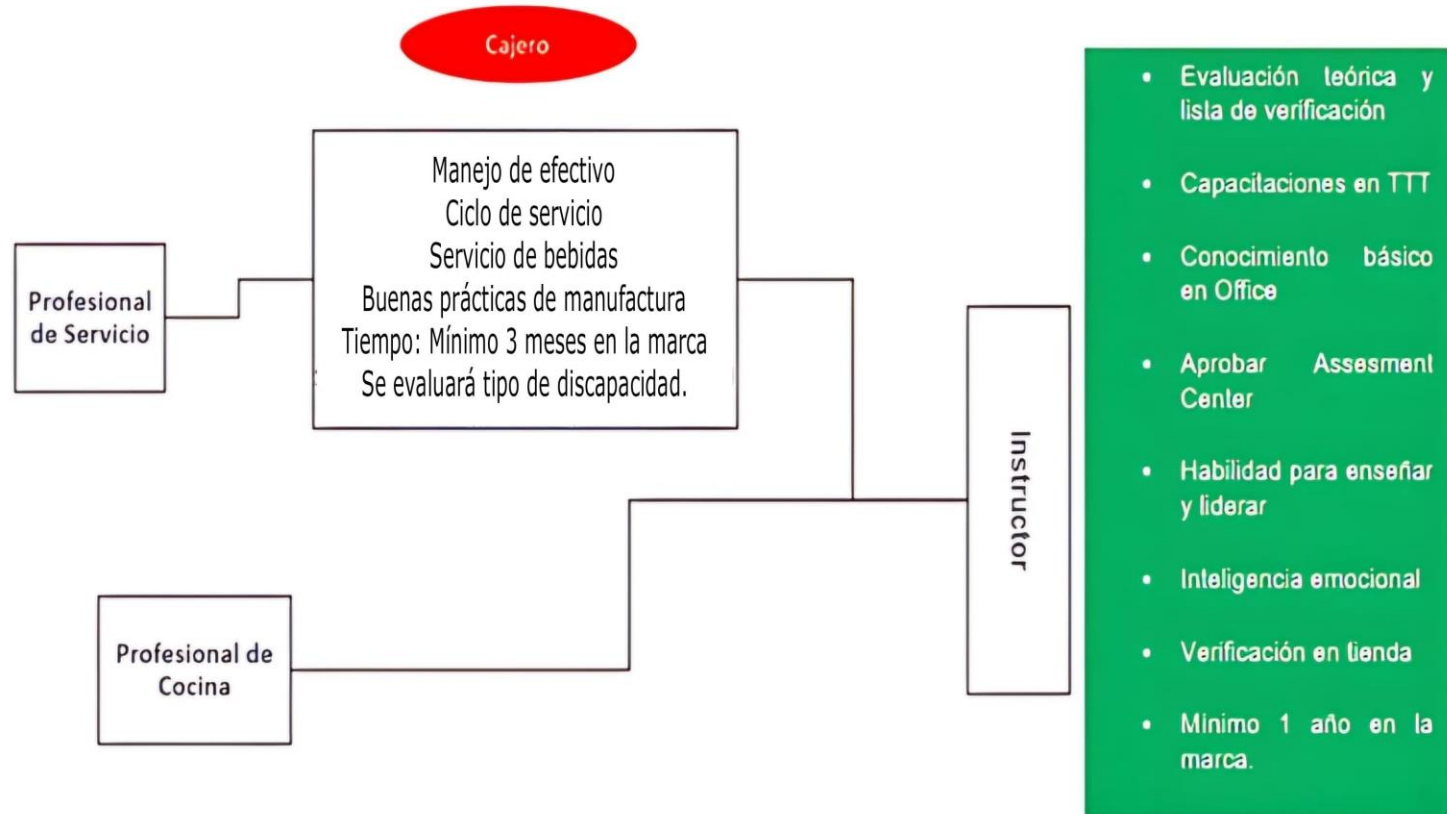
1. Los asociados con discapacidad tendrán acceso a un plan de carrera que se denominará Ruta del éxito, donde se generarán oportunidades de crecimiento dentro de la marca, considerando el puesto y las condiciones derivadas por su discapacidad, pero que estas no serán un impedimento para poder acceder a una oportunidad de desarrollarse.
2. La empresa ofrecerá un apoyo económico del 25% en compra o cambio de equipo médico del personal con discapacidad, prótesis o auxiliares auditivos (audífonos).

5.6.6.1 Plan De Desarrollo: Ruta Del Éxito. El plan de desarrollo de las personas con discapacidad, dentro de la organización, comienza desde el puesto inicial a su incorporación y el puesto siguiente al que puede aspirar, incluyendo además los requisitos necesarios que debe cumplir para poder optar a ese puesto.

Para poder aplicar a un desarrollo, todo asociado deberá contar con el visto bueno del gerente de unidad y el gerente de área, además de no tener ningún proceso de asesoría progresiva y el deseo de crecer dentro de la marca.

Se muestra a continuación la representación de **La ruta del éxito para colaboradores con discapacidad**:

RUTA DEL ÉXITO PARA COLABORADORES CON DISCAPACIDAD



Ejemplo de formato y uso práctico.

Objetivo	<u>Que el colaborador ascienda a cajero</u>
Competencia a Desarrollar	<u>Buenas prácticas de manufactura, manejo de efectivo.</u>
Indicador	<u>Evaluación teórica y lista de verificación</u>
Actividad	<u>Capacitaciones en liderazgo y en TTT (Train The Trainer)</u>
Fecha de Inicio	<u>Después de tres meses en la marca.</u>
Fecha de Finalización	<u>Dos meses después de fecha de inicio.</u>
Estatus	<u>Situación en la que se encuentra la actividad a la fecha de revisión, esto servirá como monitoreo de los avances del plan acorde a lo establecido.</u>

**EJEMPLO DE
PLAN DE CARRERA Y DESARROLLO PROFESIONAL**

Nombre del colaborador:	Silvia Raquel Hernández Leiva					
Puesto:	Profesional de servicio					
Departamento:	Operaciones					
Jefe/Supervisor directo:	José Enrique Pérez Solano					
Objetivo	Competencia a desarrollar	Indicador	Actividades	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Estatus
Capacitación de prácticas de manufactura	Buenas prácticas de manufactura	Evaluación teórica y lista de verificación	Charlas de prácticas de manufactura.	Al cumplir tres meses en la empresa	Al primer mes de cumplir tres meses en la empresa	Reprobado
Capacitación en manejo de efectivo	Manejo de efectivo	Evaluación teórica y lista de verificación	Explicaciones prácticas de manejo de efectivo.	Al cumplir tres meses en la empresa	Al Segundo mes de cumplir tres meses en la empresa	Aprobado

5.6.7. Políticas Adicionales

1. Cuando un empleado activo sufra un accidente o enfermedad que lo convierta en una persona con discapacidad, se le brindará apoyo y seguimiento médico por medio de la clínica empresarial.
2. Si un empleado que posterior a una enfermedad o accidente desee tramitar su certificado de discapacidad, recibirá el apoyo y orientación por parte de la clínica empresarial y el equipo de Recursos Humanos, brindándole la información sobre los pasos y requerimientos que necesita para tramitar dicho documento será el candidato para cubrir alguna plaza vacante para esta posición.

6. Impacto Financiero

(Planilla De Asociados Con Discapacidad)

Toda incorporación y aumento del Staffing (Personal requerido para operar) en la planilla de la marca, generará un impacto en el costo de mano de obra, el total de la planilla para mantener una nómina de 22 asociados con discapacidad se presenta a continuación:

6.1. Planilla de salarios de 22 asociados con discapacidad:

Restaurante	No.De empleados	Salario	Total salario	ISSS patronal 7.5%	INSAFO RP1%	AFP Patronal 8.75%	Total planilla mensual	Planilla anual
EXPRESS EL ENCUENTRO LOURDES	1	\$365.00	\$365.00	\$27.38	\$3.65	\$31.94	\$427.97	\$5,135.64
EXPRESS METROPOLIS	1	\$365.00	\$365.00	\$27.38	\$3.65	\$31.94	\$427.97	\$5,135.64
EXPRESS PASEO VENECIA	1	\$365.00	\$365.00	\$27.38	\$3.65	\$31.94	\$427.97	\$5,135.64
EXPRESS SAN MARCOS	1	\$365.00	\$365.00	\$27.38	\$3.65	\$31.94	\$427.97	\$5,135.64
EXPRESS SANTA ANA	2	\$365.00	\$730.00	\$54.75	\$7.30	\$63.88	\$855.93	\$10,271.16
EXPRESS SANTA TECLA	1	\$365.00	\$365.00	\$27.38	\$3.65	\$31.94	\$427.97	\$5,135.64
EXPRESS SONSONATE	1	\$365.00	\$365.00	\$27.38	\$3.65	\$31.94	\$427.97	\$5,135.64
EXPRESS USULUTAN	1	\$365.00	\$365.00	\$27.38	\$3.65	\$31.94	\$427.97	\$5,135.64
FC ALTAVISTA	1	\$365.00	\$365.00	\$27.38	\$3.65	\$31.94	\$427.97	\$5,135.64
FC CENTRO SAN MIGUEL	2	\$365.00	\$730.00	\$54.75	\$7.30	\$63.88	\$855.93	\$10,271.16
FC METRO S.M.	1	\$365.00	\$365.00	\$27.38	\$3.65	\$31.94	\$427.97	\$5,135.64
FC PLAZA MUNDO	1	\$365.00	\$365.00	\$27.38	\$3.65	\$31.94	\$427.97	\$5,135.64
FC PLAZA MUNDO APOPA	1	\$365.00	\$365.00	\$27.38	\$3.65	\$31.94	\$427.97	\$5,135.64
FC SANTA ANA	1	\$365.00	\$365.00	\$27.38	\$3.65	\$31.94	\$427.97	\$5,135.64
FC UNICENTRO SOYAPANGO	1	\$365.00	\$365.00	\$27.38	\$3.65	\$31.94	\$427.97	\$5,135.64
REST. LOS HEROES	2	\$365.00	\$730.00	\$54.75	\$7.30	\$63.88	\$855.93	\$10,271.16

