

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
SEDE QUITO**

**CARRERA:  
PSICOLOGÍA**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:  
PSICÓLOGOS**

**TEMA:  
DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE INCLUSIÓN LABORAL DE  
PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL LEVE Y MODERADA EN  
GRUPO KFC**

**AUTORES:  
FELIPE ROBERTO BENAVIDES CELLERI  
PAUL ERICK HIDALGO ALMEIDA**

**DIRECTOR:  
JAVIER ALEXANDER NAVARRETE GUERRA**

**Quito, marzo del 2015**

## **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIZACIÓN DE USO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Nosotros autorizamos a la Universidad Politécnica Salesiana la publicación total o parcial de este trabajo de titulación y su reproducción sin fines de lucro.

Además, declaramos que los conceptos y análisis desarrollados y las conclusiones del presente trabajo son de exclusiva responsabilidad de los autores.

Quito, marzo del 2015

---

Paul Erick Hidalgo Almeida

CI: 1724470479

---

Felipe Roberto Benavides Célleri

CI: 1715706386

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de tesis es dedicado a Dios, mis padres y mi hermano. A Dios porque ha sido incondicional en cada ámbito de mi vida dándome fuerza para cumplir mis metas, a mis padres, quienes toda mi vida han velado por mi educación y bienestar, a mi hermano por todo el apoyo incondicional. Todos ellos han depositado toda su confianza en cada objetivo propuesto por mí, sin dudar en un solo momento de mi capacidad. Es por ellos quien yo soy ahora.

Paul E. Hidalgo A.

Este programa va dedicado para todas las personas con discapacidad que se merecen una oportunidad para incluirse en la sociedad y para sus familiares que día a día luchan con la discriminación y logran el desarrollo de las mismas.

Este trabajo no hubiese sido posible sin la ayuda de Dios y mi hermano que lucho contra todo tipo de adversidad para poder salir adelante (+), y el apoyo incondicional de mis padres que me incentivaron a trabajar en la discapacidad.

Felipe R. Benavides C.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a nuestras familias por ser el apoyo incondicional para poder efectuar todos nuestros objetivos planteados.

A nuestro tutor de tesis, Javier Navarrete por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, ha logrado en nosotros ser esa guía para poder concluir nuestros estudios con éxito.

A todos nuestros profesores de la Universidad Politécnica Salesiana que nos entregaron sus conocimientos y experiencias en el tiempo de estudio en la institución.

A Grupo KFC por permitirnos realizar y aplicar el proyecto en la organización.

A todos nuestros amigos, amigas y a todas las personas que de cierta manera nos incentivaron y motivaron para seguir adelante con esta meta.

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
---------------------------	---

### **CAPÍTULO 1 FUNDAMENTACIÓN**

1.1 Tema .....	3
1.2 Diagnóstico de la situación.....	3
1.2.1 Descripción del Problema.....	3
1.2.2 Identificación de indicadores del problema.....	7
1.2.3 Efectos que genera.....	13
1.3 Objetivos.....	18
1.3.1 Objetivo general .....	18
1.3.2 Objetivos específicos .....	18

### **CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO**

2.1 Datos Generales del GRUPO KFC .....	20
2.1.1 Historia .....	20
2.1.2 Visión .....	25
2.1.3 Misión.....	25
2.1.4 Nuestros Principios.....	25
2.2 Discapacidad.....	26
2.2.1 Historia de la discapacidad .....	26
2.2.2 Definición de Discapacidad .....	30
2.2.2.1 Conceptos en los cuales se ampara la discapacidad .....	31
1. Modelo médico – biológico .....	31
2. Modelo de discapacidad social .....	32
3. Modelo de las minorías colonizadas .....	33
4. Modelo universal de la discapacidad .....	33
5. Modelo biopsicosocial .....	33

2.2.3 Clasificación de la discapacidad .....	34
2.2.3.1 Criterios inclusivos .....	36
1. Discapacidad físico-motora mayor .....	36
2. Discapacidad visual .....	36
3. Discapacidad auditiva .....	36
4. Discapacidad mental .....	37
5. Discapacidad mixta o múltiple. ....	37
2.2.3.2 Criterios de exclusión .....	37
2.2.4 Discapacidad Intelectual .....	38
2.2.4.1 Historia y estado actual .....	39
2.2.4.2 Concepto de Discapacidad Intelectual .....	41
2.3 Normativa .....	44
2.3.1 Historia .....	44
2.3.1 Políticas .....	47
2.3.2.1 Ley Orgánica de Discapacidades.....	47
1. Aplicación.....	47
2. Derecho al Trabajo .....	49
3. Inclusión Laboral .....	49
4. Estabilidad Laboral.....	50
5. Derecho a permiso, tratamiento y rehabilitación .....	52
6. Seguimiento y acompañamiento.....	52
2.3.2.2 Reglamento a la Ley orgánica de Discapacidades .....	53
2.3.2.2.1 Discapacidad .....	53
2.3.2.2.2 Inclusión Laboral .....	54

### **CAPÍTULO 3 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO**

3.1 Diseño del modelo de inclusión laboral .....	56
3.1.1 Antecedentes.....	56
3.1.2 Justificación .....	59
3.1.3 Objetivos.....	62

3.1.3.1 Objetivo general .....	62
3.1.3.2 Objetivos específicos .....	62
3.1.4 Marco teórico.....	62
3.1.4.1 Discapacidad .....	62
3.1.4.1.1 Definición de Discapacidad .....	62
3.1.4.1.2 Discapacidad Intelectual .....	64
3.1.4.1.3 Historia y estado actual .....	64
3.1.4.2 Normativa .....	67
3.1.4.2.1 Ley Orgánica de Discapacidades .....	67
1. Aplicación .....	67
2. Derecho al Trabajo .....	69
3. Inclusión Laboral .....	70
4. Estabilidad Laboral .....	71
5. Derecho a permiso, tratamiento y rehabilitación .....	72
6. Seguimiento y acompañamiento .....	73
3.1.5 Alcance .....	73
3.1.6 Procedimientos y políticas.....	74
3.1.6.1 Procedimientos .....	74
3.1.6.2 Políticas .....	78
3.1.6.2.1 Disposiciones Generales .....	78
3.1.6.2.2 Disposiciones Laborales .....	79
3.1.6.2.3 Disposiciones de Inclusión .....	80
3.1.7 Metodología.....	82
3.1.8 Autorización .....	83
3.1.9 Beneficiarios.....	83
3.1.9.1 Beneficios personales .....	84
3.1.9.2 Beneficios Organizacionales .....	84
3.1.9.3 Beneficios Sociales .....	85
3.1.10 Fases del modelo .....	85
3.1.10.1 Reclutamiento.....	85

3.1.10.1.1 Fuentes de Reclutamiento .....	85
1. Postulantes .....	85
2. Anuncios .....	89
3. Entidades .....	89
3.1.10.2 Selección.....	91
1. Pre-entrevista .....	91
2. Entrevista .....	91
3. Referencias Laborales .....	92
4. Referencias Personales .....	93
5. Exámenes Pre-ocupacionales .....	93
3.1.10.3 Contratación .....	96
3.1.10.3.1 Firma de Contrato .....	96
3.1.10.3.2 Reglamento Interno .....	97
3.1.10.4 Bienestar Social .....	99
3.1.10.4 Inclusión .....	100
1. Inducción .....	102
2. Charlas de Sensibilización .....	106
3. Seguimiento .....	108
4. Evaluación de periodo a prueba .....	110
5. Glosario .....	113

## **CAPÍTULO 4 ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN**

4.1 Resultados .....	117
4.2 Detección de principales problemas .....	123
4.3 Discusión y análisis .....	124

<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>133</b>
--------------------------	------------

<b>LISTA DE REFERENCIA.....</b>	<b>135</b>
---------------------------------	------------

<b>ANEXOS .....</b>	<b>.....</b>
---------------------	--------------

Anexo 1. Base de datos .....	1
Anexo 2. Convenio Conadis .....	2
Anexo 3. Requerimiento convenio SIL .....	5
Anexo 4. Nómina PCD .....	6
Anexo 5. Formato Entrevista PCD .....	10
Anexo 6. Formato Referencias Laborales .....	15
Anexo 7. Formato Referencias Personales .....	17
Anexo 8. Ficha Socioeconómica .....	19
Anexo 9. Agenda Inducción .....	24
Anexo 10. Cronograma Charla de Sensibilización.....	26
Anexo 11. Formato Seguimiento Personas con Discapacidad .....	27
Anexo 12. Formato Evaluación del Periodo a Prueba .....	30
Anexo 13. Diapositivas Charla de Sensibilización.....	33

## RESUMEN

Las personas con discapacidad, poseen similares derechos a las demás personas, esto incluye un trato digno y equitativo, así también el derecho a tener una vida independiente y ser participativos en la sociedad. Todo esto conlleva al derecho principal que es la inclusión en todos los ámbitos. El derecho a una inclusión laboral, contempla que las personas con discapacidad cuenten con un trabajo digno, ya que muchos de ellos se encuentran a expensas de sus familias con varias necesidades sin poder solventarlas, éstas a su vez van multiplicándose tanto a nivel personal como familiar trayendo varios problemas. Por ello se han fijado varias políticas hacia este sector prioritario, no solo a nivel nacional sino también de manera internacional para erradicar las condiciones de desigualdad. A partir del año 1998 por una ley se reconoce el derecho de inserción laboral en nuestro país colocándose ésta en el código de trabajo en la que actualmente establece un porcentaje obligatorio como primer paso para crear una cultura incluyente. En el Ecuador existe aún esa segregación al referirse como discapacitados, o las personas con capacidades especiales, marginándoles de la sociedad. Si existe un término adecuado para referirse a toda la población vulnerable podrá ser personas con discapacidad dándoles el lugar que corresponde como personas con limitación en ciertas actividades. Para que la sociedad pueda trabajar de manera integral con personas con discapacidad debe haber un nivel de comprensión de las limitaciones que poseen, pudiendo brindar el apoyo para su desarrollo. A partir de esta problemática y siguiendo todas las normas y leyes se creó una herramienta de inclusión de personas con discapacidad intelectual leve y moderada, siendo este un paso para poder emprender una inclusión responsable con los demás tipos discapacidades. La discapacidad intelectual es un problema social complejo, actualmente se ha buscado darle una decisión concreta muy aparte de todas las teorías que se han planteado. Incluso en Latinoamérica se ha reformado la integración de las personas con discapacidad intelectual pese a su contexto socio económico, en Ecuador se ha potencializado el desarrollo buscando fuentes de empleo reformando normas para que puedan acceder a la educación, salud y trabajo.

## **ABSTRACT**

People with disabilities have similar rights to others, this includes decent and fair treatment, and also the right to live independently and take part in our society. All of these lead to the general law of inclusion in all areas. The right to employment inclusion allows people with disabilities to have a decent job, as many of them are at the expense of their families with various needs that can't be fulfilled, at the same time those needs will multiply in a personal or familiar manner, bringing several problems. Therefore we have established several policies towards this priority sector, not only nationally but also internationally to eradicate inequality conditions. Since 1998 an Act of the right of employment for disabled people was placed in the general law of labor in our country, which establishes a mandatory minimal percentage of people with disabilities in companies as the first step to create an inclusive culture. In Ecuador segregation towards disabled people, or people with special needs, is still remaining, marginalizing society. If there is an appropriate term for all vulnerable populations it should be disabled people or people with special needs and they should be given their rightful place as someone with limitations in certain activities. For society to work as one with people with disabilities, we must have a level of understanding of the constraints and be able to provide support for their development. Beginning with this issue, and following all the rules and laws, a tool for inclusion of people with mild and moderate intellectual disabilities was created, this being a step to take a responsible inclusion between intellectual and other types of disabilities. Intellectual disability is a complex social problem. Currently it has sought to give a concrete decision quite apart from all the theories that have been raised. Even in Latin America integration of people with intellectual disabilities has been reshaped despite their socioeconomic context. Ecuador has encouraged the development of job seeking sources reforming rules to enable access to education.

## INTRODUCCIÓN

Desarrollar el tema de discapacidad, no solo es referente al aspecto médico, existe un abanico de posibilidades que tenemos que plantearnos para tratarlo como tal, como es la educación, la accesibilidad, y cada uno de los derechos que tienen los ciudadanos en el mundo.

Uno de los asuntos más importantes que se están abordando en la última década es el de la inclusión, la clave está en generar adaptaciones que puedan favorecer una óptima vinculación en el campo laboral, ya sea en el entorno social como en la ergonomía óptima de acuerdo a las necesidades de las personas con discapacidad.

Varias teorías apuntan a que la discapacidad es un aspecto social, que empieza desde la aceptación de las familias, hasta fragmentar el paradigma de la sociedad en que no pueden hacer ningún tipo de actividad. La discapacidad se da muchas veces en el entorno físico de las ciudades, debido que las personas con discapacidad estaban acostumbradas a vivir aisladas de cualquier tipo de sociabilización e interacción lo que generó que las edificaciones no cuenten con el acceso óptimo para ningún tipo de discapacidad, complicando su integración.

En la actualidad existen políticas que de cierta forma han normado en varios aspectos para una efectiva inclusión de personas con discapacidad, como son en la arquitectura y su construcción de nuevas edificaciones, acceso a la salud, a la educación y al trabajo obligando a las instituciones a cumplir con un porcentaje de personal con discapacidad. Actualmente las empresas han trabajado en la vinculación y adaptación de personas con discapacidad dando la oportunidad de que puedan incluirse en actividades de la empresa, y en muchos casos con la oportunidad de promoción.

Grupo KFC es una empresa de comidas y bebidas que actualmente cuenta con 8100 colaboradores desempeñándose en diversas actividades de las cuales 333 tienen discapacidad, y realizan varias actividades en áreas operativas y administrativas.

El siguiente producto es el diseño de una herramienta de inclusión de personas con discapacidad intelectual leve y moderada para mejorar la calidad de inclusión de personas con discapacidad intelectual y lograr una óptima adaptación en el puesto de trabajo atravesando por diversas fases que mejoran su calidad de vida laboral.

# **CAPÍTULO 1**

## **FUNDAMENTACIÓN**

### **1.1 Tema**

Diseño e implementación de un modelo de inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual leve y moderada en GRUPO KFC.

### **1.2 Diagnóstico de la situación**

#### **1.2.1 Descripción del Problema**

La discapacidad es un tema muy controversial que ha ido evolucionando con el paso del tiempo, registrando la inclusión de las personas con discapacidad como tal a la sociedad. En la década de los sesenta familiares de muchas personas que tenían algún tipo de afección y no podían vincularse fácilmente a la educación en las escuelas, colegios y trabajos conformando una asociación en la búsqueda de mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y así incursionar en la educación el trabajo y ejercer sus derechos.

En 1998 aparece en la constitución del Ecuador un capítulo enfocado en los grupos vulnerables determinando que las personas con discapacidad corresponden al mismo, estableciéndose en el art. 47 de dicha constitución.

Con el transcurso del tiempo y la lucha por los derechos de estos se establece una normativa legal en la que el código de trabajo en el art 42 inciso 33 en el que cada empresa tiene que contar con el 4% de personas con discapacidad del total de colaboradores de su nómina vigente. Es así como el estado garantiza la obligatoriedad de la inclusión de personas con discapacidad ya sea en la educación, la salud y el trabajo.

Actualmente existen diversas entidades que trabajan en el desarrollo de la inclusión de personas con discapacidad una de ellas es la SETEDIS (Secretaria Técnica de

Discapacidad) quienes se encargan de los programas a desarrollarse en el ámbito de educación, salud y trabajo de las personas con discapacidad.

La dirección de atención a Grupos Prioritarios perteneciente al Ministerio de Relaciones Laborales emite un manual de buenas prácticas para la inclusión de personas con discapacidad en el que describen las normativas y procesos que las empresas deben llevar a cabo para fomentar buenas prácticas.