REST. PROCERES	1	\$365.00	\$365.00	\$27.38	\$3.65	\$31.94	\$427.97	\$5,135.64
REST. PROCERES 2	2	\$365.00	\$730.00	\$54.75	\$7.30	\$63.88	\$855.93	\$10,271.16
		\$ 8,030.00	\$602.32	\$80.30	\$702.68	\$9,415.30	\$112,983.60	

6.2. Prestaciones por vacaciones y aguinaldos cálculo anual de los 22 asociados con discapacidad.

Detalle	15 días	30% vacación	Total Vacación	ISSS Patronal 7.5%	INSAFORP (1%)	AFP Patronal 8.75%	Aguinaldo	Total
22 asociados	\$ 4,015.00	\$ 1,204.50	\$ 5,219.50	\$ 391.46	\$ 52.20	\$ 456.71	\$ 4,015.00	\$ 10,134.87
Total	\$ 4,015.00	\$ 1,204.50	\$ 5,219.50	\$ 391.46	\$ 52.20	\$ 456.71	\$ 4,015.00	\$ 10,134.87

6.3. Impacto financiero anual

Detalle	Salario anual	Salario vacacional + 30%	Total	Aportaciones patronales	Aguinaldo	Total anual
22 asociados	\$ 96,360.00	\$ 5,219.50	\$ 101,579.50	\$ 17,523.97	\$ 4,015.00	\$ 123,118.47

7. Carta de Compromiso.

Por último, se sugiere una carta de compromiso, donde se refleja la voluntad de Comidas Orientales S. A de C. V de cumplir con las políticas de inserción de personal con discapacidad.

San Salvador, 14 de noviembre de 2023.

Estimados colaboradores y a quien corresponda.

Por medio de la presente, como empresa Comidas Orientales, S.A de C. V nos comprometemos a cumplir con nuestras políticas de inserción de personal con discapacidad. Entendemos la importancia de ofrecer oportunidades laborales a personas con discapacidad y estamos comprometidos a proporcionarles un ambiente seguro y accesible para su desarrollo.

Nos esforzaremos por garantizar que nuestro personal con discapacidad tenga las mismas oportunidades que el resto de nuestros empleados y trabajaremos para eliminar cualquier barrera que pueda impedir su pleno desarrollo, a fin de que se sientan valoradas y apoyadas. Además, nos comprometemos a evaluar anualmente nuestras políticas para asegurarnos de que se actualicen y obedezcan fielmente la ley además para cumplir los derechos.

Atentamente:

F. _____
[Nombre del representante legal]

BIBLIOGRAFIA

1. LIBROS

- a. Biel Portero, I. (2011). Los derechos humanos de las personas con discapacidad (1era ed.), Valencia, España, Tirant lo Blanch
- b. Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos.
- c. Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación (6.a ed.). Mc Graw Hill.
- d. Serrano Ramírez, Américo Alexis (2011). Administración I y II (2ª. Ed)

2. LEYES

- a. Constitución de la República de El Salvador, Decreto Constituyente No. 38, de 15 de diciembre de 1983. Publicado en Diario Oficial No. 234, Tomo No. 281, de 16 de diciembre de 1983
- b. Código de Trabajo, Decreto Legislativo No. 15, de 23 de junio de 1972. Publicado en Diario Oficial No. 142. Tomo. No. 236. De 31 de julio de 1972.
- c. Ley Especial De Inclusión De Las Personas Con Discapacidad, Decreto Legislativo No. 672, 22 de junio de 2020. Publicado en Diario Oficial núm. 178, 03 de septiembre de 2020
- d. Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, Decreto Legislativo No. 254, 21 de enero de 2010. Publicado en Diario Oficial núm. 82, 05 de mayo de 2010
- e. Ley Integral del Sistema de Pensiones Diario Oficial N° 241, Tomo N° 437, Publicado el 21 de diciembre del 2022

3. REGLAMENTOS

- a. Organización de las Naciones Unidas. (2006). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo. Nueva York: ONU.
- b. Reglamento De Gestión De La Prevención De Riesgos En Los Lugares De Trabajo, Decreto Legislativo No. 86, 2012. Publicado en Diario Oficial 30 de abril de 2012
- c. Reglamento Para La Aplicación Del Régimen Del Seguro Social, decreto numero:37, 22 de junio del 2000, Diario Oficial N° 126, 6 de julio del 2000
- d. Historia de las Naciones Unidas y las Personas con Discapacidad – Los primeros años: 1945 – 1955| United Nations Enable. (s. f.).

<https://www.un.org/development/desa/disabilities/history-of-united-nations-and-persons-with-disabilities-the-early-years-1945-1955.html>

4. DOCUMENTOS Y REVISTAS

- a. A. Análisis y caracterización de las personas con discapacidad a partir de la encuesta nacional 2015. UNICEF, DIGESTYC, CONAIPD, fecha de publicación 2018
- b. Casanovas Alain- Serie de cuadernos sobre cumplimiento legal – Cuaderno n° 5 – Gestión de políticas de empresa (2013)
- c. Corradi Bracco, Camila. Guía de inclusión laboral de personas con discapacidad para empresas: actores y procesos. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Universidad Torcuato Di Tella, 2015.
- d. Pérez Larreinaga, F. A. (2021, 6 octubre). Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad en El Salvador. Revista Disruptiva. Recuperado 7 de junio de 2022, de <http://www.disruptiva.media/derechos-humanos-de-las-personas-con-discapacidad-en-el-salvador/>
- e. UN Enable - Boletín sobre los discapacitados No 2/1999 Pagina 4/6. (n.d.). <https://www.un.org/esa/socdev/enable/dpbe19992c.htm#:~:text=La%20CIDDM%20D2%20ofrece%20un%20enfoque%20desde%20una%20perspectiva%20m%C3%BAltiple,o%20como%20una%20coexistencia%20multidimensional>

5. OTROS

- a. ASPADEX. La discapacidad a lo largo de la historia. (2019, 15 octubre).. <https://aspadex.org/la-discapacidad-a-lo-largo-de-la-historia/>
- b. Buk. ¿Cuál es la diferencia entre Inducción y Onboarding? (2023, enero 26). Buk.mx. <https://www.buk.mx/blog/cual-es-la-diferencia-entre-induccion-y-onboarding>
- c. García Mora, María Elena, Steven Schwartz Orellana y Germán Freire. 2021. Inclusión de las personas con discapacidad en América Latina y el Caribe: Un camino hacia el desarrollo sostenible. Washington, DC: Banco Mundial, <https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/099140012012142009/originalnames>
- d. O.P.S. Discapacidad. (2020), <https://www.paho.org/es/temas/discapacidad>
- e. Organización Internacional del trabajo- ¿Cómo funciona la OIT? (n.d.). <https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/how-the-ilo-works/lang-->

es/index.htm#:~:text=El%20objetivo%20de%20la%20OIT,desarrollar%20pol%C3%ADticas%20y%20concebir%20programas.

- f. Psicología Pixed. ¿Cómo ha evolucionado la discapacidad en nuestra sociedad? (2020, 1 julio). Recuperado 8 de junio de 2022, de <https://pixedcorp.com/evolucion-de-la-discapacidad-en-nuestrasociedad/#:%7E:text=Desde%20nuestras%20culturas%20primitivas%2C%20se,ni%20formaban%20parte%20de%20ellos>
- g. Social Media IPADE. ¿Qué es el onboarding y cuál es su impacto en la empresa? IPADE Business School. (2019, 12 junio). Recuperado 15 de octubre de 2022, de <https://www.ipade.mx/2019/06/12/que-es-el-onboarding-y-cual-es-su-impacto-en-la-empresa/>

ANEXOS

ANEXO N°1: Glosario de términos básicos.

Accesibilidad

La accesibilidad permite que cualquier persona pueda disponer y utilizar las edificaciones, servicios o productos en igualdad de condiciones que los demás. También se entiende como la relación con las tres formas básicas de actividad humana: movilidad, comunicación y comprensión; las tres sujetas a limitación como consecuencia de la existencia de barreras.³¹

Barreras físicas

Las barreras físicas son obstáculos estructurales en entornos naturales o hechos por el hombre, los cuales impiden o bloquean la movilidad (desplazamiento por el entorno) o el acceso.³²

Desarrollo

Desarrollo significa crecimiento, aumento, reforzamiento, progreso, desenvolvimiento o evolución de algo.³³

Derecho

Conjunto de principios y normas, generalmente inspirados en ideas de justicia y orden, que regula las relaciones humanas en toda sociedad y cuya observancia puede ser impuesta de forma coactiva por parte de un poder público.³⁴

Discriminación

Trato diferenciado y desigual hacia una persona o un grupo en diversos ámbitos de la vida social en función de una o varias categorías, sean estas reales, atribuidas o imaginarias, tales como la cultura, el género, la edad o la clase social.³⁵

Estrategia

Procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario. Esto, buscando alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos.³⁶

³¹ Alonso López, F. (dir.). 2003. Acceplan. Plan de accesibilidad 2003-2010. Libro Blanco. Ceapat.

³² Barreras para las personas con discapacidades |Las discapacidades y la salud |NCBDDD| DC. (s. f.). Recuperado 15 de octubre de 2022, de <https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/disabilityandhealth/disability-barriers.html>

³³ Significado de Desarrollo. (2019, 31 octubre). Significados. Recuperado 15 de octubre de 2022, de <https://www.significados.com/desarrollo/>

³⁴ colaboradores de Wikipedia. (2022, 10 octubre). Derecho. Wikipedia, la enciclopedia libre. Recuperado 15 de octubre de 2022, de <https://es.wikipedia.org/wiki/Derecho>

³⁵ Discriminación | Diccionario Cear. (s. f.). Recuperado 15 de octubre de 2022, de <https://diccionario.ceareuskadi.org/discriminacion/>

³⁶ Westreicher, G. (2020, 7 agosto). Estrategia. Economipedia. Recuperado 15 de octubre de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html>

Equidad

Consiste en el reparto de bienes o servicios en función de los méritos de un individuo. Por lo que, si una persona merece más que otra, el reparto dejaría de ser igualitario.³⁷

Empatía

Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos, comprender el estado emocional del otro, experiencia de entender la condición de la otra persona desde su perspectiva.³⁸

Exclusión social

Situación en la que no todas las personas tienen el mismo acceso a las oportunidades y servicios que les permiten llevar una vida digna y feliz: desde no poder participar y que se escuche su voz sobre las normas de la sociedad en la que viven, a no acceder a servicios e infraestructuras básicas como la electricidad y el agua corriente, la educación pública, la sanidad o el sistema de bienestar social.³⁹

Igualdad

Consiste en repartir, en partes iguales, en una misma proporción, un bien, recurso, servicio.

Inserción laboral

proceso integral en el que intervienen distintos factores para su realización, como pueden ser las características que presentan las personas y las oportunidades que ofrece el mercado laboral, originándose un encuentro entre empleabilidad y ocupabilidad.⁴⁰

Mercado laboral

Sitio donde se intercambian fuerzas de trabajo que se ofrecen a cambio del dinero que están dispuestos a ofrecer por el mismo, los empleadores, que pueden ser personas físicas o jurídicas, públicas o privadas.⁴¹

³⁷ Software DELSOL. (2020, 9 diciembre). ·Equidad ¿Qué es?, Ejemplos. Recuperado 15 de octubre de 2022, de <https://www.sdelosol.com/glosario/equidad/>

³⁸ Equipo Editorial Sanarai. (2022, 12 septiembre). Qué es la empatía: definición, importancia y cómo desarrollarla. Sanarai. Recuperado 15 de octubre de 2022, de <https://www.sanarai.com/blog/que-es-la-empatia-definicion-importancia-y-como-desarrollarla>

³⁹ European Liberties Platform. (2021, 14 junio). Exclusión social: definición, impacto, ejemplos y oportunidades futuras. Liberties.eu. Recuperado 15 de octubre de 2022, de <https://www.liberties.eu/es/stories/exclusion-social/43579>

⁴⁰ Cravero E. (2017) “Inserción laboral, nivel de empleabilidad y satisfacción del estudiantado”

⁴¹ Concepto de mercado laboral - Definición en DeConceptos.com. (s. f.). Recuperado 15 de octubre de 2022, de <https://deconceptos.com/ciencias-juridicas/mercado-laboral>

Motivación

Razón que provoca la realización o la omisión de una acción. Se trata de un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona.⁴²

Oportunidad laboral

Las oportunidades laborales son condiciones que describen la disponibilidad de oportunidades laborales para quienes buscan trabajo. Por tanto, las oportunidades laborales son la cantidad de puestos de trabajo disponibles para las personas que buscan trabajo.⁴³

Objetivo

Meta o fin último hacia el cual se dirigen las acciones o las operaciones de algún proyecto específico.⁴⁴

Prestaciones

El servicio convenido en un acuerdo o exigido por una autoridad. Lo habitual es que la prestación esté estipulada mediante un contrato que impone derechos y obligaciones.⁴⁵

Reclutamiento de personal: es un conjunto de técnicas y procedimientos que se proponen atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización, además se puede definir como un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de RH oportunidades de empleo que pretende llenar. Para que el reclutamiento sea eficaz, debe atraer un contingente suficiente de candidatos que abastezca de manera adecuada el proceso de selección.⁴⁶

Recursos humanos

Departamento dentro de las empresas en el que se gestiona todo lo relacionado con las personas que trabajan en ella. Esto incluiría desde el reclutamiento, selección, contratación, Onboarding o bienvenida, formación, promoción, nóminas y despidos.⁴⁷

⁴² Significado de Motivación. (2017, 25 junio). Significados. Recuperado 15 de octubre de 2022, de <https://www.significados.com/motivacion/>

⁴³ Definición de oportunidades laborales y tipos (discusión completa). (s. f.). Recuperado 15 de octubre de 2022, de <https://infotech-web.com/es/advice/9597-definition-of-job-opportunities-and-types-full-discussion>

⁴⁴ Objetivo - Concepto, tipos, ejemplos, objetividad. (s. f.). Concepto. Recuperado 15 de octubre de 2022, de <https://concepto.de/objetivo/>

⁴⁵ Julián Pérez Porto y María Merino. Publicado: 2010. Actualizado: 2014. Definicion.de: Definición de prestación (<https://definicion.de/prestacion/>)

⁴⁶ Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos, (Octava edición). McGraw-Hill Education

⁴⁷ Hr, F. (2022, 22 julio). ¿Qué son los recursos humanos? Repasamos conceptos. Factorial Blog. Recuperado 15 de octubre de 2022, de <https://factorialhr.es/blog/que-son-recursos-humanos-definicion/>

Respeto

El respeto es un valor que permite al ser humano reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos. Es decir, el respeto es el reconocimiento del valor propio y de los derechos de los individuos y de la sociedad.⁴⁸

Selección

Actividad de oposición, de elección, de escoger y decidir, de clasificación, de filtrar la entrada y, por tanto, de restringirla. Su propósito principal es escoger y clasificar a los candidatos adecuados para las necesidades de la organización. Si todas las personas fueran iguales y tuvieran las mismas condiciones individuales para aprender y trabajar, podríamos olvidarnos de la selección de personal. Pero la variabilidad humana es enorme: por las diferencias particulares tanto en el plano físico (estatura, peso, complexión, fuerza, agudeza visual y auditiva, resistencia a la fatiga, etc.) como en el psicológico (temperamento, carácter, inteligencia, aptitudes, habilidades mentales, etc.), las personas se comportan, perciben situaciones y se desempeñan de manera diferente (con mayor o menor éxito) en las organizaciones.⁴⁹

Trabajo

Conjunto de actividades que realiza una persona para poder conseguir una meta, poder solventar problemas o producir bienes y/o servicios para los humanos.⁵⁰

Vulnerabilidad

Riesgo que una persona, sistema u objeto puede sufrir frente a peligros inminentes, sean ellos desastres naturales, desigualdades económicas, políticas, sociales o culturales.⁵¹

⁴⁸ Colección Desarrollo personal y laboral, N° 33, dirección de comunicaciones corporativa.

⁴⁹ Ídem

⁵⁰ Méndez, D. (2021, 15 octubre). ¿Qué es trabajo? | Definición de trabajo | Concepto de trabajo. Economía Simple. Recuperado 15 de octubre de 2022, de <https://www.economiasimple.net/glosario/trabajo>

⁵¹ Significado de Vulnerabilidad. (2018, 13 octubre). Significados. Recuperado 15 de octubre de 2022, de <https://www.significados.com/vulnerabilidad/>

ANEXO N°2:
Herramientas de
recolección de
información.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Guía de entrevista para Generalista de Recursos Humanos

Objetivo: Fortalecer las políticas de inserción laboral que permita la incorporación de personas con discapacidad en la empresa Comidas Orientales, S.A. de C.V., ubicada en el municipio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad

Dirigido a: Gerente o Generalista de Recursos Humanos

Entrevistado: _____

Puesto: _____

No.	Indicador	Objetivo	Pregunta
1	Cumplimiento de leyes	Determinar si la empresa cumple con la ley y el número mínimo de empleados con discapacidad	¿Con cuántos empleados cuenta la empresa actualmente y cuántos tienen algún tipo de discapacidad?
2	Políticas laborales	Demostrar si la empresa cuenta con políticas de inserción laboral enfocadas a las personas con discapacidad.	¿La empresa cuenta con políticas de inserción laboral para personas con discapacidad?
3	Cumplimiento de leyes	Demostrar que se cuenta con el conocimiento para poder certificar a una persona con discapacidad	¿Conoce el procedimiento para que una persona obtenga su acreditación de discapacidad y las instituciones que las facilitan?
4	Tipos de discapacidad	Identificar los requisitos de las personas con discapacidad para laborar en la empresa	¿Cuáles son los requisitos de las personas con discapacidad para trabajar en su empresa?
5	Puestos de trabajo	Conocer los puestos ofertados para personas con discapacidad	¿Cuáles son los puestos ofertados para personas con discapacidad?
6	Limitaciones para contratar.	Determinar las razones de ofrecer la vacante a personas con tipos específicos de discapacidad.	¿Cómo se definió limitar los puestos de trabajo ofertados a ciertos tipos de discapacidad?
7	Perfil de puesto	Reconocer si en la organización se cuentan con los perfiles definidos de las posiciones que se ofertan a personas con discapacidad.	¿Cuenta con el perfil de puesto, para estas posiciones?