La misión Manuela Espejo potencializada por el Gobierno de Rafael Correa conjuntamente con Lenin Moreno, realizó diversos estudios acerca de la población con discapacidad extrayendo un dato en el que existen alrededor de 294.611 dejando una prevalencia de 2.43% de personas con discapacidad lo que significa que de cada 100 ecuatorianos al menos dos padecen de alguna discapacidad.

El 25% del colectivo de discapacidad pertenecen a la intelectual, lo que implica que personas con discapacidades físicas y sensoriales acceden fácilmente a un mercado ordinario, siendo más complejo generar adaptaciones para personas con discapacidad intelectual y con el nivel que demanda el crecimiento de diversas empresas ahora es importante enfocarse en el trabajo con personas con discapacidad intelectual.

Trabajar con el 4% de personas con discapacidad implica que de cada 100 colaboradores 4 tienen algún tipo de discapacidad, en la cual realizan algún tipo de actividad dentro de la empresa, en cuanto en el sector público el porcentaje es más elevado llegando así al 4.5%. La gran demanda de personas con discapacidad ha obligado a las empresas a implementar modelos de empleo distintos a los tradicionales, saliéndose de los esquemas para cumplir con la normativa y así tratando de evitar cualquier tipo de sanción por parte del MRL.

Una alternativa que resulta importante es el porcentaje de sustitutos, lo cual significa que los apoderados de personas con discapacidades severas o catastróficas pueden ocupar parte de este porcentaje del 4%. Pero ingresar sustitutos implica un trámite complejo en

algunos casos ya que no resulta beneficioso para las familias por el hecho de que obtienen todos los beneficios de ley perdiendo así el bono proporcionado por el estado que se les otorga por tener un porcentaje alto de discapacidad y parte del sueldo que perciba el apoderado está destinado para la persona que está sustituyendo.

En la actualidad el CONADIS, entidad que emitía los carnets de certificación a personas con discapacidad ya no lo está otorgando ya que la entidad reguladora de este proceso es el Ministerio de Salud Pública.

Actualmente Grupo KFC cuenta con 137 colaboradores con discapacidad intelectual en todas las marcas. En el año 2002, ingresaron 6 colaboradores con discapacidad intelectual a la marca de KFC siendo esta la primera en trabajar con población vulnerable, dando así la oportunidad de que puedan desarrollarse en el campo laboral.

Hoy en día cada una de las marcas cuenta con al menos 2 colaboradores con discapacidad realizando actividades polifuncionales, esto quiere decir actividades como servicio al cliente, limpieza, despacho, producción, etc.

Uno de los principales problemas que se detecta en el Grupo es que las personas con discapacidad intelectual se sienten desgastadas en sus puestos de trabajo dado que las actividades que realizan son monótonas, sin que exista la oportunidad de que puedan realizar otras actividades distintas del local por el nivel de riesgo que implica estar en las cocinas de cada uno de los locales, por las condiciones existentes.

Por lo general las personas que han ingresado anteriormente a la empresa lo han hecho sin ningún tipo de proceso riguroso, hablamos de una entrevista estructurada, evaluaciones, etc. sin el seguimiento necesario para la vinculación, generando malestar con ellos, su familia y con el personal del local ya que no saben cómo tratarles al momento que se presenta algún tipo de conflicto, ya que el trato debe ser distinto, debe ser preferencial.

En algunos locales hay hasta 3 personas con discapacidad intelectual realizando las mismas tareas, lo que ha generado conflicto entre ellos al momento de realizar sus actividades porque no se les da las instrucciones adecuadas al momento de desempeñarse en un área de trabajo, creando así inconvenientes en un futuro. En determinados casos ha existido apertura por parte de los compañeros logrando así un mejor desempeño y realizando actividades más complejas como preparación de ciertos alimentos o ensamblaje de kits de utensilios de comida.

El índice de rotación de personal con discapacidad es muy bajo ya que se puede evidenciar el sentido de pertenencia por parte de ellos hacia su trabajo y hacia la empresa.

Un punto muy importante que se debe destacar es el nivel de discapacidad que tengan las personas, ya que de aquí se parte para su desarrollo profesional, su nivel de adaptación y la incidencia en el trabajo. Las personas que mejor rendimiento logran a largo plazo son quienes tienen una discapacidad leve y moderada, mientras que las personas que tienen discapacidad severa necesitan mayor nivel de apoyo en el trabajo, un seguimiento por parte del personal encargado en el trabajo como a nivel familiar.

La participación de la familia es muy importante para el desarrollo de las personas con discapacidad, la corresponsabilidad con la empresa ayudara a desarrollar las habilidades de las personas con discapacidad y la conducta con los compañeros y así lograr la adaptación en el trabajo, teniendo una inclusión responsable. Por esta razón es imprescindible mantener un vínculo entre los familiares y la empresa con reuniones consecutivas y así lograr un seguimiento adecuado.

### **1.2.2 Identificación de indicadores del problema**

Grupo KFC es una multinacional que aparece en el mercado en el año de 1975 creciendo a gran escala logrando en la actualidad la pertenencia de 21 marcas en todo el grupo a nivel nacional destacándose en servicios de bebidas y comida rápida. Cuenta con diversas marcas de comida como son KFC, Pollo GUS, Menestras del Negro, Café Juan

Valdez, El Español, American Deli, Tropi Burger, Noe Sushi Bar, Kobe Sushi Express, Cajun, Il Capo, BaskinRobins entre otras. Anualmente presenta un incremento alto de personal por las diferentes aperturas de locales en las distintas marcas a nivel nacional.

En el 2002 KFC es la primera marca de comida en incluir personas con discapacidad dando la oportunidad a desempeñarse en varias actividades del local tomando en cuenta la limitación de su discapacidad física en cuanto a riesgos laborales, precautelando el bienestar de los mismos.

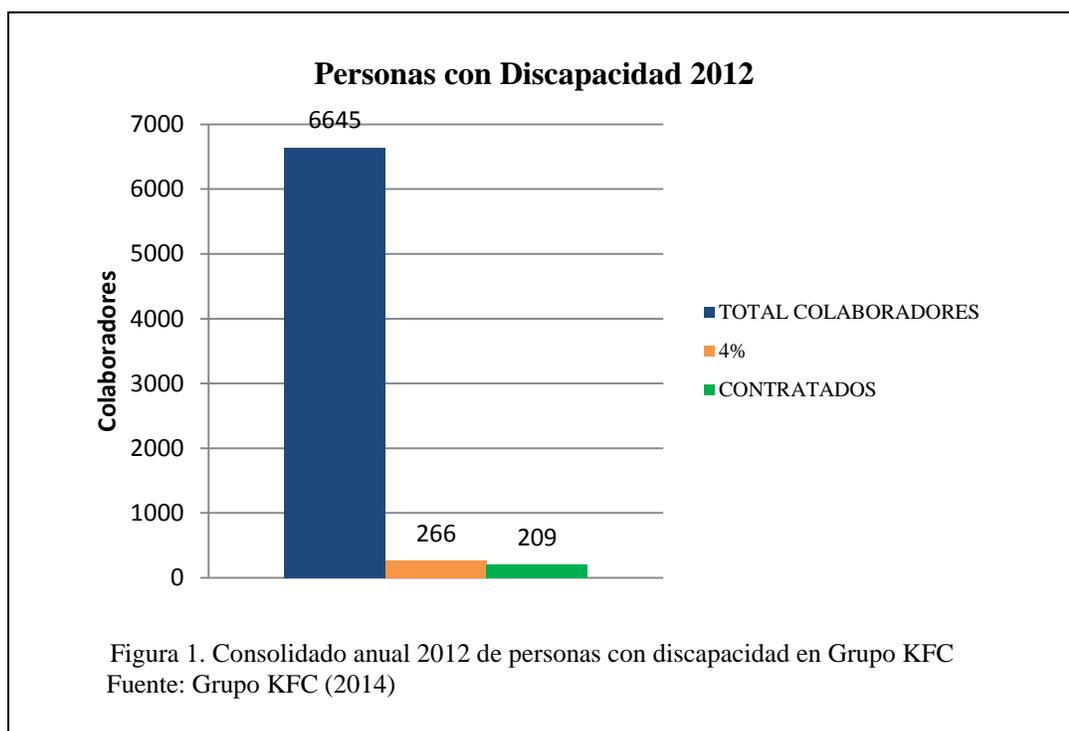
De acuerdo a los datos estadísticos obtenidos desde el año 2012 hasta la actualidad podemos observar cómo la nómina de la empresa va creciendo año tras año al igual que el porcentaje de personas con discapacidad. Detallando total de colaboradores, el cálculo real del 4% y las personas que se han contratadas.

**Tabla 1. Consolidado anual de personas con discapacidad Grupo KFC**

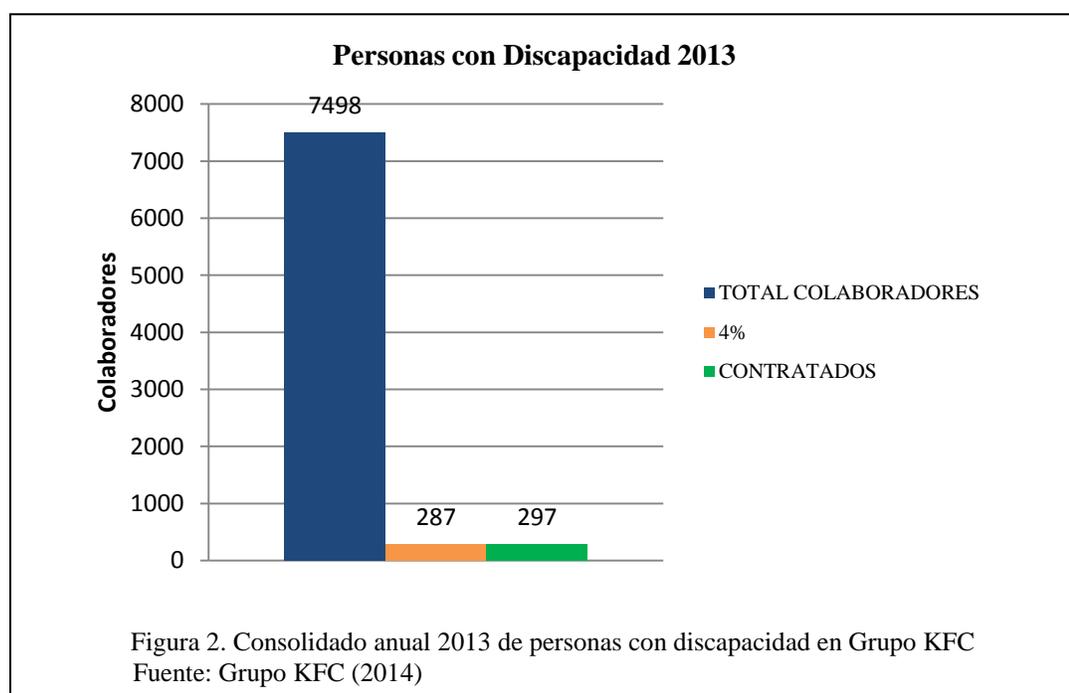
<b>2012</b>			
<b>TOTAL COLABORADORES</b>	<b>CÁLCULO 4% PcD</b>	<b>4%</b>	<b>CONTRATADOS</b>
<b>Cierre Diciembre</b>			
6645	6436	266	209
<b>2013</b>			
<b>Noviembre</b>			
7483	7190	286	283
<b>Cierre Diciembre</b>			
7498	7201	287	297
<b>2014</b>			
<b>Enero</b>			
7486	7181	287	305
<b>Febrero</b>			
7573	7271	290	302
<b>Marzo</b>			
7633	7330	293	303

Nota: Grupo KFC (2014)

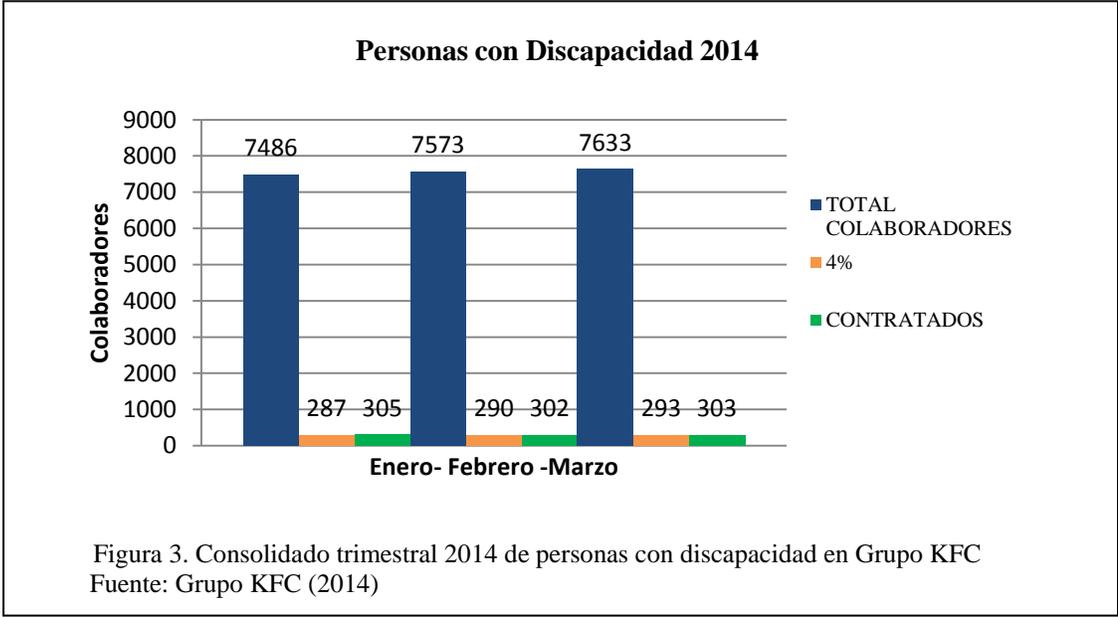
En el 2012 no se cumplía con el porcentaje del 4% de colaboradores con discapacidad teniendo un 3.14% de personas con discapacidad, siendo un porcentaje bajo.



En el 2013 Grupo KFC tiene un incremento en su nómina total, el número de personas con discapacidad aumenta y existe ya el cumplimiento de la normativa teniendo así el 4.1% excediendo la política de inclusión.



En lo que va de año 2014 podemos evidenciar una mínima fluctuación de personas con discapacidad entre enero y marzo, pero se puede notar claramente que existe un crecimiento de 100 personas mensuales lo cual no afecta al porcentaje de personas con discapacidad dado que existe un excedente. La empresa sigue creciendo a pasos agigantados a nivel nacional.



Actualmente Grupo KFC se encuentra trabajando con 323 colaboradores con discapacidad en la cual encontramos diversos tipos de discapacidad.

### Clasificación de personas con discapacidad Grupo KFC

Tipos de Discapacidad			
Física	Intelectual	Psicológica	Sensorial
			
80	143	12	88

Figura 4. Distribución actual de personas con discapacidad en Grupo KFC  
Fuente: Grupo KFC (2014)

Las áreas que son designadas al personal con discapacidad son distintas tanto en el ambiente operativo como administrativo, en la cual realizan actividades importantes para la empresa que complementan funciones de cada área.

Para una mejor inclusión se han realizado adaptaciones en cada una de las áreas donde labora personal con discapacidad para su mejor desenvolvimiento en el puesto de trabajo creando así un ambiente de confort para nuestro colaborador y sus compañeros de área.

Hay que tomar en cuenta es el crecimiento mensual que la empresa tiene a nivel nacional, un estimado de 100 personas lo que implica que mensualmente el ingreso 4 personas con discapacidad, lo que implica un proceso completo desde la fase de reclutamiento hasta la inclusión de la persona en su puesto de trabajo. Es por ello que se debe tener claro el proceso, ya que si no es cumplido se va a tener complicaciones con la persona que ingresa y con la empresa.