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



8	Proceso de aprobación de puestos.	Indagar los criterios o las personas que aprobaron el puesto de trabajo para personas con discapacidad.	¿Bajo qué criterio se definieron los puestos de trabajo que pueden ofertar a personas con discapacidad?
9	Proceso de inserción laboral	Conocer si se cuenta con capacitaciones acordes al tipo de discapacidad	¿Cuentan con una capacitación adecuada al tipo de discapacidad de las personas?
10	Higiene y seguridad ocupacional Instalaciones	Identificar posibles riesgos laborales para personas con discapacidad	¿Las áreas de trabajo están acondicionadas en su infraestructura y/o señalización para cualquier tipo de discapacidad?
11	Barreras de comunicación	Identificar si la empresa prepara y capacita al resto de compañeros para recibir a una persona con discapacidad	¿Los compañeros de trabajo están capacitados e instruidos para recibir a una persona con discapacidad?
12	Crecimiento laboral	Identificar si las personas con discapacidad ocupan posiciones de liderazgo	¿Cuántas personas con discapacidad ocupan puestos gerenciales o de liderazgo dentro de la empresa?
13	Crecimiento laboral	Comprobar si la empresa cuenta con un plan de desarrollo interno para personas con discapacidad	¿Las personas con discapacidad, cuentan con un plan de desarrollo interno igualitario y equitativo al resto de empleados, para poder aspirar a un puesto superior?
14	Rendimiento laboral	Identificar que las evaluaciones consideren las limitaciones físicas según la discapacidad	Las evaluaciones de desempeño ¿están diseñadas de tal forma que consideren la discapacidad de los empleados y el impacto que esto puede generar en su rendimiento?



Guía de entrevista para personal con discapacidad.

Objetivo: Fortalecer las políticas de inserción laboral que permita la incorporación de personas con discapacidad en la empresa Comidas Orientales, S.A. de C.V., ubicada en el municipio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad

Dirigido a: empleados activos con algún tipo de discapacidad

Entrevistado: _____

Puesto: _____

Guía de entrevista

No.	Indicador	Objetivo	Pregunta
1	Tipo de discapacidad	Identificar el tipo de discapacidad que el entrevistado posee.	¿Qué tipo de discapacidad usted posee?
2	Cumplimiento de leyes	Demostrar que las personas con discapacidad conocen las leyes laborales que los protegen	¿Conoce cuáles son las leyes vigentes que velan por las personas y los trabajadores con discapacidad?
3	Reclutamiento	Conocer si la empresa facilitó la comunicación de la oferta laboral	¿Por qué medio se dio cuenta de la oportunidad laboral: directamente la empresa, contacto o institución de gobierno?
4	Reclutamiento	Identificar si del equipo de selección de personal cuenta con los conocimientos para atender a personas con discapacidad	¿El personal de selección estaba preparado para recibirlo y atenderlo considerando su discapacidad?
5	Inserción laboral	Demostrar que el personal con discapacidad recibió la capacitación adecuada a su condición	¿La capacitación que usted recibió consideró algún tipo de técnica diferente al resto de compañeros para facilitar su aprendizaje?
6	Higiene y salud ocupacional	Identificar si los empleados con discapacidad cuentan con las condiciones laborales adecuadas para desempeñarse	En su puesto de trabajo ¿Cuenta con las instalaciones y condiciones adecuadas que consideren su discapacidad y que le faciliten realizar sus funciones?
7	Cumplimiento de actividades	Comprobar si las actividades que realizan el personal con discapacidad se ve limitado por su lugar de trabajo	¿La actividad o actividades que usted realiza en su lugar de trabajo se ven totalmente limitadas por su discapacidad?

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



8	Relaciones laborales	Conocer si la empresa vela por un ambiente libre de discriminación	¿Conoce el reglamento interno de la empresa y su regulación contra cualquier tipo de discriminación?
9	Crecimiento profesional	Demostrar si la empresa brinda las condiciones de desarrollo y crecimiento profesional para personas con discapacidad	¿La empresa le brinda las mismas oportunidades que al resto de compañeros para poder desarrollarse y crecer internamente?
10	Evaluaciones de desempeño	Conocer si los empleados con discapacidad consideran igualitarias las evaluaciones de desempeño	¿Considera que las evaluaciones que se le realizan toman en cuenta su discapacidad para medir su desempeño?
11	Prestaciones laborales	Identificar si la empresa brinda las mismas prestaciones laborales para todos sus empleados	¿Recibe las mismas prestaciones laborales que el resto de sus compañeros dentro de la empresa?
12	Prestaciones laborales	Conocer si el trabajador con discapacidad cuenta con prestaciones especiales acordes a su condición	¿Recibe algún tipo de prestación adicional que se relacione directamente al tipo de discapacidad que posee?

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ENCUESTA

Objetivo: Fortalecer las políticas de inserción laboral que permita la incorporación de personas con discapacidad en la empresa Comidas Orientales, S.A. de C.V., ubicada en el municipio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad

Dirigido a: empleados operativos sin discapacidad

Unidad de trabajo: _____

No.	Indicador	Objetivo	Pregunta
1	Cumplimiento de leyes	Determinar si se cumple con el número establecido de personas con discapacidad por establecimiento de trabajo según la ley	¿Actualmente tiene algún compañero con alguna discapacidad? <input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
2	Cumplimiento de leyes	Demostrar si lo empleados tienen conocimiento de las leyes que protegen a las personas con discapacidad	¿Conoce las leyes que protegen a las personas con discapacidad? <input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
3	Falta de políticas	Demostrar la falta de políticas aplicables a personas con discapacidad	¿Conoce si la empresa cuenta con políticas para personas con discapacidad? <input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
4	Reclutamiento	Demostrar si la empresa comunica abiertamente las oportunidades de trabajo para personas con discapacidad	¿Tiene conocimiento sobre oportunidades de empleo para personas con discapacidad dentro de la empresa? <input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
5	Puestos de trabajo	Conocer si el puesto de trabajo ofertado es el idóneo para un empleado con discapacidad	¿Considera que su puesto de trabajo lo podría realizar una persona con discapacidad? <input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
6	Inserción laboral	Identificar si la empresa brinda las condiciones necesarias para que los	Con base a su experiencia ¿Considera que la empresa facilitaría la adaptación

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



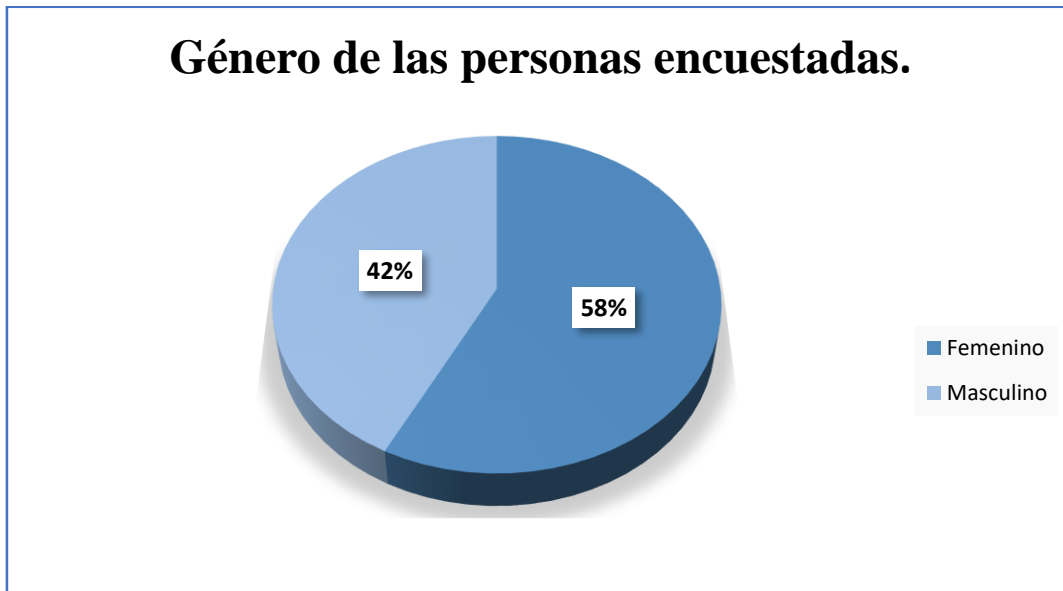
		empleados con discapacidad se adapten fácilmente a sus puestos de trabajo	a los puestos de trabajo a personas con discapacidad? <input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
7	Relaciones laborales	Identificar si los empleados sin discapacidad conocen el reglamento interno y su regulación contra cualquier tipo de discriminación o acoso	¿Conoce el reglamento interno de la empresa y su regulación contra cualquier tipo de discriminación o acoso? <input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
8	Relaciones laborales	Identificar si los empleados están capacitados para trabajar con compañeros con discapacidad	¿La empresa le brinda capacitación e información necesaria para poder trabajar y relacionarse con un compañero con discapacidad? <input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
9	Crecimiento laboral	Conocer si la empresa brinda las mismas oportunidades de crecimiento	¿Considera que se le brindan las mismas oportunidades de crecimiento interno a sus compañeros con discapacidad? <input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
10	Higiene y salud ocupacional	Identificar si los puestos de trabajo cuentan con las condiciones de infraestructura y seguridad para el cumplimiento de sus actividades	En su lugar de trabajo ¿Se cuenta con la infraestructura y las herramientas de trabajo necesarias y adecuadas para personas con discapacidad? <input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo

ANEXO N°3:

**Tabulación de datos de Cuestionario
dirigido a empleados de la empresa
Comidas Orientales S. A de C. V**

INFORMACIÓN DEL PERSONAL ENCUESTADO
GÉNERO

Gráfica N° 1: Género



Fuente: Encuesta realizada al personal operativo sin discapacidad.

Tabla N°1 Género del personal encuestado

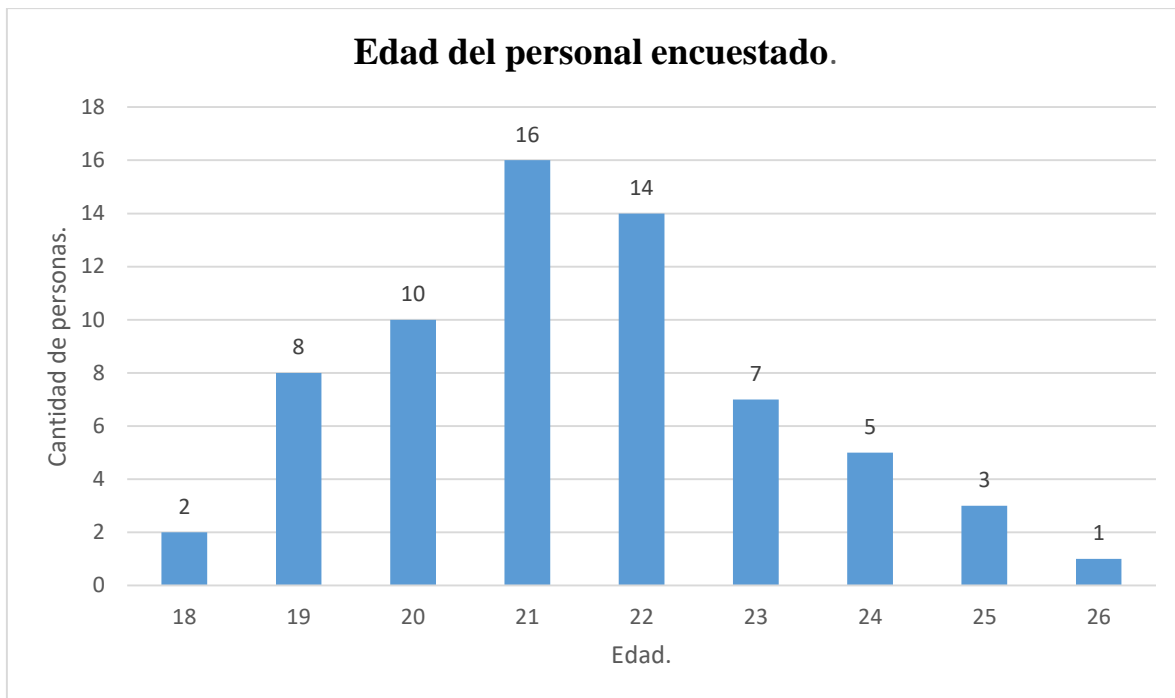
Género	F. Absoluta	F. Relativa
Femenino	38	58%
Masculino	28	42%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo sin discapacidad.

Se puede observar una cantidad mayor de mujeres que de hombres en la empresa Comidas Orientales S.A de C.V. pero las oportunidades laborales se ofrecen igual para ambos géneros.

EDAD

Gráfica N° 2: Edad



Fuente: Encuesta realizada al personal operativo sin discapacidad.

Tabla N°2 Edad del personal encuestado

Edades	F. Absoluta	F. Relativa
18	2	3.03%
19	8	12.12%
20	10	15.15%
21	16	24.24%
22	14	21.21%
23	7	10.61%
24	5	7.58%
25	3	4.55%
26	1	1.52%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo sin discapacidad

El promedio de edades de los empleados en la empresa Comidas Orientales S.A de C.V. está dentro del rango de 19 años a los 24 años, con esto demuestra que la empresa contrata a personal joven, que pueda realizar las actividades bajo presión.

PREGUNTAS:

1. ¿Actualmente tiene algún compañero con alguna discapacidad?

Objetivo: Determinar si se cumple con el número establecido de personas con discapacidad por establecimiento de trabajo según la ley.

Gráfica N° 3: Pregunta 1



Fuente: Encuesta realizada al personal operativo sin discapacidad.

Tabla N°3 Resultados de pregunta número 1

Alternativas	F. Absoluta	F. Relativa
Si	21	31.82%
No	45	68.18%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo sin discapacidad.

Interpretación:

En la empresa Comidas Orientales S.A de C.V, no se cumple con el número establecido de personas con discapacidad según la ley, ya que actualmente solo laboran cuatro personas con certificado de discapacidad, mostrando que en la organización del total de encuestados el 31.82% que representa 21 empleados afirman tener de compañero laboral una o más persona con discapacidad. Es importante analizar que de los encuestados que forman parte del 31.82% se da el caso que tienen el o los mismos compañeros/as con discapacidad dado que podrían pertenecer a la misma sucursal, demostrando esto que el número real de personas con discapacidad es menor aún del estimado.

2. ¿Conoce las leyes que protegen a las personas con discapacidad?

Objetivo: Demostrar si los empleados tienen conocimiento de las leyes que protegen a las personas con discapacidad.

Gráfica N°4: Pregunta 2



Fuente: Encuesta realizada al personal operativo sin discapacidad.

Tabla N°4 Resultados de pregunta número 2

Alternativas	F. Absoluta	F. Relativa
Si	0	0%
No	66	100%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo sin discapacidad.

Interpretación:

Se logró comprobar que, en la organización, el 100% de los empleados dice desconocer por completo las leyes vigentes que protegen a las personas con discapacidad.

3. ¿Sabe si la empresa cuenta con políticas para personas con discapacidad?

Objetivo: Demostrar la falta de políticas aplicables a personas con discapacidad

Gráfica N°5: Pregunta 3



Fuente: Encuesta realizada al personal operativo sin discapacidad.

Tabla N°5 Resultados de pregunta número 3

Alternativas	F. Absoluta	F. Relativa
Si	5	7.58%
No	61	92.42%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo sin discapacidad.

Interpretación:

Se comprueba que el personal desconoce si la empresa cuenta con políticas que protejan a sus compañeros con discapacidad, esto puede ser por la poca comunicación interna o porque en realidad no se cuentan con ellas, siendo así que de los encuestados el 92.42% dicen no tener conocimiento sobre la existencia de estas políticas.

4. ¿Tiene conocimiento sobre oportunidades de empleo para personas con discapacidad dentro de la empresa?

Objetivo: Demostrar si la empresa comunica abiertamente las oportunidades de trabajo para personas con discapacidad.

Gráfica N°6: Pregunta 4



Fuente: Encuesta realizada al personal operativo sin discapacidad.

Tabla N°6 Resultados de pregunta número 4

Alternativas	F. Absoluta	F. Relativa
Si	4	6.06%
No	62	93.94%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo sin discapacidad.

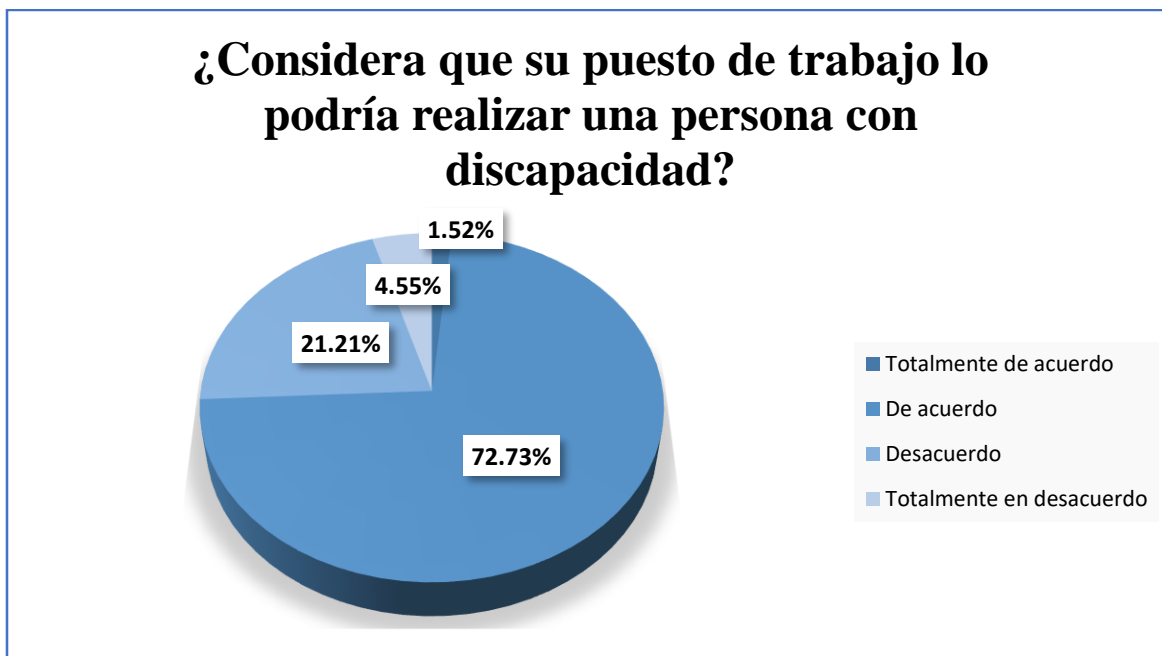
Interpretación:

El 93.94% de los encuestados dice desconocer si existen oportunidades de trabajo para personas con discapacidad, esto puede verse provocado debido a la falta de divulgación o comunicación interna sobre las oportunidades de empleo.