Desde la publicación de la normativa del 4% de personas con discapacidad, se debe tomar en cuenta el cumplimiento de la misma, creando estrategias y herramientas indispensables para mejorar el ambiente de trabajo, con el propósito de incrementar la retención y disminuir la rotación de personal. Malas prácticas inclusivas, pueden causar un efecto negativo para la empresa contribuyendo con un mal ambiente laboral, un incremento de la rotación y una disminución de la retención.

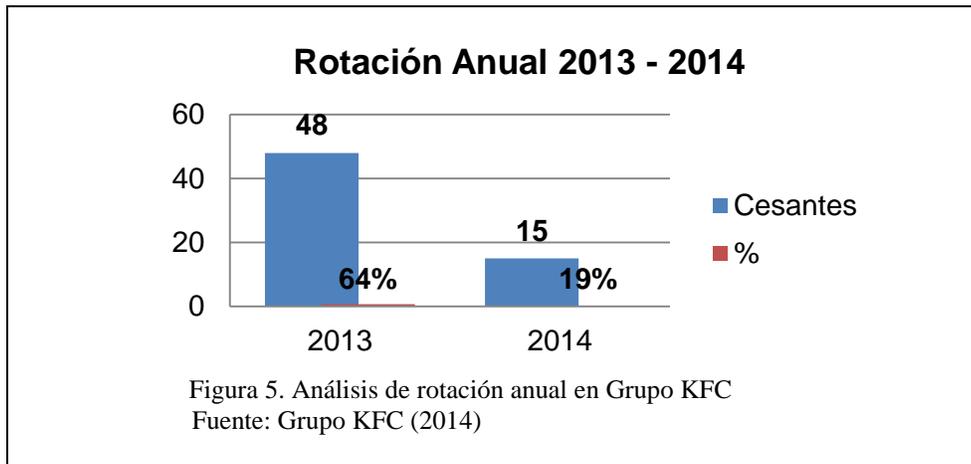
De acuerdo a los datos estadísticos podemos comparar el porcentaje de Rotación. Tomando la fórmula de Rotación:

$$\frac{\text{Admisiones - Desvinculaciones}}{\text{Total de colaboradores}} \times 100$$

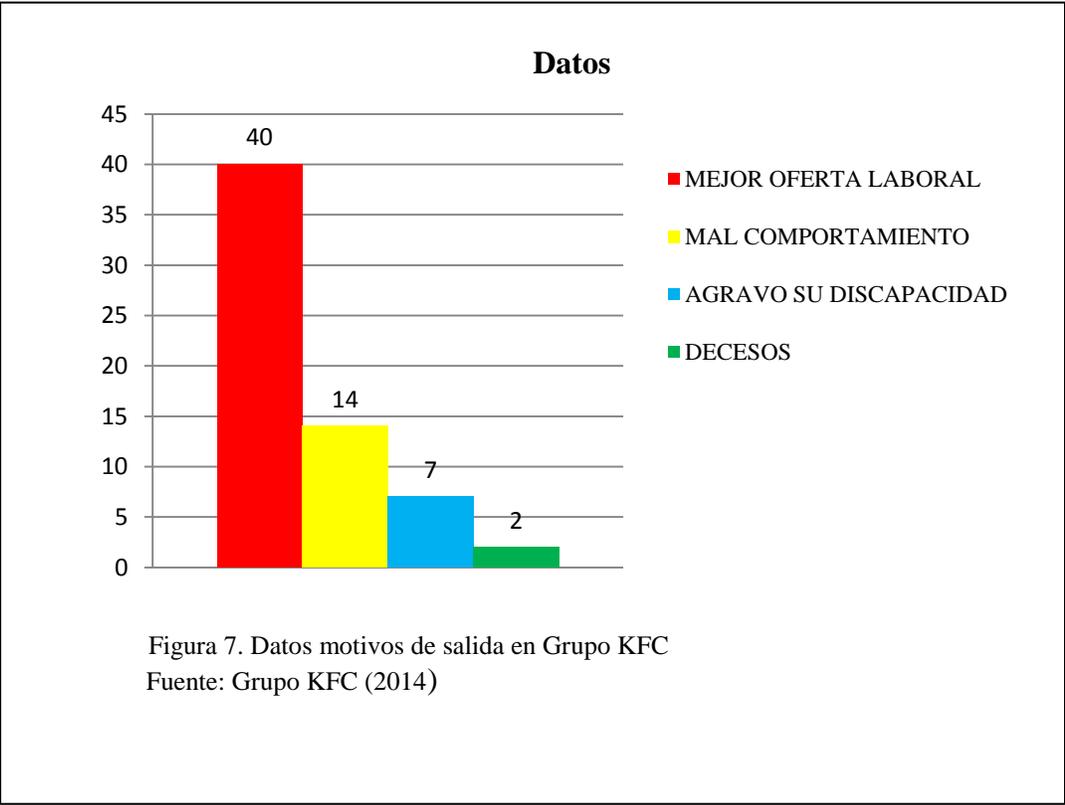
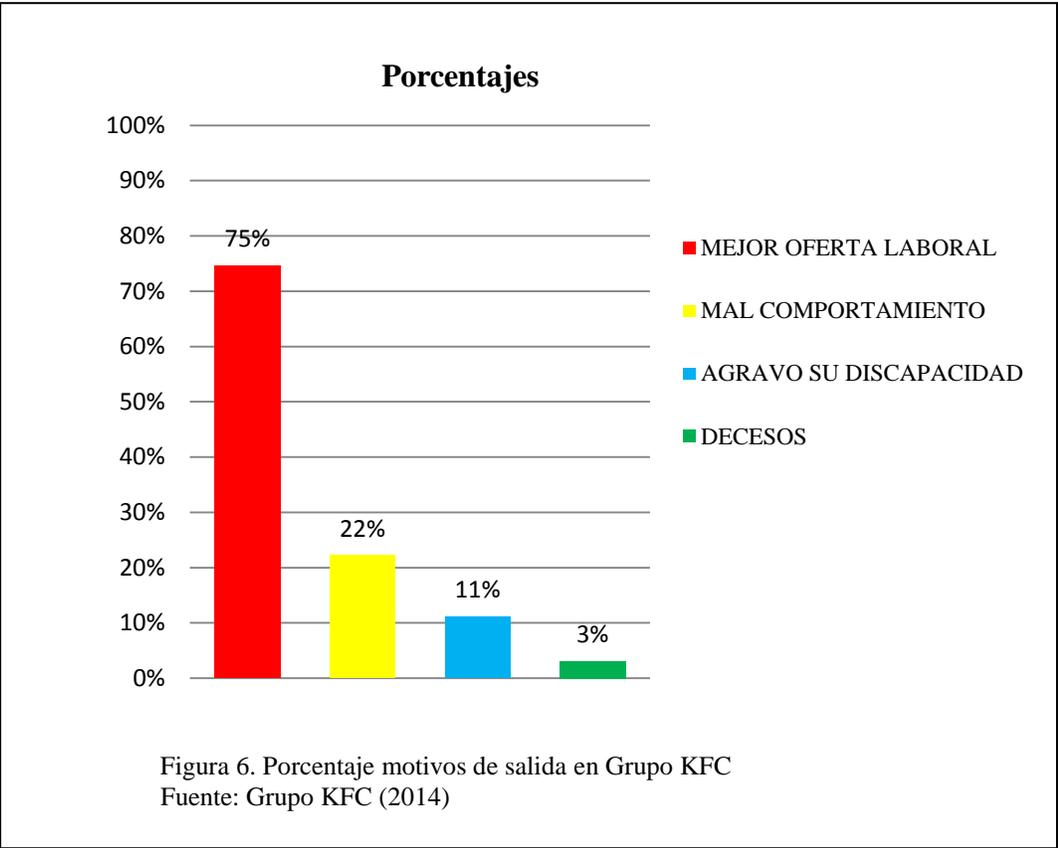
**Tabla 2. Análisis comparativo rotación anual Grupo KFC**

% Rotación		
Año	Cesantes	Porcentaje
2013	48	64%
2014	15	19%

Nota: Grupo KFC (2014)



Se puede observar como el índice de rotación de un año con los 3 primeros meses de otro año, ha disminuido notablemente. De acuerdo a los principales motivos de salida tenemos:



El índice más alto de rotación es una mejor oferta laboral, en un mercado muy competitivo en donde las empresas para cumplir con la normativa busca los mejores candidatos teniendo buenos resultados.

Hoy en día las personas con discapacidad se encuentran bien asesoradas de sus beneficios y leyes que les amparan, tomándose de esto a su conveniencia y beneficio como es el caso de asociados han empezado a tener malas actitudes en el trabajo fomentando el mal clima laboral y llevando así el segundo porcentaje de rotación en la empresa.

### **1.2.3 Efectos que genera**

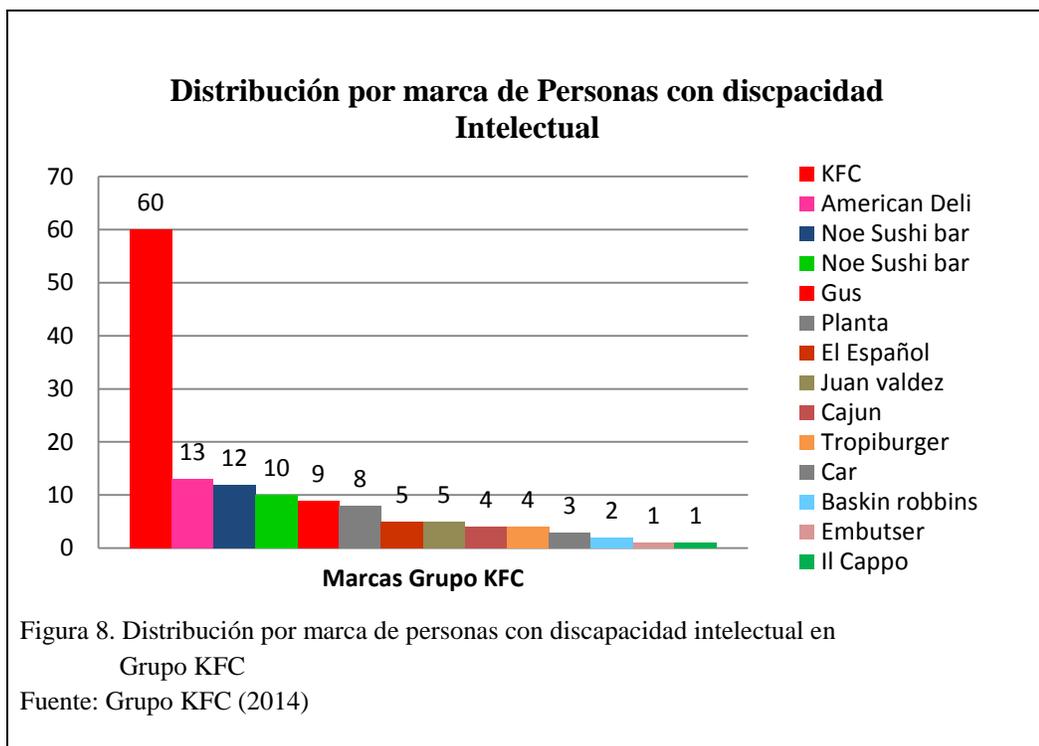
Grupo KFC es una empresa que va creciendo a pasos agigantados en cada una de sus marcas, mientras sigue elevando su personal en nómina, el crecimiento de personas con discapacidad debe llevarse a la par. Algunos locales cuentan con más de 2 personas con discapacidad y no poseen suficiente aforo en el área de producción para incluir más personal, dificultando así el ambiente de la persona con discapacidad. Se trata de generar un proceso de inclusión óptimo en varios aspectos entre ellos la ergonomía adecuada este tipo de personas, ya que ha existido una ineficiente inserción y adaptación a los cargos en la cual no se ha manejado con procesos metódicos, y no existe un proceso definido para incluirlos adecuadamente, teniendo hoy en día varios inconvenientes.

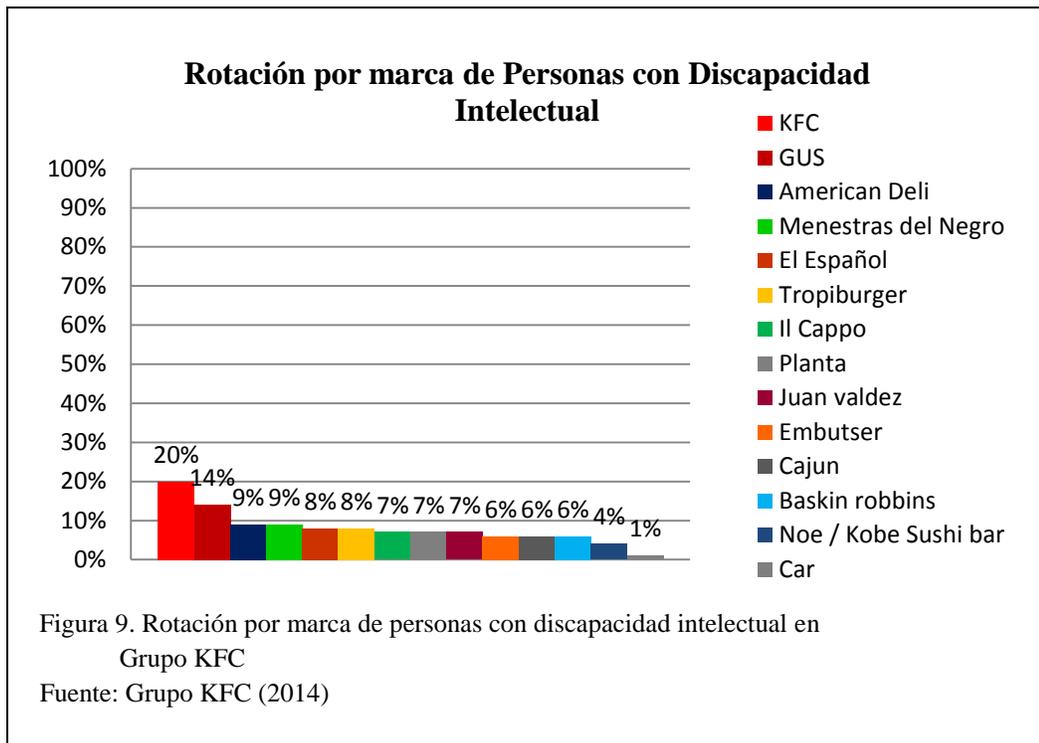
Conocemos que el número de personas con discapacidad que se tiene que contratar es elevado y constantemente va ingresando personal a las diferentes áreas. No existe un proceso consolidado y claro para seguir las distintas fases desde el reclutamiento hasta la inclusión. En la cual podemos obtener indicadores sólidos que nos den a conocer el desempeño de los mismos, disminuir el índice de rotación, lograr una estabilidad con procesos establecidos y denotar la corresponsabilidad de las diferentes áreas para mejorar la vinculación de personas con discapacidad. Así siguiendo fases y pasos estrictos para una inclusión satisfactoria.

La interacción de las personas con discapacidad es un tema muy importante y delicado porque la empresa tiene que instruir a cada uno de sus colaboradores para que el nuevo integrante se adapte a la empresa como tal, su cultura, su ambiente y las relaciones interpersonales laborales, ya que las personas que van a trabajar a su alrededor tengan conocimientos amplios acerca de la discapacidad y que facilitaran el trabajo ya sea en locales como en las áreas administrativas.

En estos procesos se medirá la aceptación de toda la empresa hacia las personas con discapacidad enfocándonos en la discapacidad intelectual leve y moderada siendo una herramienta piloto para que en un futuro se pueda adaptar a múltiples discapacidades ya sean físicas como sensoriales logrando así una inclusión efectiva.

La herramienta propuesta diseña los procesos desde una fase de reclutamiento de acuerdo al perfil ideal para el cargo, hasta garantizar la estabilidad del mismo, lo que conlleva conservar su puesto de trabajo, desarrollo económico – social, armonía no solo laboral sino social; proponiendo adaptaciones en el cargo enfocado en personas con discapacidad intelectual teniendo así un seguimiento, instrumentos y evidencias del desempeño del colaborador.