5. **¿Considera que su puesto de trabajo lo podría realizar una persona con discapacidad?**

Objetivo: Conocer si el puesto de trabajo ofertado es el idóneo para un empleado con discapacidad.

Gráfica N°7: Pregunta 5



Fuente: Encuesta realizada al personal operativo sin discapacidad.

Tabla N°7 Resultados de pregunta número 5

Alternativas	F. Absoluta	F. Relativa
Totalmente de acuerdo	1	1.52%
De acuerdo	48	72.73%
Desacuerdo	14	21.21%
Totalmente en desacuerdo	3	4.55%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo sin discapacidad.

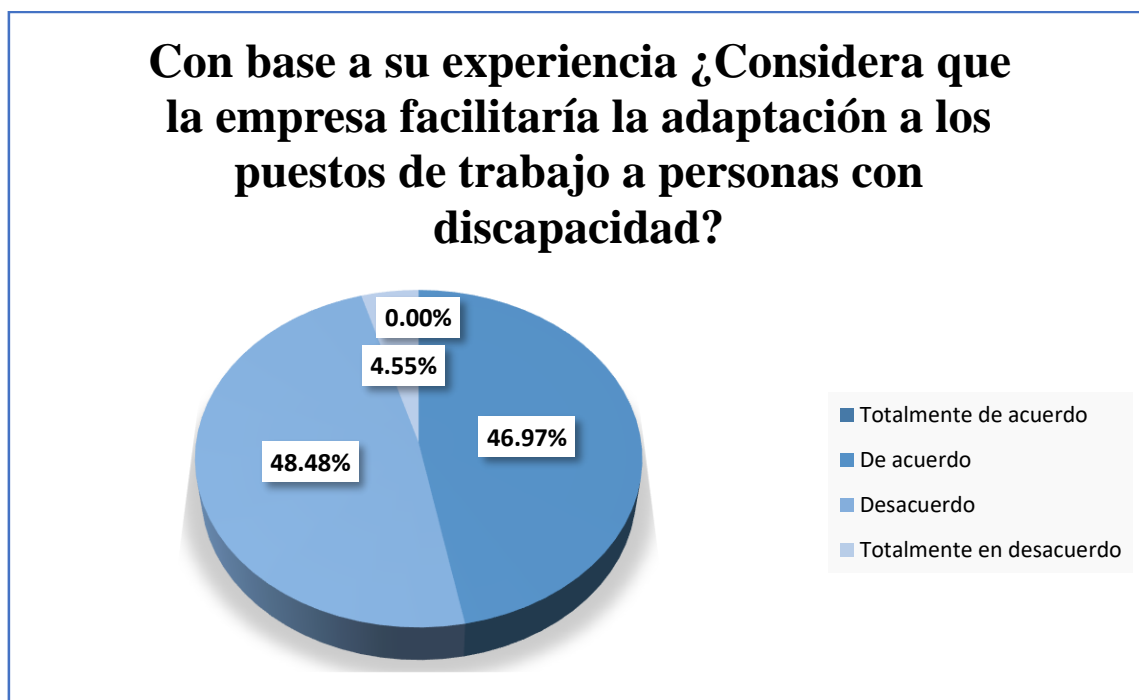
Interpretación:

Según la experiencia y criterio de los colaboradores encuestados el 72.73% considera que de acuerdo su puesto de trabajo lo puede desempeñar una persona con discapacidad, demostrando que a criterio de los empleados en la empresa existen oportunidades factibles para la incorporación de personas con discapacidad.

6. Con base a su experiencia ¿Considera que la empresa facilitaría la adaptación a los puestos de trabajo a personas con discapacidad?

Objetivo: Identificar si la empresa brinda las condiciones necesarias para que los empleados con discapacidad se adapten fácilmente a sus puestos de trabajo.

Gráfica N°8 Pregunta 6



Fuente: Encuesta realizada al personal operativo sin discapacidad.

Tabla N°8 Resultados de pregunta número 6

Alternativas	F. Absoluta	F. Relativa
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	31	46.97%
Desacuerdo	32	48.48%
Totalmente en desacuerdo	3	4.55%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo sin discapacidad.

Interpretación:

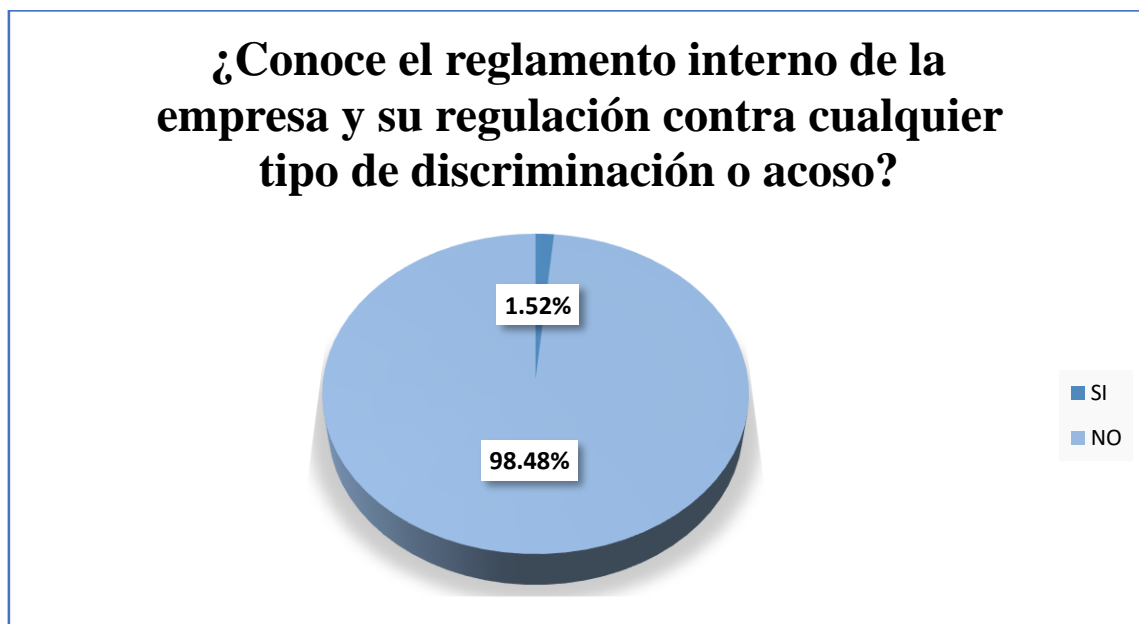
La opinión dividida de los colaboradores demuestra la inseguridad de que la empresa brinde las condiciones necesarias para que los empleados con discapacidad se adapten fácilmente a

sus puestos de trabajo, esto podría deberse a una cuestión económica de inversión en infraestructura, la falta de políticas u otros factores internos.

7. ¿Conoce el reglamento interno de la empresa y su regulación contra cualquier tipo de discriminación o acoso?

Objetivo: Identificar si los empleados sin discapacidad conocen el reglamento interno y su regulación contra cualquier tipo de discriminación o acoso.

Gráfica N°9: Pregunta 7



Fuente: Encuesta realizada al personal operativo sin discapacidad.

Tabla N°9 Resultados de pregunta número 7

Alternativas	F. Absoluta	F. Relativa
Si	1	1.52%
No	65	98.48%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo sin discapacidad.

Interpretación:

Según la encuesta un alto porcentaje del 98.48% de los colaboradores de la empresa no está informado acerca del reglamento interno de la empresa y su regulación contra cualquier tipo de discriminación.

8. ¿La empresa le brinda capacitación e información necesaria para poder trabajar y relacionarse con un compañero con discapacidad?

Objetivo: Identificar si los empleados están capacitados para trabajar con compañeros con discapacidad.

Gráfica N°10: Pregunta 8



Fuente: Encuesta realizada al personal.

Tabla N°10 Resultados de pregunta número 8

Alternativas	F. Absoluta	F. Relativa
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Desacuerdo	55	83.33%
Totalmente en desacuerdo	11	16.67%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo sin discapacidad.

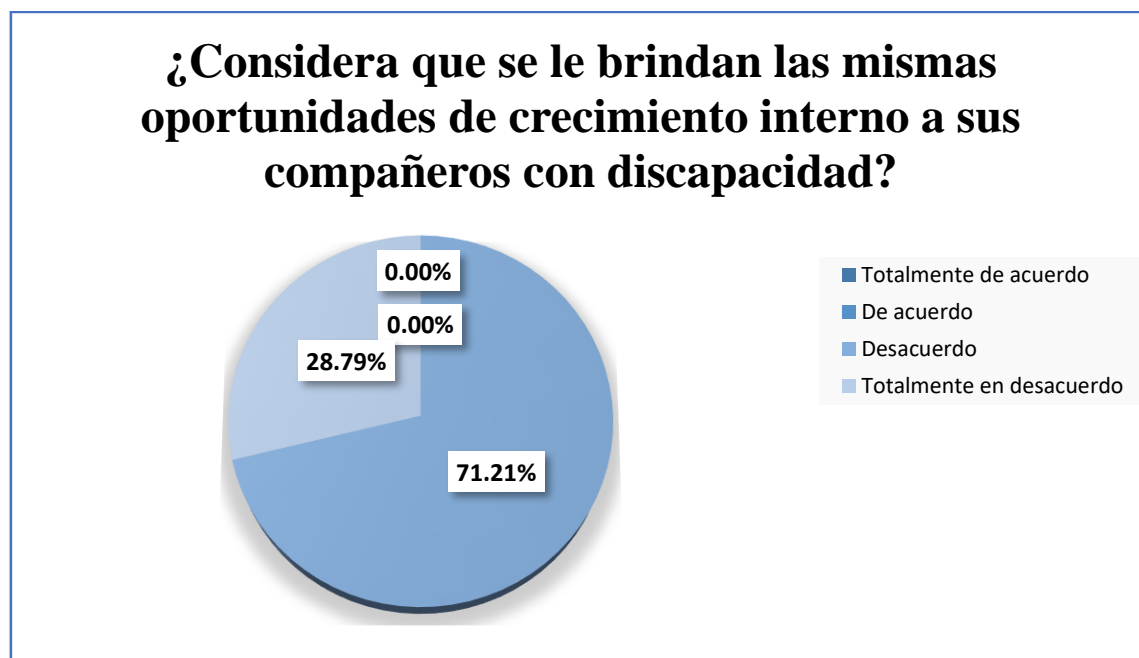
Interpretación:

Los colaboradores de la empresa respondieron en un 83.33% que están en Desacuerdo y el 16.67% Totalmente en desacuerdo demuestra que a su criterio no se hacen los esfuerzos necesarios en brindar capacitación e información necesaria para poder laborar con personas con discapacidad.

9. ¿Considera que se le brindan las mismas oportunidades de crecimiento interno a sus compañeros con discapacidad?

Objetivo: Conocer si la empresa brinda las mismas oportunidades de crecimiento.

Gráfica N°11: Pregunta 9



Fuente: Encuesta realizada al personal operativo sin discapacidad.

Tabla N°11 Resultados de pregunta número 9

Alternativas	F. Absoluta	F. Relativa
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Desacuerdo	47	71.21%
Totalmente en desacuerdo	19	28.79%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo sin discapacidad.

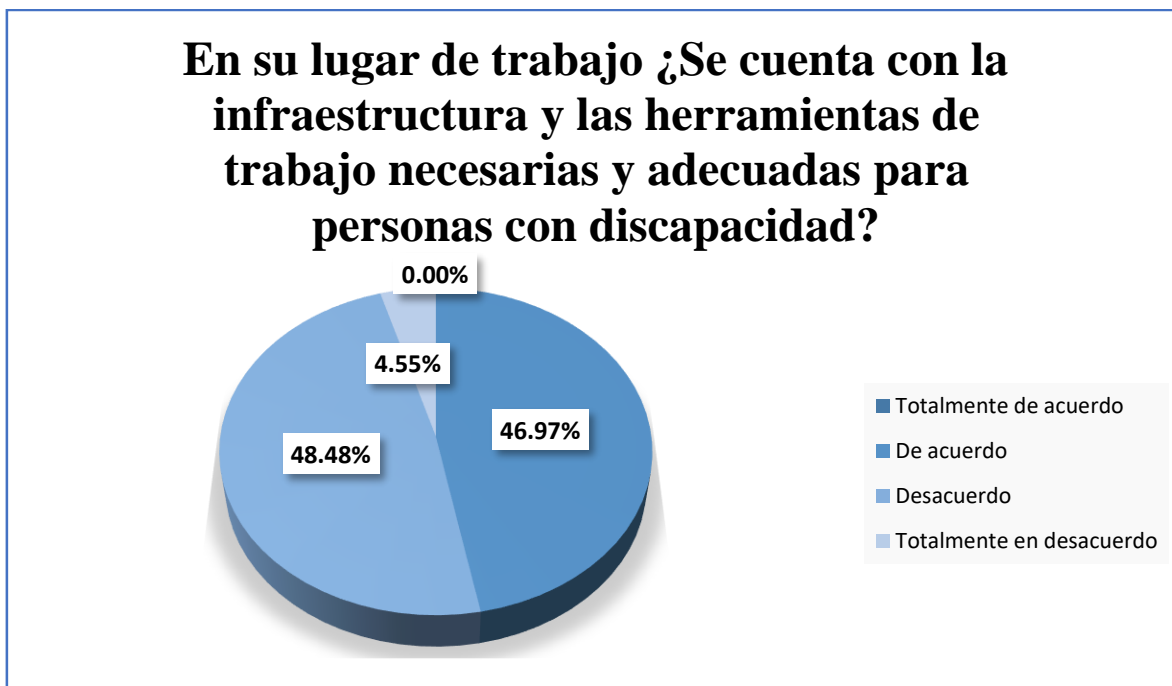
Interpretación:

Los colaboradores de la empresa respondieron en un 71.21% que están en Desacuerdo y el 28.79% Totalmente en desacuerdo estiman que no se les brindan las mismas oportunidades de crecimiento interno a las personas con discapacidad, lo que implica que no se les brinde la opción de ascender a un mejor puesto laboral.

10. En su lugar de trabajo ¿Se cuenta con la infraestructura y las herramientas de trabajo necesarias y adecuadas para personas con discapacidad?

Objetivo: Identificar si los puestos de trabajo cuentan con las condiciones de infraestructura y seguridad para el cumplimiento de sus actividades.

Gráfica N°12: Pregunta 10



Fuente: Encuesta realizada al personal operativo sin discapacidad

Tabla N°12 Resultados de pregunta número 10

Alternativas	F. Absoluta	F. Relativa
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	31	46.97%
Desacuerdo	32	48.48%
Totalmente en desacuerdo	3	4.55%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo sin discapacidad.

Interpretación:

Se considera que en un 53.03% (respuestas Desacuerdo y respuestas de Totalmente en desacuerdo sumadas) la organización no cuenta con la infraestructura y las herramientas de trabajo necesarias y adecuadas para el desarrollo laboral de las personas con discapacidad, siendo esta una barrera trascendental para la incorporación de recurso humano con discapacidad a la empresa.

ANEXO N°4:

**Resultados de la entrevista dirigida a
personal con discapacidad de la empresa**

Comidas Orientales S. A de C. V

Pregunta	Participantes	Respuestas	Interpretación
1. ¿Qué tipo de discapacidad usted posee?	Empleado/a con discapacidad 1	Motriz	La discapacidad que más predomina del personal entrevistado es la sensorial auditiva.
	Empleado/a con discapacidad 2	Sensorial auditiva.	
	Empleado/a con discapacidad 3	Sensorial auditiva.	
	Empleado/a con discapacidad 4	Sensorial auditiva.	
2. ¿Conoce cuáles son las leyes vigentes que velan por las personas y los trabajadores con discapacidad?	Empleado/a con discapacidad 1	Si	El 50% de las personas entrevistadas, desconocen las leyes vigentes que velan por las personas con discapacidad y el otro 50% afirman el conocerlas.
	Empleado/a con discapacidad 2	No	
	Empleado/a con discapacidad 3	No	
	Empleado/a con discapacidad 4	Si	
3. ¿Por qué medio se dio cuenta de la oportunidad laboral: directamente la empresa, contacto o institución de gobierno?	Empleado/a con discapacidad 1	Contacto dentro de la empresa	Las cuatro personas con discapacidad entrevistadas se dieron cuenta de la oportunidad laboral por medio de un contacto dentro de la empresa.
	Empleado/a con discapacidad 2	Contacto dentro de la empresa	
	Empleado/a con discapacidad 3	Contacto dentro de la empresa	
	Empleado/a con discapacidad 4	Contacto dentro de la empresa	
4. ¿El personal de selección estaba preparado para recibirlo y atenderlo considerando su discapacidad?	Empleado/a con discapacidad 1	Si	El 75% de los entrevistados afirman que los colaboradores de selección de personal no estaban preparados para recibirlos y atenderlos.
	Empleado/a con discapacidad 2	No	
	Empleado/a con discapacidad 3	No	
	Empleado/a con discapacidad 4	No	
5. ¿La capacitación que usted recibió consideró algún tipo de técnica	Empleado/a con discapacidad 1	No	El total de entrevistados con discapacidad concluye que no se les brindo una capacitación diferente con respecto a sus demás compañeros.
	Empleado/a con discapacidad 2	No	
	Empleado/a con discapacidad 3	No	