El índice de crecimiento empresarial marca un indicador de ingresos de 100 personas a nivel nacional en cada una de las marcas, lo que significa que tienen que ingresar 4 personas con discapacidad a las diferentes marcas del grupo a nivel nacional.

Como proyección para el mes de marzo del 2015 tendrían que ingresar 32 personas con discapacidad a las diferentes marcas y áreas de trabajo, según la planificación anual de incremento de la nómina y crecimiento de locales en cada una de las marcas.

En la actualidad las nuevas normas jurídicas en discapacidad en el Ecuador, la Ley Orgánica aprobada hasta el 2017 en el Capítulo I Generalidades menciona una nueva ley que se aplicara en todas las empresas a partir de febrero del 2015 en el que las personas con discapacidad se consideraran a partir del 40%.

Esto quiere decir que las personas con discapacidad que tengan el carnet un porcentaje entre 30 y 39% tienen que hacerse una recalificación para obtener el nuevo porcentaje, en algunos casos se les otorgara el nuevo carnet emitido por el Ministerio de Salud

Pública, mientras que las personas que contengan el documento emitido por el CONADIS perderá validez total, dejando de pertenecer al porcentaje de personal con discapacidad. Este es un grave factor por el cual atraviesa la empresa dado que actualmente cuenta con 80 colaboradores a nivel nacional con porcentajes de 30 a 39%, pudiendo darse esta ley existiría una reestructuración total de la nómina, y el no tener los procesos debidamente detallados dificultaría la inclusión de manera considerable. Para esta situación se están generando planes de acción en centros de empleo protegido, estos han sido creados para personas con discapacidad en empresas ordinarias que cumplen determinadas características en la cual son orientadas para facilitar la incorporación de trabajadores con discapacidad al mercado laboral, pero a nivel de la empresa se proyecta a que no le afecte de manera considerable buscando la mejor estabilidad para el personal.

De acuerdo a los datos históricos, se puede analizar el crecimiento de la empresa y del personal con discapacidad.

Los registros de ingresos de personas con discapacidad se dan en el año 2002, desde que ingreso el primer colaborador con discapacidad a los locales. En los siguientes años hasta el 2007 ingresan 40 personas con discapacidad a nivel nacional por fomentar buenas prácticas sin que esté vigente la ley del 4%.

En el año 2008 ingresan 42 personas con discapacidad teniendo un total de 82 personas con discapacidad estando ya en vigencia la ley de inclusión de personas con discapacidad y su porcentaje obligatorio.

En el 2009 Grupo KFC cierra el año con 4200 personas a nivel nacional y con una totalidad de 110 personas con discapacidad sin cumplir con la ley de porcentaje obteniendo un faltante 58 personas para cumplir la ley vigente.

En el 2010 la nómina a nivel nacional del Grupo KFC cierra con 5100 personas y con 149 personas con discapacidad faltando 55 personas para cumplir con el porcentaje.

En el 2011 el Grupo KFC llega a contar con 5800 personas a nivel nacional y registra un ingreso de 194 personas con discapacidad siendo 232 el número de personas con el cual se cumple la normativa del 4%.

En el 2012 el Grupo consolida una nómina de 6436 personas a nivel nacional en todos los locales de las diferentes marcas teniendo 209 personas con discapacidad sin cumplir la ley en vigencia del 4% existiendo un faltante de 48 personas a nivel nacional.

En el 2013 el cierre de nómina es de 7498 siendo 287 el número de personas con discapacidad para cumplir la ley pero Grupo KFC cierra con un total de 297 personas teniendo un excedente de 10 personas.

Actualmente hasta el mes de Junio cuenta con 8024 personas en nómina a nivel nacional y con 319 personas con discapacidad teniendo un excedente de 13 personas con discapacidad a nivel nacional, siendo un porcentaje bastante bueno para la organización ya que no ha sido regular su nómina por las modificaciones

Hasta el año del 2012 el reclutamiento y la selección de personas con discapacidad era de manera indistinta ya que no existía una persona encargada, reguladora de la gestión como tal, al igual que no existían procesos definidos. Se encargaban a varias personas como gerentes de local, jefes de operaciones, recursos humanos con el fin de contar con el 4% de personas con discapacidad pero hasta ese año no se lograba completar la nómina en comparación con el crecimiento de la empresa y las demandas que exigía la misma.

En cuanto a la rotación de personal anualmente en el cierre del año 2013 existió una rotación del 16,72% del total de personas con discapacidad esto quiere decir que salieron 48 personas, equivaliendo al 0,64% del total de empleados de todas las marcas. El principal factor de rotación es el cambio de políticas que estableció el gobierno lo cual puede generar una fluctuación en aproximadamente 1,5% de totalidad de la empresa, teniendo como objetivo reducir el nivel de rotación e incrementar la retención.

La empresa cuenta con políticas enfocadas para personas con discapacidad en las cuales se establecen parámetros para mejorar su salud, se realiza reuniones en las cuales se

evidencian cuáles son sus necesidades, brindándoles apoyo directamente con sus familiares para tener la ayuda de ellos en algún caso que presente problemas.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Diseñar e implementar un modelo de inclusión laboral responsable de personas con discapacidad intelectual leve y moderada, este comprenderá desde la fase de reclutamiento todo el desarrollo de la selección hasta la adaptación de la persona en el cargo en Grupo KFC. Se partirá de las políticas y filosofías de la empresa, hasta lograr una herramienta adecuada de inclusión siendo un beneficio para la empresa como para la sociedad en general.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Sistematizar el proceso de reclutamiento y selección para personas con discapacidad intelectual leve y moderada.
- Desarrollar procesos de inclusión de personas con discapacidad intelectual leve y moderada a las políticas de la empresa, considerando desde el proceso de inserción hasta su desarrollo y adaptación en el cargo asignado.
- Adecuar mecanismos de vinculación de personas con discapacidad intelectual leve y moderada para reducir el impacto de rotación de personas con discapacidad considerando desde la planificación hasta el desarrollo de las mismas.
- Incrementar el sentido de pertenencia de nuestro equipo, reconociendo los derechos de las personas con discapacidad.

- Fundamentar estrategias de comunicación efectivas para una sensibilización conducente a más y mejor inclusión laboral de las personas con discapacidad intelectual.

## **CAPÍTULO 2**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Datos Generales del GRUPO KFC**

##### **2.1.1 Historia**

KFC forma parte de una Corporación Nacional que es de la cadena de restaurantes más grande del Ecuador, llamada Grupo KFC, su actividad principal, es la comercialización y venta de productos de comida rápida. Abarca casi el 80% del mercado ecuatoriano, está dirigido a todos los niveles de consumidores de estrato social económico medio-alto.

Dentro de los productos que se ofrecen son: Hamburguesas de pollo, pollo brosterizado camarones, menestras, papas fritas, helados; que son producto de alta calidad y con un servicio rápido.

Dentro de la ciudad de Quito y Guayaquil Grupo KFC cuenta con 21 cadenas de restaurantes conocidas en el mercado estas son: KFC, Pollos Gus, Menestras del Negro, Tropiburger, El Español, Cajún, , BaskinRobins, China Wok, Café Duport, Arrecife, City Bistro, Embutser, Embutidos el Artesano, Cinnabon, Café Astoria, Juan Valdez, American Deli, Il Capo di Mangui, Noe Sushi Bar, Kobe Sushi Express, Casa Res específicamente KFC es la tercera cadena de comida rápida y una de las primeras cadenas que se volvió internacional durante la parte final de la década de los sesenta, logrando ser una de las franquicias más reconocidas a nivel mundial.

Históricamente la cadena posee una infraestructura simple que responde adecuadamente a necesidades para mantener los costos en su nivel óptimo. Actualmente la cadena factura aproximadamente \$2.500.000 por mes con 400.000 transacciones en Quito.

La empresa cuenta con 34 locales en la ciudad de Quito, estos locales se encuentran ubicados en el norte, centro, sur y valles con plena expansión para su venta, las cuales responden positivamente al plan estratégico, específicamente a la visión, la cual tiene como objetivo “ser reconocidos como líderes de mercado en cada una de las categorías en las que participan”. Además este camino conduce, ha optimizar costos, mediante economías de escala, mejoras en materia logística y la distribución que ellos conllevan.

La historia de Harland Sanders es quizá la más extraordinaria de todas. Cuando el Coronel tenía 6 años su padre murió, su madre tuvo que irse a trabajar, a consecuencia de este hecho y el pequeño Harland tuvo que hacerse cargo de sus hermanos. De aquí nace el hecho de que Harland tuvo que hacerse cargo de cocinar para su familia. A la edad de 7 años ya era un experto en preparar platillos regionales. A la edad de cuarenta años, el Coronel empezó a cocinar para los viajeros hambrientos que se paraban en su gasolinera de Corbin (Kentucky), en ese entonces no tenía un restaurante, sino que servía a sus clientes en su propia mesa de comedor dentro de las instalaciones de su gasolinera (KFC, Corporation, 2012, pág. 36).

A partir de entonces, la gente empezó a ir solamente por comida, el Coronel Sanders se cambió al frente de la calle a un motel y restaurante con comedor para 142 personas. Durante los siguientes nueve años, el Coronel perfeccionaría su receta de 11 hierbas y especias y las técnicas básicas de cocina que se utilizan en la actualidad.

La fama del Coronel Sanders creció. El Gobernador Ruby Laffoon le dio el grado de "Coronel de Kentucky" en 1935 en reconocimiento a su contribución en la cocina estatal. En 1939 su establecimiento apareció por primera vez en una publicación. En los años 50, se empezó a construir una nueva carretera interestatal que evitaría el pasar por el pueblo de Corbin al bordearlo. El Coronel se dio cuenta que esta situación terminaría con su negocio, por lo que decidió venderlo. Al terminar de pagar sus cuentas con el

dinero recibido, se quedó con 105 dólares mensuales en cheques del Seguro Social para su subsistencia.

Todo había comenzado con un caballero de 65 años que usó su cheque de 105 dólares para empezar un negocio. Con la seguridad de la calidad de su pollo frito, el Coronel se abocó al negocio de las Franquicias que había empezado en 1952. Viajó a través del país en su coche, cocinando su producto de restaurante a restaurante para que tanto dueños como empleados lo probaran y conocieran, si la reacción era favorable, cerraba un trato con un apretón de manos en la cual cobraría un "centavo" por cada pollo vendido.

Para 1964, el Coronel Sanders tenía 600 establecimientos con su producto en los Estados Unidos y Canadá. Ese mismo año, vendió sus acciones de Estados Unidos por dos millones de dólares a un grupo de inversionistas. El Coronel permaneció dentro de la compañía en calidad de orador y trabajando en relaciones públicas. En 1976, una encuesta independiente colocó al Coronel como la segunda celebridad más reconocida a nivel mundial.

Bajo los nuevos dueños, la corporación de Kentucky Fried Chicken creció rápidamente. Se volvió una compañía pública el 17 de marzo de 1966 y colocó sus acciones en Wall Street (New York Stock Exchange) el 16 de enero de 1969. Más de 3.500 restaurantes estaban en operaciones en el mundo cuando el 8 de julio de 1971 Heublein Inc. adquirió la Corporación de KFC por 285 millones de dólares. En 1982, Kentucky Fried Chicken se convierte en subsidiario de RJ industrias inc. (RJR Nabisco), En 1986 Pepsico Inc adquiere de RJR Nabisco a KFC por aproximadamente 840 millones de dólares.

En enero de 1997, Pepsico anuncia la separación de su división restaurantes (KFC, Taco Bell y Pizza Hut) y se crea una compañía independiente que manejaría la cadena mundial más grande de restaurantes agrupando a cerca de 30,000 unidades bajo el nombre de Tricon Global Restaurants Inc. operando esta compañía en más de 100 países alrededor del mundo. Hasta su muerte en 1980 víctima de leucemia y a la edad de 90

años, el Coronel viajó más de 250,000 millas por año, visitando el imperio de KFC, el mismo que había fundado.

Grupo KFC inició su actividad con la franquicia de KFC con dos socios en Ecuador el Sr. Jorge Anhaizer y el Sr. Juan Carlos Serrano. En 1975 la empresa inicia su actividad en el mercado Ecuatoriano con un restaurante en el Centro Comercial Iñaquito. En 1996 Se crea el Grupo KFC con la incorporación de la Primera marca Pollos Gus, creando su primero restaurante en Quito en la Avenida América, con la ayuda de los dos Socios. En 1998 Se une al Grupo KFC las marcas de Tropiburger y American Deli. Desde 1998 al 2008 se van integrando de a poco diferentes cadenas de comida rápida y heladería a nivel nacional. En el año 2006 su expansión llega internacionalmente consolidándose en Venezuela. En la actualidad Grupo KFC tiene 21 marcas con más de 8105 trabajadores a nivel nacional, empleados los cuales han ido creciendo profesionalmente en la misma empresa.

Grupo KFC posee filosofías de trabajo como es CHAMPS para KFC y SONRISA para las diferentes marcas, basándose en la limpieza, hospitalidad, orden exacto, mantenimiento, producto, rapidez, y respeto al momento de la elaboración de los productos, trabajo en equipo y atención a los clientes internos, y externos. Otra de las filosofías más importantes para el trabajo de los asociados es la Clientemanía, que se destaca por ofrecer el mejor servicio, enfocándose en la satisfacción del mismo ya sea por el producto que se le ha entregado y la atención, haciéndoles sentir importantes.

Grupo KFC se mantiene en la vanguardia a nivel mundial de los procesos de elaboración del producto trabajando con las normas adecuadas y buenas prácticas de manufactura, tomando en cuenta que constantemente buscan ser amigables con el medio ambiente y evitar cualquier tipo de contaminación.

Un recuento de los años de ingreso de cada una de las marcas:

**1975** KFC

- 1996** POLLOS GUS
- 1997** TROPIBURGER
- 1998** AMERICAN DELI
- 2003** EL ESPAÑOL
- 2005** CAJUN - MENESTRAS DEL NEGRO - CAFÉ ASTORIA - CHINA WOK - CAFÉ DUPORT
- 2006** BASKIN ROBBINS – CINNABON - CITY BISTRO - ARRECIFE
- 2008** EMBUTSER - JUAN VALDEZ
- 2010** NOE - BODEGON EL ARTESANO
- 2012** KOBE - IL CAPPO DI MANGI
- 2013** CASA RES

De acuerdo a las alianzas estratégicas de las distintas marcas al grupo han ido ocupando los primeros puestos en cada una de las categorías que compiten con otras empresas es decir para cada segmento y población existe una marca con la cual pueden identificarse.

Podemos nombrar las marcas más influyentes en el mercado a nivel nacional. Es el caso de Tropiburger, una marca orientada hacia la juventud, estudiantes de colegio y universidades tanto que el ambiente del mismo ha sido adaptado para que sea de su completo agrado.

American Deli tiene un target dirigido hacia oficinistas que buscan comida sana, y platos variados tomando en cuenta el tiempo con el que disponen para su almuerzo.

Pollo Gus en su menú cuenta con variados platillos que pueden degustar familias en un fin de semana ofreciendo ensaladas, pollo a la brasa.

KFC, es una marca muy familiar que ofrece comida rápida contando con espacios en el que los niños pueden distraerse, interactuar con otros, niños tomando en cuenta que gozan de un extenso menú para cada uno de los integrantes.

El Español es una marca que se enfoca en personas adultas que quieren compartir un momento agradable con colegas ofreciendo ensaladas, sandwiches, tablas para picar.

Noe Sushi Bar se destaca por ser uno de los mejores establecimientos que ofrecen comida oriental, su variedad de platos atrae a un gran público sofisticado. Cada una de las marcas cuenta con diversos tipos de alimentos y ambientes en los que fácilmente el cliente estará muy satisfecho tanto por la calidad del producto como la atención de los asociados.

### **2.1.2 Visión:**

Ser reconocidos como líderes en el mercado en cada una de las categorías en las que participamos.

### **2.1.3 Misión:**

- Creer en nuestra gente
- Innovar continuamente en el mercado de comida
- Superar nuestros resultados todos los años
- Promover una cultura de desarrollo sostenible para nuestros clientes, empleados, medio ambiente y comunidad.

### **2.1.4 Nuestros Principios**

- Creemos en el trabajo en equipo
- Creemos en la innovación
- Creemos en el apoyo a la comunidad

- Creemos en el reconocimiento
- Creemos en la orientación al servicio
- Creemos en el emprendimiento

## **2.2 Discapacidad**

### **2.2.1 Historia de la discapacidad**

La discapacidad es un tema que en la actualidad ha cobrado fuerza a nivel mundial, pero siempre ha estado presente en la historia de la humanidad. Si nos remontamos a épocas antes de Cristo cuando existían tribus y nacían niños con malformaciones genéticas eran sacrificados puesto que se creía que era un castigo divino, o lo ligaban con maldiciones o brujería.

El Código de Hammurabi, cuerpo legislativo de Babilonia del siglo XVII a.C. ya refería la ley “Si uno embrujó a otro y no puede justificarse, el embrujado ira al río, se arrojará: si el río lo ahoga, el que lo ha embrujado heredará su casa; si el río lo absuelve el brujo es pasible de muerte y el embrujado tomara su casa.” (Sánchez-Crespo, Historia Clásica 2000 años después y tanto por descubrir..., 2014) Esto significa que ya tenían conocimiento de las personas con mal formaciones congénitas vinculándoles con brujería que en aquellas épocas era la creencia con la vivían estas culturas, ya creando ciertos paradigmas que en la actualidad se sigue tratando con ellos.

Si nos remontamos a otra época podemos ver que en “Grecia las personas con malformaciones eran sacrificadas a los dioses” (Melgar, 1987, pág. 10); lo que genera cierta inquietud hoy ya que puede tener doble significado si el sacrificio era un privilegio hacia los Dioses o una forma de ser rechazados y juzgado por los Dioses de su sociedad por no poder adaptarse a un mundo aparentemente normal porque ellos resultan ser distintos.

Siguiendo con el curso de la historia se pueden encontrar datos en que la discapacidad era considerada como un castigo divino y un caso es de las convulsiones o ataques epilépticos dado que tenían la creencia de que eran fuerzas del más allá, de acuerdo a un mandato divino la persona nació diferente teniendo características marcadas.

En la época de la edad media eran los monjes quienes atendían los casos de discapacidad intelectual como se la conoce en la actualidad, dado que estos trastornos se vinculaban con lo diabólico, aspectos de oscuridad y maldad. Los monjes eran las personas capacitadas para tratar este tipo de trastorno por llamarlo así, por la gran preparación que tenían a lo largo de los años. La inquisición apoyo con la ejecución de personas con discapacidad porque estaba ligado a fuerzas malignas, y a plagas que asechaban en los pueblos, la creencia de la cultura en aquella época daba a que las personas con discapacidad son diferentes, y ser diferente era sinónimo de algo maligno ya que no se entendía porque eran así.

Hubo un cambio significativo con el pasar de los años ya que en la época de las cruzadas y las guerras dejaban como resultado personas con discapacidad, muchas de ellas físicas y las iglesias empezaron a formar centros de atención hacia este colectivo brindándoles asilo. En el caso de la discapacidad psicológica ya se aducían términos de locura lo que significaba asilamiento de la sociedad a tal punto de tenerles encadenados en cuartos oscuros, para que no puedan hacer daño a las demás personas.

Napoleón en uno de sus escritos habla sobre la discapacidad, haciendo énfasis que la persona se encuentra en un estado de imbecilidad aunque tenga cuadros de lucidez, creando discriminación sobre las personas que muchas veces eran maltratadas y humilladas. En la segunda guerra mundial se da otro hecho en el que Adolf Hitler, bajo el pretexto de mejorar la raza cometió un genocidio y persecución no solo contra judíos, sino que eliminó personas con discapacidad de todo el territorio conquistado por alemanes.

Conforme ha pasado el tiempo se ha ido conceptualizando el término de la discapacidad, dándole un enfoque político sobrepasando el aspecto médico y como lo han catalogado por su mal formación a lo largo de los años. Es por ello que la convención sobre:

Los Derechos de las Personas con Discapacidad de la organización de las Naciones Unidas establece parámetros acerca de la definición de las personas con Discapacidad como aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con

diversas barreras, puedan impedir sus participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones como las demás (Organización de las Naciones Unidas, 2006, pág. 61).

El enfoque que plantea este artículo es que la discapacidad va más allá de una certificación médica, se trata de los paradigmas que la sociedad ha construido sobre la discapacidad a lo largo de los años y la restricción a que se involucren en los diversos ámbitos.

Un criterio de la convención de las Naciones Unidas no es desmerecer las deficiencias corporales, pero a la discapacidad le ven ligado a una significación de desventajas sociales que tienen que enfrentar en su diario vivir. El propósito es de ver a la persona con discapacidad en iguales condiciones sin desmerecerla por su discapacidad, o creer que es incapaz de poder realizar cualquier actividad.

En el modelo del materialismo histórico, el capitalismo buscaba recursos humanos para la productividad y las personas con discapacidad resultaban ser un blanco fácil ya que presentaban una gran desventaja al momento de poder realizar cualquier tipo de trabajo esto lo ligaban en la productividad económica. Podemos observar cómo se presentan dos conceptualizaciones acerca de la discapacidad la primera; la desigualdad de oportunidades para las personas que presentan algún tipo de deficiencia ya que la sociedad no trabajó en el ámbito inclusivo y la segunda desde la intervención médica ya que detalla que estas deficiencias representan como desventajas naturales.

Para un análisis más profundo partimos desde la ciudad Quito, es una cultura discapacitante por el simple hecho que no cuenta con la infraestructura para la inclusión de personas con discapacidad es por esto que en edificaciones antiguas o centros comerciales el acceso para personas con discapacidad es muy limitado y esto ha generado una discriminación sistemática también llamado de impacto adverso o indirecto.

Existen barreras arquitectónicas (infraestructura adecuada), educacionales (falta de enseñanza media y/o técnica universitaria) y legales (vacíos en la ley), que se deben enfrentar en un acción conjunta entre las diferentes

instancias pública y privada del país en un mediano a largo plazo. Especialmente la accesibilidad a la educación afecta el nivel de empleabilidad de las personas con discapacidad (Millas, 2005, pág. 14).

Esta discriminación hace que las personas con discapacidad se vean afectadas y vulnerables hacia la sociedad ya que no existe el respectivo apoyo.

Una de las consecuencias es la falta de conocimiento por parte de la sociedad, ya que conlleva a una discriminación a tal punto que las personas con discapacidad estaban sometidas a una vida doméstica restringidas de cualquier tipo de sociabilidad a la final adaptándose a esta, y mucho de esto tiene que ver por el miedo de la sociedad por que no sabe que es y cómo tratar la discapacidad en sí. Que se hayan instaurado derechos universales es porque las personas con discapacidad tienden a tener una vida critica puesto que muchas de ellas poseen discapacidades degenerativas es decir con el pasar del tiempo su condición empeora, llevando a que adquieran otro tipo de discapacidad, convirtiéndose más vulnerable su condición.

Actualmente la CIF (Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y Salud) plantea varios esquemas para contextualizar la discapacidad, uno de ellos es el funcionamiento del cuerpo como tal, y la participación de las personas con discapacidad en el ambiente, estas políticas fueron aprobadas por 191 países en miembros de la Organización Mundial de la Salud” (World Health Organization, 2009).

La organización Mundial de la Salud se ha enfocado plenamente en los derechos de las personas con discapacidad ya que existen alrededor de 600 millones a nivel mundial y muchas de estas personas no tienen acceso a salud, educación, servicios básicos, tomando en cuenta que enfermedades catastróficas como el cáncer o el VIH entran en el contexto de la discapacidad. Este número es alarmante ya que se sigue aumentando esto producto de conflictos entre países. Por ello en la actualidad se ha tratado de cambiar el concepto de ver la discapacidad ahora los objetivos de muchas organizaciones es garantizar políticas de amparo, igualdad de oportunidades y acceso a programas que busquen la equidad.

### **2.2.2 Definición de Discapacidad**

Determinar un concepto válido de discapacidad se expande por diferentes contextos sociales, es importante determinar cómo se puede asociar cada una de las discapacidades, buscar un significado homogéneo en el que no se utilicen términos despectivos y peyorativos hacia este grupo de personas que buscan la integración social en cada ámbito, político, económico, social y educativo.

Para introducirnos al tema de la discapacidad tomamos como punto de referencia a la Organización Mundial de la Salud ya que hace una distinción entre deficiencia y minusvalía. La deficiencia hace énfasis en el trastorno de cualquier órgano incluyendo las extremidades y funciones mentales, se puede caracterizar la discapacidad auditiva que comúnmente es conocido como sordera o la discapacidad visual que se le ha determinado como ceguera. Mientras que la minusvalía se puede definir como situaciones en desventaja de personas con alguna deficiencia o discapacidad impidiendo desempeñarse en actividades enfocándose en la edad y el género. Actualmente el término minusválido no es bien admitido por la población vulnerable por lo que se sienten capaces de realizar cualquier actividad, desarrollar habilidades y destrezas con las que pueden desempeñarse en cualquier ámbito. Expresarse como minusválidos, es darles poco valor pese a que se esfuerzan constantemente por adaptarse a condiciones que no son favorables para ellos.

Entonces, ¿A que nos referimos cuando hablamos de discapacidad?, la discapacidad hace énfasis en las limitaciones que tienen las personas para realizar determinadas actividades que se consideran como normales. Se puede también abordar al tema de la discapacidad como la limitación de personas con algún tipo de deficiencia para realizar funciones acordes a la edad o a las actividades que puedan desarrollar. En la legislación ecuatoriana y en el manual de buenas prácticas para la inclusión laboral de personas con discapacidad, documento emitido por el CONADIS y el Ministerio de Relaciones Laborales establece un concepto al que se rigen todas las entidades del Ecuador, en ésta menciona que;

Se considera persona con discapacidad a toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que hubiera originado, ve restringido permanente su discapacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria (Consejo Nacional de Discapacidades, 2012).

### **2.2.2.1 Conceptos en los cuales se ampara la discapacidad**

“Existe una clasificación de discapacidad propuestos por M. Dimitris en el año 2003 el mismo plantea desde diversos puntos de vista.

- Médico-biológico
- Modelo social
- Modelo de las minorías colonizadas
- Modelo universal de la discapacidad
- Modelo biopsicosocial”. (Dimitris, 2003, pág. 209)

#### **1. Modelo médico – biológico**

Se origina desde el punto de vista médico y es catalogado como anomalías en la estructura y función de los órganos, dando como resultados deficiencias, trastornos y mal formaciones congénitas. En muchos de los casos no tienen tratamiento concibiendo que sean degenerativos en algunas personas.

La discapacidad es un problema de la persona directamente causado por una enfermedad, trauma o condición de salud, que requiere cuidados médicos prestados en forma individual por profesionales. El tratamiento de la discapacidad está destinado a obtener la cura o una mejor adaptación de la persona o un cambio de su conducta. La atención sanitaria se considera como cuestión primordial en el ámbito político, la respuesta principal es la de modificar y reformar la política de atención a la salud (Organización Mundial de la Salud, 2001, pág. 32).

El enfoque médico ha servido para determinar algunas de las causas y tipos de medicamentos que pueden ayudar a las personas con discapacidad, catalogando cada una de las patologías del cuerpo de una persona dándole una definición y buscando enfocarse en la rehabilitación o medicamentos que puedan hacer llevadera la vida de las personas con discapacidad, sin que esta sufra por su condición actual.

## **2. Modelo de discapacidad social**

En este enfoque la interacción social juega un papel muy importante para la discapacidad, anteriormente se mencionó que vivimos en un entorno discapacitante, y los estereotipos que fueron creados por la sociedad ha generado la discriminación hacia el colectivo vulnerable

La discapacidad no es un atributo de la persona, sino un complicado conjunto de condiciones, muchas de las cuales son creadas por el contexto-entorno social. Por lo tanto el manejo del problema requiere actuación social y responsabilidad colectiva de la sociedad hacer las modificaciones ambientales necesarias para la participación plena de las personas con discapacidades en todas las áreas de la vida social. Por lo tanto el problema es más ideológico o de actitud, y requiere la introducción de cambios sociales (Organización Mundial de la Salud, 2001, pág. 33).

Y es así como se ha tratado de cambiar en estos últimos años, enseñando a las personas sobre la discapacidad y ser parte de ella.

Este modelo se rige en la inclusión social de las personas con discapacidad dejando de lado los prejuicios personales y buscando conjuntamente las alternativas más viables para que puedan relacionarse con todas las personas, a su vez se les facilite el acceso a lugares de entretenimiento, gestión, educación, trabajo, salud.

### **3. Modelo de las minorías colonizadas**

La discriminación en la discapacidad es un tema que se ha visto a lo largo de la historia y continúa en la actualidad. Generalmente las personas con discapacidad son grupo marginado y han sido las políticas las que de cierta forma han regularizado normas de trabajo e inclusión, siendo de gran ayuda para evitar la discriminación. Es por eso que este planteamiento lo asumen grupos activistas que buscan que los derechos que se han establecido hacia personas con discapacidad y que estos se cumplan a cabalidad.

### **4. Modelo universal de la discapacidad**

Lo que este modelo busca es valorar a las personas con discapacidad en cualquier aspecto o condición ya que ninguna persona puede cumplir con las demandas del mundo a su cabalidad por la condición que se encuentra, la persona es limitada y se debe tomar en cuenta este aspecto. Es decir que el término igualdad se ve opacado por el de equidad hacia la inclusión y se debe considerar un planteamiento universal. Ser equitativos con las personas con discapacidad es ser empáticos con ellos, es decir saber las necesidades que tienen y darles las facilidades. “Aquí podemos claramente discernir la discapacidad de la capacidad de realizar actividades bajo la adaptación del entorno” (Keneth, 1989, pág. 401).

### **5. Modelo biopsicosocial**

El problema de la discapacidad radica en la sociedad y no como la deficiencia de una persona puesto que los estigmas de la sociedad son los limitantes al momento de interactuar con la discapacidad. La propuesta reside en buscar mecanismos en que podamos incluirlos con la terminología adecuada, un lenguaje positivo y logremos entender en que radica estas deficiencias que forman una parte esencial del mundo.

Determinamos que desde el modelo Medico Biológico hasta el Biopsicosocial se comparten varios criterios desde el punto de vista de las patologías hasta la interacción social de las personas con discapacidad en los distintos ámbitos político, social, y económico.

En el Ecuador actualmente las edificaciones se construyen con los accesos adecuados para personas con discapacidad, además de las políticas que se han regularizado ya que son importantes por el hecho de ser inclusivas y ya no tienen que pasar por discriminaciones en cualquiera de las situaciones, convirtiéndose en muchos casos una fuente de inspiración para quienes evidencian de cerca sus logros y su ejemplo de lucha contra la adversidad.

### **2.2.3 Clasificación de la discapacidad**

EL CIF conocido como la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud propuso un nuevo planteamiento en la discapacidad. Uno de los principales enfoques es que esta clasificación pueda ser aplicada y utilizada a nivel mundial en cuanto a la terminología, lenguaje y cada uno de los tratados que se han aplicado ya que muchos de ellos están relacionados. Una de las normas es que se entienda el funcionamiento de la discapacidad, en donde se hace referencia a las funciones corporales, la participación en la sociedad y las limitaciones que se dan en las actividades que no se han adaptado a la discapacidad. El CIF enfatiza el contexto personal y a la vez la influencia del ambiente en la discapacidad.