Pregunta	Participantes	Respuestas	Interpretación
diferente al resto de compañeros para facilitar su aprendizaje?	Empleado/a con discapacidad 4	No	
6. En su puesto de trabajo ¿Cuenta con las instalaciones y condiciones adecuadas que consideren su discapacidad y que le faciliten realizar sus tareas?	Empleado/a con discapacidad 1	De Acuerdo	Tres de las cuatro personas entrevistadas afirman que la empresa no cuenta con instalaciones y condiciones adecuadas a su discapacidad, lo que dificulta poder realizar sus tareas.
	Empleado/a con discapacidad 2	Desacuerdo	
	Empleado/a con discapacidad 3	Totalmente en desacuerdo	
	Empleado/a con discapacidad 4	Totalmente en desacuerdo	
7. ¿La actividad o actividades que usted realiza en su lugar de trabajo se ven totalmente limitadas por su discapacidad?	Empleado/a con discapacidad 1	Desacuerdo	El 100% del personal entrevistado considera que su discapacidad no limita totalmente la realización de sus actividades.
	Empleado/a con discapacidad 2	Desacuerdo	
	Empleado/a con discapacidad 3	Desacuerdo	
	Empleado/a con discapacidad 4	Desacuerdo	
8. ¿Conoce el reglamento interno de la empresa y su regulación contra cualquier tipo de discriminación?	Empleado/a con discapacidad 1	No	El personal desconoce el reglamento interno de la empresa y su regulación contra cualquier tipo de discriminación.
	Empleado/a con discapacidad 2	No	
	Empleado/a con discapacidad 3	No	
	Empleado/a con discapacidad 4	No	
9. ¿La empresa le brinda las mismas oportunidades que al resto de compañeros para poder desarrollarse y	Empleado/a con discapacidad 1	No	Según la opinión de los entrevistados la empresa no brinda oportunidades de crecimiento interno al personal con discapacidad.
	Empleado/a con discapacidad 2	No	
	Empleado/a con discapacidad 3	No	
	Empleado/a con discapacidad 4	No	

Pregunta	Participantes	Respuestas	Interpretación
crecer internamente?			
10. ¿Considera que las evaluaciones que se le realizan toman en cuenta su discapacidad para medir su desempeño?	Empleado/a con discapacidad 1	Desacuerdo	Con base a las respuestas obtenidas de los entrevistados; la organización no toma en cuenta la discapacidad del personal cuando se realizan mediciones de desempeño.
	Empleado/a con discapacidad 2	Desacuerdo	
	Empleado/a con discapacidad 3	Totalmente en desacuerdo	
	Empleado/a con discapacidad 4	Totalmente en desacuerdo	
11. ¿Recibe las mismas prestaciones laborales que el resto de sus compañeros dentro de la empresa?	Empleado/a con discapacidad 1	Si	El 75% de los entrevistados considera que reciben las mismas prestaciones laborales que el resto de los compañeros dentro de la empresa.
	Empleado/a con discapacidad 2	No	
	Empleado/a con discapacidad 3	Si	
	Empleado/a con discapacidad 4	Si	
12. ¿Recibe algún tipo de prestación adicional que se relacione directamente al tipo de discapacidad que posee?	Empleado/a con discapacidad 1	No	Las 4 personas con discapacidad entrevistadas afirman que no reciben prestaciones adicionales.
	Empleado/a con discapacidad 2	No	
	Empleado/a con discapacidad 3	No	
	Empleado/a con discapacidad 4	No	

Fuente: Entrevista realizada al personal con discapacidad.

ANEXO N°5:

**Resultados de la entrevista dirigida al
Generalista de Recursos Humanos de la
empresa Comidas Orientales S. A de C. V**

Categoría de análisis	Participante	Respuesta	Interpretación
1. ¿Con cuántos empleados cuenta la empresa actualmente y cuántos tienen algún tipo de discapacidad?	Antonio Parada	La empresa actualmente cuenta con 650 empleados de los cuales cuatro de ellos tienen su certificado de discapacidad, adicional existen tres empleados con discapacidad no certificados ni inscritos en ninguna institución.	Según el número de empleados con discapacidad la empresa no está cumpliendo con lo estipulado en la ley.
2. ¿La empresa cuenta con políticas de inserción laboral para personas con discapacidad?		Actualmente las políticas no están diseñadas para contratar personas con discapacidad.	Las políticas de la empresa Comidas Orientales S.A de C.V no han sido diseñadas ni orientadas para las personas con discapacidad.
3. ¿Conoce el procedimiento para que una persona obtenga su acreditación de discapacidad y las instituciones que las facilitan?		No conozco el procedimiento para poder certificar a una persona con discapacidad	El Generalista de Recursos Humanos desconoce el procedimiento para que una persona obtenga su acreditación de discapacidad
4. ¿Cuáles son los requisitos de las personas con discapacidad para trabajar en su empresa?		El único requisito actualmente es que la persona posea discapacidad de tipo auditiva, es la que más se considera al ofrecer las oportunidades laborales o en casos especiales otra condición que se adecue a la actividad a realizar.	El requisito fundamental es el tipo de discapacidad de la persona, que esta no tengan alguna dificultad en alguna de sus extremidades inferiores o superiores
5. ¿Cuáles son los puestos ofertados		Actualmente es Profesionales de cocina,	El puesto que mayormente es ofertado a personas

Categoría de análisis	Participante	Respuesta	Interpretación
para personas con discapacidad?	Antonio Parada	específicamente para la Preparación de entradas, sin embargo se pudiera considerar profesionales de servicio realizando las mismas actividades que realizan las personas de tercera edad, contratadas para este mismo puesto, que son únicamente de limpieza en salón y tareas que no requieren mayor esfuerzo físico ni conocimiento técnico.	con discapacidad es para profesionales de cocina, aunque es posible considerar otro puesto a ofertar, el puesto de profesionales de servicio, un puesto que es realizado por personas de tercera edad donde no se realiza un mayor esfuerzo físico ni poseer conocimiento técnico.
6. ¿Cómo se definió limitar los puestos de trabajo ofertados a ciertos tipos de discapacidad?		La razón principal es el giro de la empresa y su principal operación que es la cocina, esto limita las actividades que las personas con discapacidad puedan realizar siempre teniendo en cuenta de cuidar su integridad física y mental, un ejemplo claro es lo imposible que resultaría tener a una persona ciega en la cocina o en silla de ruedas ya que no solo es un problema de espacio si no un riesgo sumamente alto de sufrir un accidente de trabajo que esto representaría para el trabajador.	Tanto el giro de la empresa como su principal operación, es la principal razón de no contemplar todos los tipos de discapacidad
7. ¿Cuenta con el perfil de puesto, para estas posiciones?		No, por el momento no se cuenta con una herramienta como un	La empresa no cuenta con los perfiles de las

Categoría de análisis	Participante	Respuesta	Interpretación
		<p>descriptor del puesto, se ubican en posiciones de cocina y se les asignan tareas de bajo riesgo, según el tipo de discapacidad también podrían considerarse para posiciones de servicio pero siempre dando solo tareas que no impliquen ningún riesgo ni complejidad para el trabajador.</p>	<p>posiciones que se ofrecen a las personas con discapacidad.</p>
<p>8. ¿Bajo qué criterio se definieron los puestos de trabajo que pueden ofertar a personas con discapacidad?</p>		<p>La decisión está supervisada y avalada por el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional de Premium (Sociedad financiera que posee o controla a la empresa), o sea el Comité central de la corporación, quién es el que evalúa según su mapa de riesgos los puestos que podemos asignar, esta decisión es aprobada en conjunto por dicho Comité y el gerente de recursos humanos.</p> <p>La organización no cuenta con un comité de seguridad propio, todo esto viene alineado por el Comité Central de la corporación a la que pertenecemos como marca.</p>	<p>El puesto ofertado estuvo bajo evaluación del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional de Premium, comité que representa a la corporación.</p>

Categoría de análisis	Participante	Respuesta	Interpretación
9. ¿Cuentan con una capacitación adecuada al tipo de discapacidad de las personas?		No por el momento.	La organización no cuenta con capacitaciones adecuadas según el tipo de discapacidad del personal.
10. ¿Las áreas de trabajo están acondicionadas en su infraestructura y/o señalización para cualquier tipo de discapacidad?		No, es por esta razón que el puesto ofertado es recomendado cubrirlo con personas con discapacidad auditiva o con discapacidades mínimas que no comprometan la seguridad de los trabajadores debido a la naturaleza de las actividades que deben realizar o a los espacios que debido a la operación son difíciles de modificar. Por lo tanto buscamos la mayoría de las veces que la discapacidad sea la que se adecue al puesto de trabajo	La organización no cuenta con áreas de trabajo acondicionadas en su infraestructura y/o señalización para todas las discapacidades que puedan presentar los colaboradores.
11. ¿Los compañeros de trabajo están capacitados e instruidos para trabajar con una persona con discapacidad?		No	La empresa no brinda capacitaciones para que sus colaboradores laboren de la mejor manera con sus compañeros con discapacidad.
12. ¿Cuántas personas con discapacidad ocupan puestos gerenciales o de liderazgo dentro de la empresa?		Ninguna	Las personas con discapacidad pueda que no cuenten con la preparación académica y experiencia necesaria para

Categoría de análisis	Participante	Respuesta	Interpretación
			<p>aplicar a puestos gerenciales, también podría ser que la organización no brinda las oportunidades de crecimiento.</p>
<p>13. ¿Las personas con discapacidad, cuentan con un plan de desarrollo interno igualitario y equitativo al resto de empleados, para poder aspirar a un puesto superior?</p>		<p>No</p>	<p>La empresa no cuenta con un plan de desarrollo interno igualitario y equitativo al resto de empleados para poder aspirar a un puesto superior.</p>
<p>14. Las evaluaciones de desempeño. ¿Están diseñadas de tal forma que consideren la discapacidad de los empleados y el impacto que esto puede generar en su rendimiento?</p>		<p>No</p>	<p>En las evaluaciones de desempeño no se toma en consideración la discapacidad de las personas.</p>