La discapacidad ha sido un mecanismo excluyente desde el principio de los tiempos, y es así como se propusieron modelos médicos en los cuales determinaban que la discapacidad era un estado de la salud que se deteriora, dando origen a situaciones en la que las personas solo pueden mejorar por medio de medicamentos, terapias y se puede evidenciar una solución a largo plazo. Hay que tener presente que todos podemos experimentar estados discapacitantes ya sea por nuestro entorno o ya sea porque en algún punto de la vida podemos adquirir algún tipo de discapacidad.

El modelo biopsicosocial plantea como una experiencia entre la salud y el vinculado con la sociedad es decir hasta qué punto una deficiencia puede influir en el desempeño de las rutinas en la vida cotidiana. Este esquema procura establecer un solo criterio acerca de la discapacidad, en el que la salud y el contexto estén relacionados, y cambie la perspectiva tanto del modelo médico como el de las personas con discapacidad que buscan un nivel de adaptación en la sociedad.

La funcionalidad del CIF se ha caracterizado por los estándares que maneja con respecto a la clasificación y terminología, y esto busca establecer normas en la discapacidad y rehabilitación. “El entendimiento del funcionamiento humano se da como una experiencia universal según el modelo CIF, es también la base de caracterización de la discapacidad de la Convención de Derechos de las Personas Discapacitadas de la ONU” (United Nations Enable, 2017). Ésta menciona que los estados deben garantizar políticas públicas en el que las personas con discapacidad tengan derechos a la salud, trabajo, educación y garanticen una digna inclusión.

Este modelo presenta un esquema integral entre la discapacidad y la salud en el que destaca tres componentes importantes:

- La funcionalidad de las estructuras corporales, tiene que ver con las funciones fisiológicas/psicológicas y los elementos anatómicos, y es su ausencia o alteración lo que concebimos como deficiencias en las funciones y las estructuras.
- El segundo componente, la actividad, se refiere a la ejecución individual de tareas y las dificultades que tiene una persona para realizarlas son las limitaciones.
- El tercer componente, la participación, se refiere al desenvolvimiento de las situaciones sociales y los problemas que el individuo experimenta en tal desenvolvimiento constituyen las restricciones (Stuki, 2005, pág. 733).

Por ende la discapacidad se enfoca en las deficiencias, restricciones, limitaciones y las complicaciones del individuo además de los factores del contexto. A diferencia del funcionamiento que enfatiza la participación de la persona con discapacidad en los diferentes ámbitos de la vida cotidiana. En cuanto a los planteamientos contextuales podemos evidenciar factores ambientales que son las barreras arquitectónicas, factores externos como clima, políticas, mientras que los factores personales podemos comprobar en cuanto la edad, el género, la educación que ha recibido y el comportamiento de la persona el nivel de adaptación.

Para una clasificación detallada es importante conocer los criterios inclusivos y exclusivos los mismos que se toma en cuenta a continuación:

### **2.2.3.1 Criterios inclusivos**

Para determinar este esquema se estableció un análisis en personas con discapacidad moderada y severa planteando la siguiente clasificación:

#### **1. Discapacidad físico-motora mayor**

- Parálisis de las extremidades superiores o inferiores.
- Hemiplejia, paraplejia o tetraplejia. Amputación de miembros superiores o inferiores.

Trastornos en la coordinación de movimientos (involuntarios, temblores) y tono muscular (aumento o disminución).

- Trastornos graves del sistema nervioso (distrofias musculares, trastornos graves de la marcha).
- Alteraciones del sistema osteomioarticular o ausencias de miembros u otra región anatómica, deformidades graves de la columna vertebral. Enanismo, alteraciones desfigurativas severas.

#### **2. Discapacidad visual**

- Ceguera total: personas que no tienen percepción de luz en ninguno de los dos ojos.
- Débiles visuales (baja visión): personas con una grave deficiencia visual, no susceptible a tratamiento quirúrgico y que para ver de cerca requiere el uso de gafas con cristales o lupas con una potencia no menor a cuatro dioptrías.

#### **3. Discapacidad auditiva**

- Sordera: discapacidad para percibir cualquier sonido.

- Hipoacúsicos: personas con diferentes niveles de pérdida de la audición que requiere del uso de prótesis auditivas (audífonos).

#### **4. Discapacidad mental**

- Psicosis crónica: esquizofrenia, parafrenias y trastornos bipolares.
- Demencias: se refiere a cualquier tipo de enfermedad de Alzheimer, y a demencias vasculares y mixtas.

#### **5. Discapacidad mixta o múltiple.**

Cuando las personas están afectadas por dos o más tipos de discapacidad mayor.

- La sordo-ceguera, discapacidad que se estudió como entidad propia, se define cuando la persona es ciega o débil visual asociado con una pérdida auditiva moderada o profunda demostrada.

#### **2.2.3.2 Criterios de exclusión**

Se excluyeron las personas con:

- Discapacidad menor.
- Retraso mental (en estudio independiente).
- Discapacidad temporal.
- Discapacidad somática o visceral, excepto la insuficiencia renal crónica (Colectivo de autores, Editores por la vida, 2003, pág. 87).

Para poder determinar este indicador a nivel mundial se han utilizado datos estadísticos proporcionados por centros de salud, instituciones públicas de censo y escolares. En el Ecuador estos datos posee la Secretaria Técnica de Discapacidades la misma que recoge información de la misión Manuela Espejo por toda la gestión realizada en todo el país, quienes visitaron cada una de las poblaciones determinando la población vulnerable para efectuar las campañas de bonos y de ayuda técnica para mejorar la calidad de vida.

La gestión realizada por la vicepresidencia determinó distintas normas en las que las personas con discapacidad accederían a los derechos en la que se implementó la obligatoriedad del trabajo de la atención médica y educacional. Para lograr este avance en el Ecuador fue importante el trabajo de campo que se realizó con las diferentes brigadas recorriendo cada una de las veinte y cuatro provincias, y llegando a las comunidades más afectadas por la discapacidad. El apoyo de equipos multidisciplinarios conformado por médicos, psicólogos, fisioterapeutas y trabajadores sociales fue con el objetivo de recopilar datos a cerca de la discapacidad en el Ecuador, determinando cuales eran los casos de mayor relevancia y cuál era el apoyo que requerían en ese momento y a largo plazo. Así crearían una base real acerca de los datos estadísticos de las personas con discapacidad ya que solo se tenía un estimado.

Una vez que se concluyó con el trabajo de campo se recopilaron fácilmente datos estadísticos para la mejora de un sistema inclusivo en el Ecuador. Este proceso permitió identificar una población que por muchos años permaneció excluida viviendo en condiciones que no eran adecuadas para su desarrollo personal. La investigación permitió identificar además problemas y restricciones que afectaban las condiciones de vida de las personas con discapacidad, pero su solución y los diferentes procedimientos utilizados será motivo de próximas publicaciones.

#### **2.2.4 Discapacidad Intelectual**

La discapacidad intelectual por muchos años sigue siendo un objeto de estudio por científicos, que tratan de analizar su evaluación. A lo largo de la historia han analizado como un hecho que perjudica a la persona, cuales son los medicamentos, que tipo de terapias se les puede aplicar y posiblemente las causas de origen de la misma. Dentro del proceso evolutivo del hombre desde la primera especie hasta la actual se ha podido evidenciar diversos cambios, adaptándose a los varios entornos en que se enfrentaba.

Anatómicamente su aspecto se transforma y se ajustan a los cambios que se da en el entorno ayudándoles así en la convivencia. En una de estas fases de transformación se evidencia el cambio del desarrollo de la corteza cerebral y la masa encefálica dando paso a lo que sería el aprendizaje, el razonamiento y ser capaz de captar los estímulos

ambientales, poder tomar decisiones, en las cual surge la conciencia y la capacidad de reflexionar frente a situaciones que pueden poner en riesgo su bienestar.

Conforme pasa el tiempo se empiezan a establecer normas de convivencia entre los seres humanos, ideologías que comparten para mejorar la calidad de vida y es así como se demuestra que el hombre es un ser social, tomando en cuenta que ya tiene la capacidad para discernir ideas, proponer cambios. Muchos de estos cambios, son las facultades que se le otorga al hombre por la interacción con la sociedad y el ambiente en el que se enfrenta a diario, lo cual desarrolla habilidades, pasando de ser razones netamente bío-medicinas.

#### **2.2.4.1 Historia y estado actual**

Las enfermedades mentales empiezan a manifestarse desde épocas muy remotas, filósofos y médicos griegos comienzan a estudiar más a fondo a que se deben estos daños internos, y empieza el debate definiendo si es una enfermedad natural o si existe alguna razón específica para que las personas con algún tipo de deficiencia hayan adquirido algún mal.

El término retraso mental, ya se lo relaciona con daños en la actividad cerebral al igual que la locura, se desconoce aún si existe algún tipo de tratamiento pero ya es un tópico de investigación que sigue trascendiendo con el pasar de los años. En los siglos XV y XVI empiezan a crearse los hospitales psiquiátricos en donde personas con discapacidad intelectual son sometidos a investigaciones por medio de mecanismos de tortura y expuestos a toda clase de experimentos catastróficos para la naturaleza del ser humano.

Es necesario mencionar los numerosos aportes al pensamiento científico durante el siglo XIX, que de una u otra forma, contribuyeron al esclarecimiento de las enfermedades mentales. Con el paso de los años se empiezan a plantear definiciones, y en el siglo XIX un aporte importante fue del médico francés Antoine Boyle, “quien descubrió que la parálisis general progresiva tiene una causa orgánica, al hallar lesiones anatomopatológicas en los cerebros de los pacientes afectados por esa enfermedad” (Castro, López, 1984, pág. 2).

Otro gran aporte lo realizó el neurólogo alemán Wilhelm Griesinger, “quien defendía que todas las enfermedades mentales debían considerarse causadas por una acción directa o indirecta sobre las células cerebrales, planteamiento que resultó muy importante para el conocimiento de la etiopatogenia del RM, aunque no era absolutamente así” (Castro, López, 1984, pág. 2).

A finales del siglo XIX y principios del XX, ya se habían aclarado muchos temas referentes a la discapacidad. En esta etapa de la historia se establecen:

Estudios sobre el retraso mental dándole el término de oligofrenia en el cual se estableció ya un cuadro clínico específico, especificando que existe un bajo desarrollo en la psique, asociándole con los grados insuficientes en el aspecto intelectual y los diferentes grados de profundidad ( Nuñez, García, 1985, pág. 13) .

El retraso mental como afirmaban algunos autores no es un problema netamente médico, está muy ligado con el aspecto social. Desde épocas antiguas se puede comprobar que eran excluidos de la sociedad y reclusos en cuartos, asilándoles de su familia y de su entorno; en muchos de los casos eran sacrificados tratando de buscar alguna cura. Las personas con discapacidad eran objeto de degradación y se los veía como seres despreciables, y en el caso de víctimas de guerra que tenían lesiones en el cerebro pasaban a ser internados en instituciones donde esperaban a que llegue el final de sus días.

En el siglo XX con la intervención de médicos especializados de Europa y el gobierno de J.F Kennedy se propone una comisión en la cual se plantea términos adecuados como déficit mental y se buscan alternativas para tratar a casos severos, garantizando políticas que los amparan y en cierto modo pasan de ser retrasados mentales y objetos de experimento a ser personas que tienen derechos y hay que brindarles atención en cualquier tipo de servicio social.

La evaluación de los Derechos humanos como una doctrina solidificó el bienestar de las personas vulnerables y atención prioritaria. La vida de una persona con discapacidad

intelectual debe llevarse con total naturalidad, dándoles apertura a la integración social dándoles la oportunidad de que puedan desarrollar sus capacidades, habilidades y destrezas. Hasta los años 80 las personas con discapacidad estaban al cuidado de sus familias quienes preferían mantenerles al margen de la sociedad o internados en instituciones apartadas, en donde se evidenciaba que la falta de conocimiento en algunos casos conllevaba a que tengan tratos inhumanos.

Las primeras instituciones que se crearon para personas con discapacidad intelectual nacieron con el propósito de crear programas de reinserción a la comunidad, pero dado al desconocimiento de su naturaleza los obligo a cerrar estos centros, por lo que no podían mantener un control y se llegó a creer que a la sociedad se debía mantener a salvo de personas con déficit mental.

En el Ecuador fácilmente se puede demostrar que hasta el año 1995 ya existían entidades como el CONADIS y fundaciones para niños con Síndrome de Down pero el tema de la discapacidad no salía a la luz, los derechos de los mismos no eran respetados, aún se les mantenía al margen de cualquier tipo de relación con la sociedad y eran pocos los profesionales aptos para realizar cualquier tipo de terapia. Inclusive los bajos recursos económicos han sido otro factor que ha imposibilitado a las familias al acceso a terapias que puedan mejorar su desarrollo.

#### **2.2.4.2 Concepto de Discapacidad Intelectual**

A finales del siglo XIX se empezaron aplicar pruebas en las que podían comprobar el coeficiente intelectual de una persona sacando un parámetro acerca de su inteligencia. Para ese entonces ya existía una comisión dedicada al estudio del retraso mental, quienes buscaban esclarecer datos médicos, educativos, psicológicos y la interacción social de las personas con discapacidad. Obteniendo los resultados del coeficiente intelectual la comisión ya había establecido que las personas que tengan un promedio bajo a 70 ya tenían algún tipo de déficit. Otro factor importante es que ya esclarece la diferenciación entre el retraso mental y una enfermedad mental en la cual se distinguen las personas que tienen la discapacidad de nacimiento a diferencia de las que adquieren en algún momento de su vida.

Conforme pasan los años se observaban los avances y en 1959 los investigadores se dan cuenta que en la discapacidad intelectual no solo influenciaba el desempeño de la persona en las actividades que realizaba, se habla sobre la conducta adaptativa de las personas sobre su entorno, y se empieza a estructurar un nuevo enfoque en lo que concierne el retraso mental.

La estructura sobre la discapacidad empieza a tomar otra dirección, ya se habla del funcionamiento intelectual general menor a la media.

En los 90 ya el enfoque es diferente y se plantea lo siguiente:

- Es un intento de exponer el cambio de comprensión de lo que es el RM.
- Plantea cómo deben clasificarse y describirse los sistemas de apoyo requeridos por las personas con RM.
- Representa un cambio de paradigma, desde una visión del RM como rasgo absoluto manifestado únicamente por un individuo, a una expresión de la interacción entre la persona con un funcionamiento intelectual limitado y su entorno.
- Trata de ampliar el concepto de comportamiento adaptativo dando un paso positivo desde una descripción global a una especificación de áreas de habilidades concretas (Verdugo, Jenaro, 1997, pág. 14).

Con el paso de los años se concluyó que la discapacidad era un tema netamente social y era la condición a la que estaban sometidos desde pequeños en el caso de tener una discapacidad de nacimiento.

A la discapacidad mental le dan una nueva conceptualización en la que se “caracteriza por un funcionamiento intelectual inferior a la media, ligado a las limitaciones en las habilidades adaptativas, comunicación, habilidades sociales, autogobierno, salud, seguridad, habilidades académicas, comunicación, etc” (Verdugo, 1994, pág. 63).

Para aplicar una definición estructurada tenemos que tomar en cuenta la diversidad cultural, los factores de comportamiento, la comunicación del medio, la edad, ya que son factores determinantes porque nos permiten conocer las de las personas, además de las limitaciones adaptativas específicas en la cual necesitan apoyo.

Enfocarnos en un concepto determinado de discapacidad intelectual es limitarse a un concepto y a una definición de la personas, tomemos en cuenta que cada persona es un mundo diferente, y tienen un valor humano lo cual aparta un concepto como objeto. Si le damos un giro a la descripción de discapacidad y lo tornamos como la incapacidad de las personas por desconocer cuál sería el trato efectivo a personas con déficit intelectual, comprenderíamos que sigue siendo un tema social y de cultura.

La discapacidad intelectual ha tenido varios cambios desde el campo bio-medico hasta la terminología, referirse a este colectivo como retardados mentales, o tarados, o inclusive personas en estado de imbecilidad, son cualitativos despectivos estigmatizando a la persona a una realidad en la que jamás podrán superarse. Para referirse a una persona con discapacidad es importante darle su lugar sin utilizar temimos que le hagan de menos como minusválido, o capacidades especiales, dándole esa categorización de que no pertenece a los estándares aparentes de normalidad.

En el Ecuador existe aún esa segregación al referirse como discapacitados, o las personas con capacidades especiales, marginándoles de la sociedad. Si existe un término adecuado para referirse a toda la población vulnerable podrá ser personas con discapacidad dándoles el lugar que corresponde como personas con limitación en ciertas actividades.

El nuevo esquema con el que se maneja la discapacidad intelectual aun deja muchas brechas inconclusas en que las limitaciones que presentan no les permite vincularse socialmente, o la sociedad aún no está preparada para adaptar el entorno hacia ellos, inclusive la comunicación que se maneja hacia ellos es precaria, también en cuanto a normas y reglamentos que les amparan y en las barreras arquitectónicas que limitan el acceso a diversos lugares.

Para que la sociedad pueda trabajar de manera integral con personas con discapacidad debe haber un nivel de comprensión de las limitaciones que poseen, manteniéndole en la normalidad sin mostrar la dificultad que presentan para relacionarse. Es importante confiar en sus potencialidades, para fortalecer su desarrollo en habilidades y destrezas, prestar el apoyo necesario para que se integren en la sociedad y sobre todo ser equitativos en la participación en los diferentes ámbitos.

La discapacidad intelectual es un problema social complejo, actualmente se ha buscado darle una decisión concreta muy aparte de todas las teorías que se han planteado. Incluso en Latinoamérica se ha reformado la integración de las personas con discapacidad intelectual pese a su contexto socio económico, en Ecuador se ha potencializado el desarrollo buscando fuentes de empleo reformando normas para que puedan acceder a la educación, salud y trabajo.

## **2.3 Normativa**

### **2.3.1 Historia**

La atención hacia las personas con discapacidad en el Ecuador se ha establecido como uno de los problemas sociales del país, ya que ha sido muy deficiente y su cobertura hace dos décadas era limitada, eran pocas las instituciones públicas y privadas que tenían responsabilidad en este grupo vulnerable. La atención de las personas con discapacidad nace aproximadamente a medio siglo, por iniciativa de los familiares de las personas con discapacidad y la ayuda de algunas organizaciones privadas pero con el propósito de beneficencia.

El Estado interviene de manera técnica y organizada mucho más tarde, las primeras acciones son en el ámbito educativo a través del Ministerio de Educación con la creación de varias escuelas especializadas en aquella educación en las décadas del 40 al 60. La década del 70 por las condiciones económicas buenas que atravesaba el país por el boom petrolero, es donde el sector público realiza acciones para la atención de las personas con discapacidad en varios campos como salud, educación, bienestar social. Aquí se comienza ampliar la cobertura de atención a este grupo.

En 1973 se crea el Consejo Nacional de Rehabilitación Profesional, que se encargó de la formación ocupacional e inserción laboral de las personas con discapacidad. En 1977 se expende la Ley General de Educación, con la visión de que la educación especial es netamente responsabilidad del Estado. En 1979 nace la Unidad de Educación Especial con el fin de brindar educación de excelencia a las personas con discapacidad.

En 1980 se crea la División Nacional de Rehabilitación en el Ministerio de Salud ésta se encargaba a la organización e implementación de la rehabilitación de las personas con discapacidad. En 1982 se expende la Ley de Protección del Minusválido de ésta misma división, en la cual se hace cargo el Ministerio de Bienestar Social. Ésta ley se relaciona con la prevención y atención de las personas con discapacidad. A partir de esto se crean varias unidades dependientes del Ministerio de Bienestar Social. (Cazar, 2012, pág. 8)

A partir de esto se crean varias instituciones para la atención de personas con discapacidad. El Instituto Nacional del Niño y la Familia “INNFA”, en las cual dota varios centros de atención. Varias ONGS también se destacaron por el trabajo realizado con las personas con discapacidad entre ellas “FUNDACION HERMANO MIGUEL”, “ASENIR”, “FASINARM”, “FUNDACION GENERAL ECUATORIANA”, “ADINEA”, “OLIMPIADAS ESPECIALES”, por nombrar algunas.

Un hecho significativo se da en 1992 con la creación de la Ley 180 de Discapacidades y la creación del Consejo Nacional de Discapacidades en 1993, esto nació gracias al trabajo de un equipo interinstitucional de técnicos en discapacidades. A partir de esto podemos observar el gran cambio que surgió a nivel de la atención a las personas con discapacidad, como es el caso del CONADIS, en la cual se le otorga la potestad de dictar políticas, coordinar e investigar todo lo referente a la discapacidad.

De acuerdo a las políticas que ha expendido el CONADIS se encuentran basados en principios que se orientan en varios aspectos como la normalización a nivel de país, la integración en los distintos sectores, equidad de oportunidades en educación, salud y laboral al igual que el respeto por los derechos humanos. Entre las políticas podemos mencionar algunas, estas son:

- Formación y capacitación de recursos humanos en discapacidades.
- Fortalecimiento de los programas de Rehabilitación Profesional.
- Establecimiento de medidas de protección social económicas y jurídica
- Impulso a programas de detección, diagnóstico y tratamiento de deficiencias.
- Establecimiento de Servicios Sociales, información y ayuda a domicilio (Cazar, 2012, pág. 8)

Las políticas han servido para que el CONADIS tome el espacio necesario como entidad en lo que se refiere a la discapacidad, teniendo excelentes resultados como tal.

En estos últimos años todas las acciones han estado encaminadas a la elaboración y actualización del marco legal, políticas, actividades, mejoramiento de la calidad de atención e inserción al tema de discapacidades en todos los ámbitos entre ellos sociales, laborales y educativos.

Con el pasar de los años se han ido modificando los conceptos referentes a la discapacidad y la forma de atención de la misma, pasando de un pensamiento de caridad o beneficencia al de autonomía personal con una inclusión responsable. A pesar de esto en el país todavía se mantienen algunas concepciones de beneficencia, pero de a poco se va cambiando esto por la normalización que se presenta en la que se procura una verdadera inclusión donde se pueda ejercer los derechos de cada uno de ellos.

## **2.3.2 Políticas**

Para la fundamentación del trabajo investigativo, nos acogeremos al marco legal vigente en la constitución del Ecuador en la cual se detallará los artículos para el mismo efecto.

### **2.3.2.1 Ley Orgánica de Discapacidades**

#### **1. Aplicación**

Artículo 4. Principios fundamentales.- La presente normativa se sujeta y fundamenta en los siguientes principios:

1. No discriminación: ninguna persona con discapacidad o su familia puede ser discriminada; ni sus derechos podrán ser anulados o reducidos a causa de su condición de discapacidad. La acción afirmativa será toda aquella medida necesaria, proporcional y de aplicación obligatoria cuando se manifieste la condición de desigualdad de la persona con discapacidad en el espacio en que goce y ejerza sus derechos; tendrá enfoque de género, generacional e intercultural;

2. In dubio pro hominem: en caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, éstas se aplicarán en el sentido más favorable y progresivo a la protección de las personas con discapacidad;

3. Igualdad de oportunidades: todas las personas con discapacidad son iguales ante la ley, tienen derecho a igual protección legal y a beneficiarse de la ley en igual medida sin discriminación alguna. No podrá reducirse o negarse el derecho de las personas con discapacidad y cualquier acción contraria que así lo suponga será sancionable;

4. Responsabilidad social colectiva: toda persona debe respetar los derechos de las personas con discapacidad y sus familias, así como de conocer de actos de discriminación o violación de derechos de personas con discapacidad está legitimada para exigir el cese inmediato de la

situación violatoria, la reparación integral del derecho vulnerado o anulado, y la sanción respectiva según el caso;

5. Celeridad y eficacia: en los actos del servicio público y privado se atenderá prioritariamente a las personas con discapacidad y el despacho de sus requerimientos se procesarán con celeridad y eficacia;

6. Interculturalidad: se reconoce las ciencias, tecnologías, saberes ancestrales, medicinas y prácticas de las comunidades, comunas, pueblos y nacionalidades para el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad de ser el caso;

7. Participación e inclusión: se procurará la participación protagónica de las personas con discapacidad en la toma de decisiones, planificación y gestión en los asuntos de interés público, para lo cual el Estado determinará planes y programas estatales y privados coordinados y las medidas necesarias para su participación e inclusión plena y efectiva en la sociedad;

8. Accesibilidad: se garantiza el acceso de las personas con discapacidad al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales; así como, la eliminación de obstáculos que dificulten el goce y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, y se facilitará las condiciones necesarias para procurar el mayor grado de autonomía en sus vidas cotidianas (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012).

Todos los principios anteriormente detallados se los debe tener en cuenta para una inclusión efectiva, se debe conocer el marco legal de las personas con discapacidad para no cometer errores que atenten con la integridad de éstas. Sabiendo la aplicabilidad de cada uno de los principios la persona con discapacidad se sentirá respaldada con la organización.

## **2. Derecho al Trabajo**

Artículo 45. Derecho al trabajo. Las personas con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante tienen derecho a acceder a un trabajo remunerado en condiciones de igualdad y a no ser discriminadas en las prácticas relativas al empleo, incluyendo los procedimientos para la aplicación, selección, contratación, capacitación e indemnización de personal y demás condiciones establecidas en los sectores público y privado.

Artículo 46. Políticas laborales. El Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades en coordinación con la autoridad nacional encargada de las relaciones laborales formulará las políticas sobre formación para el trabajo, empleo, inserción y reinserción laboral, readaptación profesional y reorientación ocupacional para personas con discapacidad, y en lo pertinente a los servicios de orientación laboral, promoción de oportunidades de empleo, facilidades para su desempeño, colocación y conservación de empleo para personas con discapacidad, aplicando criterios de equidad de género” (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012).

Los Artículos 45 y 46 hacen referencia al derecho al trabajo de las personas con discapacidad, este derecho tiene que ser igual al de cualquier otra, en condiciones de equidad. Tratando de que se logre una inclusión responsable en todos los aspectos.

## **3. Inclusión Laboral**

Artículo 47. Inclusión laboral. La o el empleador público o privado que cuente con un número mínimo de veinticinco (25) trabajadores está obligado a contratar, un mínimo de cuatro por ciento (4%) de personas con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condiciones físicas y aptitudes individuales, procurando los principios de equidad de género y diversidad

de discapacidades. El porcentaje de inclusión laboral deberá ser distribuido equitativamente en las provincias del país, cuando se trate de empleadores nacionales; y a los cantones, cuando se trate de empleadores provinciales.

El trabajo que se asigne a una persona con discapacidad deberá ser acorde a sus capacidades, potencialidades y talentos, garantizando su integridad en el desempeño de sus labores; proporcionando los implementos técnicos y tecnológicos para su realización; y, adecuando o readecuando su ambiente o área de trabajo en la forma que posibilite el cumplimiento de sus responsabilidades laborales.

En caso de que la o el empleador brinde el servicio de transporte a sus trabajadores, las unidades de transporte deberán contar con los accesos adecuados correspondientes o serán válidos otros beneficios sociales de acuerdo al reglamento de la presente Ley.

Para efectos del cálculo del porcentaje de inclusión laboral se excluirán todos aquellos contratos que la Ley de la materia no establezca de naturaleza estable o permanente. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012).

La inclusión laboral de las personas con discapacidad está dada en un porcentaje y éste contempla el 4% de la nómina de la empresa a partir de 25 trabajadores este porcentaje se lo debe manejar de manera equitativa, es por ello como Grupo KFC es a nivel nacional se lo tiene que direccionar hacia cada una de las provincias y ciudades que se encuentra. De acuerdo al trabajo que se les asignará a las personas con discapacidad se ha realizado el estudio respectivo para velar por el bienestar del colaborador.

#### **4. Estabilidad Laboral**

Artículo 50. Mecanismos de selección de empleo.- Las instituciones públicas y privadas están obligadas a adecuar sus requisitos y mecanismos de selección de empleo, para facilitar la participación de las

personas con discapacidad, procurando la equidad de género y diversidad de discapacidad.

Los servicios de capacitación profesional y más entidades de capacitación deberán incorporar personas con discapacidad a sus programas regulares de formación y capacitación.

La autoridad nacional encargada de las relaciones laborales garantizará y fomentará la inserción laboral de las personas con discapacidad” (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012).

Artículo 51. Estabilidad laboral. Las personas con discapacidad, deficiencia o condición discapacitante gozarán de estabilidad especial en el trabajo.

En el caso de despido injustificado de una persona con discapacidad o de quien tuviere a su cargo la manutención de la persona con discapacidad, deberá ser indemnizada con un valor equivalente a dieciocho (18) meses de la mejor remuneración, adicionalmente de la indemnización legal correspondiente.

Las personas que adquieran una discapacidad en su vida laboral, por caso fortuito o por enfermedad sobreviniente, tienen derecho a su rehabilitación, readaptación, capacitación, reubicación o reinserción, de conformidad con la Ley.

Además, para la supresión de puestos no se considerarán los que ocupen las personas con discapacidad o quienes tengan a su cuidado y responsabilidad un hijo, cónyuge, pareja en unión de hecho o progenitor con discapacidad, debidamente certificado por la autoridad sanitaria nacional (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012).

Se garantiza la estabilidad laboral realizando una buena inclusión según lo que destaca los artículos 50 y 51, primero se tiene que garantizar una buena inclusión de las personas con discapacidad y todo esto se obtiene con procesos detallados y sistemáticos

orientados a la necesidad de la persona con discapacidad que se integra a trabajar, para que la persona cree ese sentido de pertenencia hacia la organización. El respectivo seguimiento en cada uno de los procesos asegurará la estabilidad de la persona evitando un mal desempeño.

## **5. Derecho a permiso, tratamiento y rehabilitación**

Artículo 52. Derecho a permiso, tratamiento y rehabilitación. Las personas con discapacidad tendrán derecho a gozar de permiso para tratamiento y rehabilitación, de acuerdo a la prescripción médica debidamente certificada, tanto en el sector público como en el privado, de conformidad con la Ley. Además de permisos emergentes, inherentes a la condición de la persona con discapacidad.

El permiso por maternidad se ampliará por tres (3) meses adicionales, en el caso del nacimiento de niñas o niños con discapacidad o congénitos graves. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012).

Las personas con discapacidad necesitan más control en su salud que cualquier otra de acuerdo a la condición que se encuentren por ello es importante el otorgar los respectivos permisos justificados según el artículo 52 para ello se deberá validar los certificados respectivos.

## **6. Seguimiento y acompañamiento**

Artículo 53. Seguimiento y control de la inclusión laboral. La autoridad nacional encargada de las relaciones laborales realizará seguimientos periódicos de verificación de la plena inclusión laboral de las personas con discapacidad, supervisando el cumplimiento del porcentaje de Ley y las condiciones laborales en las que se desempeñan.

En el caso de los sustitutos del porcentaje de inclusión laboral, la autoridad nacional encargada de la inclusión económica y social

verificará periódicamente el correcto cuidado y mantenimiento económica de las personas con discapacidad a su cargo.

Las autoridades nacionales encargadas de las relaciones laborales y de la inclusión económica y social remitirán periódicamente el resultado del seguimiento y control de la inclusión laboral de las personas con discapacidad, al Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades, a fin de que el mismo evalúe el cumplimiento de las políticas públicas en materia laboral (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012).

El artículo 53 se refiere al seguimiento y control que realizará las autoridades correspondientes para validar lo estipulado en lo legal y si se está cumpliendo en cada una de las organizaciones. Además de esto con la herramienta se tendrá un control detallado acerca del seguimiento y del acompañamiento de cada una de las personas con discapacidad en donde se podrá observar las distintas novedades y los posibles planes de acción para aplicarlos.

### **2.3.2.2 Reglamento a la Ley orgánica de Discapacidades**

#### **2.3.2.2.1 Discapacidad**

Artículo 1. De la persona con discapacidad. “Se entenderá por persona con discapacidad a aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, en una proporción equivalente al cuarenta por ciento de discapacidad, debidamente calificada por la autoridad sanitaria nacional. (Reglamento a Ley Orgánica de Discapacidades, 2013).

Artículo 2. De la persona con deficiencia o condición discapacitante. Se entenderá por persona con deficiencia o condición discapacitante, aquella que presente disminución o supresión temporal de alguna de sus

capacidades físicas, sensoriales o intelectuales, en los términos que establece la Ley, y que aun siendo sometidas a tratamientos clínicos o quirúrgicos, su evolución y pronóstico es previsiblemente desfavorable en un plazo mayor de un (1) año de evolución, sin que llegue a ser permanente ( Ley Orgánica de Discapacidades, 2013).

Estos dos artículos hace mención a que se considera como persona con discapacidad, entre ellos se encuentran las personas con discapacidad intelectual leve y moderada.

#### **2.3.2.2.2 Inclusión Laboral**

Artículo 8. Inclusión laboral. La autoridad nacional encargada de las relaciones laborales es competente para vigilar, controlar, dar seguimiento al cumplimiento del porcentaje de inclusión laboral de personas con discapacidad y aplicar las sanciones conforme a lo establecido en la legislación correspondiente.

Sin perjuicio de las disposiciones de los Artículos 1 y 6 de este Reglamento, únicamente para efectos de lo dispuesto en este Artículo, podrán formar parte del porcentaje de inclusión laboral, quienes tengan una discapacidad igual o superior al treinta por ciento.

El porcentaje de inclusión laboral para el sector privado se calculará y aplicará en base al total de trabajadores, exceptuando aquellos cuyos contratos no sean de naturaleza estable o permanente conforme a la legislación vigente en materia laboral; y, en el sector público, en base al número de los servidores y obreros que tengan nombramiento o contrato de carácter permanente y estable, de acuerdo con la norma que para el efecto emitirá la autoridad nacional encargada de las relaciones laborales.

En ambos casos, y para estos efectos, no se considerará como contratos o nombramientos de carácter estable o permanente, a aquellos cuya

vigencia esté condicionada a requisitos legales de cumplimiento periódico como licencias de habilitación y/o certificados de aptitud, que otorguen los organismos o entidades nacionales competentes.

Cuando el porcentaje de inclusión laboral de personas con discapacidad, resulte un número decimal, solo se considerará la parte entera del número.

Sin perjuicio de lo antes señalado, la autoridad nacional encargada de las relaciones laborales podrá excluir determinadas labores permanentes, que no serán consideradas para efectos del cálculo del porcentaje de inclusión laboral, por la especialidad de la actividad productiva (Reglamento a Ley Orgánica de Discapacidades, 2013).

El artículo 8 de la Ley orgánica de Discapacidades nos hace referencia a varios puntos importantes para la inclusión de personas con discapacidad intelectual. Primero el porcentaje vigente en una organización de personas con discapacidad que en la actualidad es el 4% de la nómina total de trabajadores. Segundo el porcentaje de discapacidad de la persona a diferencia de los beneficios sociales que aplican a partir del 40% en el ámbito laboral aplica a partir del 30%. Estos dos puntos hay que destacarlos y estar conscientes para la inclusión y buen manejo de la herramienta.

## **CAPÍTULO 3**

### **DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO**

#### **3.1 Diseño del modelo de inclusión laboral**

##### **3.1.1 Antecedentes**

La inserción laboral de personas con discapacidad en Grupo KFC empieza en el año 2002, como pionera en ésta inserción fue la marca KFC, en uno de los restaurantes sin tener la necesidad que cumplir con alguna política vigente, el motivo por el cual se contrata el primer colaborador con discapacidad, fue para brindarle la oportunidad de ser parte de un grupo de trabajo comprometido y dinámico pudiéndose así vincular a las distintas actividades a las cuales su entorno no le permitía por varias limitaciones. La discapacidad del asociado es de 60% a nivel intelectual, quien en la actualidad sigue desempeñándose realizando diversas actividades como salonero, apoyo en cocina, en limpieza, y demás tareas como sus demás compañeros.

Cuando se aprobó la normativa inclusiva del 4% en el Ecuador, Grupo KFC empieza a reclutar personas con discapacidad para incluirlas a las diversas áreas administrativas y operativas como locales del Grupo a nivel nacional. La inclusión ha sido un proceso muy complejo para la empresa porque se ha tenido que romper varios paradigmas de las personas con discapacidad, muchas personas nunca han interactuado con una persona con discapacidad mucho menos en el ámbito laboral y este ha sido el factor por el cual muchas veces se ha generado inconvenientes, un ambiente laboral que no ha sido adecuado para las dos partes. Desde que la ley se torna más rígida en las sanciones económicas ha sido complejo para Grupo KFC poder vincular personas con discapacidad por el nivel de demanda en el mercado, mientras que la adaptación a generado algunos inconvenientes porque no se llega a una concientización hacia los colaboradores de la empresa, para crear un ambiente optimo evitando así la rotación y creando un empoderamiento hacia la organización

En el 2009 el Grupo KFC contaba con 110 personas con discapacidad y el cumplimiento de las normas cada vez era más estricto todo el departamento de Recursos Humanos buscaba incluir personas con discapacidad para formen parte de la empresa y pertenezcan al 4% de la nómina. En el 2010 la demanda de vincular personas con discapacidad se dificultó a nivel nacional ya que cientos de empresas querían evitar las sanciones por el incumplimiento de esta normativa y empezaron a mejorar procesos, ajustar salarios, a crear mejores prácticas para atraer al personal con discapacidad. Mientras que en la empresa ya se contaba con 149 personas con discapacidad faltando un 1% para cumplir esta política, la inclusión no se lo realizó con un proceso en específico sino por cumplir la normativa y evitar las respectivas sanciones acarreando consecuencias en un futuro.

Pocos fueron los gerentes de los locales que se han empoderado de tal manera que han logrado la corresponsabilidad que se busca con la familia de la persona con discapacidad ya que les mantienen al tanto a sus representantes en el caso de discapacidad intelectual del desempeño laboral y cuales han sido los avances en el entorno adaptativo pero también encontramos el otro lado de la moneda. Con el crecimiento del grupo y el cumplimiento de la normativa se ha generado varias inserciones es así que en algunos locales se ha tenido que ingresar hasta 3 personas con discapacidad intelectual, en una misma área generando un conflicto entre ellos. Las personas con este tipo de discapacidad son muy territoriales y al momento de realizar una determinada tarea existe conflicto entre ellos, no existe una adecuada convivencia o trabajo en equipo no toleran que alguien perturbe su ambiente y en algunos casos entre hombres han llegado a la agresión física.

El desarrollo que existe en la empresa ha dado oportunidad a muchas personas con discapacidad, existen casos que han empezado como apoyo en las distintas áreas y actualmente se desempeñan como entrenadores operativos siendo un gran progreso para ellos, basándose en uno de los valores “Creemos en nuestra gente”, superando así la adversidad obteniendo diferentes logros como empleados destacados y varios asensos. La sobreprotección a las personas con discapacidad además de ser una discriminación,

genera que ellos se queden en su estado de confort y no puedan desarrollarse teniendo como resultado dificultad en el aprendizaje y la cognición así frenado su desempeño.

Mantener actitudes paternalistas por parte de los gerentes de local hacia las personas con discapacidad ha generado roturas en el entorno de trabajo de local dado que sienten que hay cierto favoritismo hacia ellos, que existen casos en los que no realizan las actividades que se les ha determinado o muchas veces incumplen con las políticas de local. Por ello es importante una buena comunicación e inclusión de la persona en el entorno de trabajo generando empatía y reconocimiento hacia el trabajo de ellos y su capacidad de realizarlo.

En los últimos 5 años se ha podido observar muchos casos de este tipo actitudes en donde han dificultado el progreso de colaboradores con discapacidad, por el hecho de que malinterpretan palabras o gestos, receptando así la información conllevando a problemas con sus familias quienes han optado por denunciar por maltrato en los locales. Sin conocer el contexto en general basándose solo en el sentir de su familiar acerca del ambiente laboral, siendo respaldados por las entidades pertinentes.

En el área administrativa el contexto es diferente ya que son apoyos directos sobre determinado departamento o persona en donde desempeñan tareas específicas donde existe un trato personalizado, se conoce las necesidades, se da seguimiento de procesos, se crea empatía logrando así una adecuada inclusión.

Uno de los avances más importantes en Grupo KFC fue el haber implementado un área enfocada en el trabajo de personas con discapacidad, encargada en el cumplimiento de toda la normativa, buenas prácticas y el estar pendiente de las necesidades de todo el personal con discapacidad. Esta área nace en el 2013, cumpliendo con la demanda del crecimiento de la empresa, vincular el 4% de personas con discapacidad evitando sanciones estrictas que puedan perjudicar el funcionamiento de la empresa.

Ésta área ha logrado un gran avance en la gestión de personas con discapacidad atendiendo sus necesidades que se han calificado como emergentes en cuanto a sensibilización y seguimiento, dando un mejor trato y siendo equitativos en las normas que se han implementado. En este último año se ha evidenciado que el crecimiento sigue avanzando mes a mes proyectándose a febrero del 2015 con un cierre de 9000 empleados lo que implica que el 4% de la normativa es 360 personas con discapacidad y buscar mecanismos en los que se adapten fácilmente a los puestos de trabajo y que la empresa sepa cómo manejar este tipo de crecimiento, sin que existan actitudes discriminatorias frente a las personas con discapacidad.

### **3.1.2 Justificación**

Con el crecimiento poblacional de la empresa ha conllevado a buscar personas con discapacidad y ubicarlas aleatoriamente para cumplir con la normativa, tratando de evitar cualquier tipo de sanciones que pueden llegar a afectar a la actividad económica de la empresa y a la Responsabilidad Social que se está ejecutando hoy en día en el campo empresarial.

La finalidad de la inclusión laboral es lograr que las personas con y sin discapacidad puedan trabajar en un ambiente óptimo, evitando malestar en el entorno de trabajo, creando un desarrollo tanto profesional como personal con grandes miras hacia el futuro.

A nivel empresarial en el área de Talento Humano se han logrado una sistematización de varios procesos siendo ejes fundamentales para el desarrollo del talento humano en la empresa y ese es el objetivo del producto, sistematizar procesos para la inclusión laboral de personas con discapacidad en la empresa y que puedan vincularse fácilmente. Replicar el proyecto a nivel nacional es una meta ambiciosa, por el número de marcas y locales que tiene la empresa, unificar los procesos de inclusión de personas con discapacidad traería muchos beneficios desde que la persona se incorpore hasta su instancia en la empresa.

Una vez que se adaptó el área de inclusión laboral de personas con discapacidad y se mejoraron los procesos de vinculación de personas con discapacidad el siguiente paso es implementar una herramienta que nos permita mejorar la calidad de los procesos desde el reclutamiento hasta la ingreso del nuevo personal a los locales.

Esto quiere decir que se determinará la proyección de crecimiento y se buscará sistematizar un proceso en el que se consolide las fuentes de reclutamiento y las fases de selección y sensibilización se cumplan bajo esquemas viables que la empresa pueda utilizar mejorando a largo plazo.

Una de las principales razones para diseñar un modelo inclusivo es porque no existe una metodología adecuada que garantice la estabilidad de las personas con discapacidad en las empresas, generando índices altos de rotación presentando inestabilidad para la organización como para las personas con discapacidad. Al no tener procesos específicos de inclusión vemos que muchos se modifican adaptándoles a la discapacidad manejándose bajo un mecanismo de inserción laboral para cumplir el porcentaje de la normativa, siendo algo improvisado y antipedagógico.

Entre la inserción de una persona con discapacidad y la inclusión existe una brecha grande puesto que insertar una persona es introducirla en una empresa que se pueda acoplar al cargo, mientras que realizar un proceso inclusivo es readaptar procesos, políticas, ergonomía y la accesibilidad de la empresa para que las personas con discapacidad puedan vincularse sin ningún tipo de novedad.

Actualmente hablar de discapacidad en el Ecuador es muy controversial en el ámbito empresarial, ya que han tenido que investigar acerca del tema y experimentar varios procesos que no han presentado resultados positivos como la interacción de su personal con las personas con discapacidad lo que ha llevado a que se den situaciones de discriminación dando como resultado que las personas con discapacidad se sientan agredidas y dejen las empresas.

Al igual que muchas empresas en el país en Grupo KFC ha sido un tema complejo por el índice de crecimiento mensual que presenta y por el giro de negocio que representa.

En los últimos 10 años en la organización el tema de la discapacidad ha influenciado en lo laboral, rompiendo varios paradigmas de trabajo, consiguiendo algunos avances pero también dejando mucho por aprender.

Actualmente el Grupo KFC cuenta en su nómina con 323 personas con discapacidad, trabajando en las diferentes marcas, tanto en áreas administrativas como operativas.

A lo largo de este proceso de inserción se calcula que han ingresado 550 personas con discapacidad a nivel nacional, pero por hace falta de un proceso inclusivo como tal por un alto índice de rotación que existe siendo estos por diversos motivos, ya sea por maltrato, por falta de accesibilidad, porque a largo plazo se han cansado de realizar actividades monótonas generándoles una psicopatología como el síndrome de “BurnOut”, y mejores ofertas laborales, ya que existe un alta demanda por parte de empresas públicas y privadas por cumplir con la normativa vigente.

La mayor causa que ha generado un índice de rotación elevado es porque no se manejan mecanismos adecuados, es decir no se han realizado adaptaciones necesarias para personas con discapacidad en los procesos de ingreso a la empresa, dando como resultado que las personas con discapacidad no se acoplen a sus cargos y opten por abandonar la empresa.

Con la implementación de este diseño inclusivo lograremos que exista una cultura inclusiva, desde los procesos de reclutamiento hasta la adaptación de la persona al cargo, disminuyendo considerablemente los índices de rotación y aumentando la retención de personal creando un sentido de pertenencia a la organización.

### **3.1.3 Objetivos**

#### **3.1.3.1 Objetivo general**

Diseñar e implementar una herramienta de inclusión laboral responsable de personas con discapacidad intelectual leve y moderada, la cual comprenderá desde la fase de reclutamiento hasta la adaptación de la persona en el cargo. Esta herramienta será replicable en todas las marcas pertenecientes al Grupo KFC a nivel nacional.

#### **3.1.3.2 Objetivos específicos**

- Sistematizar todas las fases del proceso desde el reclutamiento hasta la inclusión para personas con discapacidad intelectual leve y moderada.
- Replicar la herramienta a nivel nacional en cada una de las marcas a cargo, para la unificación de inclusión de personas con discapacidad
- Adecuar mecanismos de vinculación de personas con discapacidad intelectual leve y moderada para así romper las barreras que impiden que las personas con discapacidad participen plenamente en el trabajo y la sociedad, creando igualdad de condiciones.
- Incrementar el sentido de pertenencia de nuestro equipo, reconociendo los derechos de las personas con discapacidad.

### **3.1.4 Marco teórico**

#### **3.1.4.1 Discapacidad**

##### **3.1.4.1.1 Definición de Discapacidad**

Determinar un concepto válido de discapacidad se expande por diferentes contextos sociales, es importante determinar cómo se puede asociar cada una de las

discapacidades, buscar un significado homogéneo en el que no se utilicen términos despectivos y peyorativos hacia este grupo de personas que buscan la integración social en cada ámbito, político, económico, social y educativo.

Para introducirnos al tema de la discapacidad tomamos como punto de referencia a la Organización Mundial de la Salud ya que hace una distinción entre deficiencia y minusvalía. La deficiencia hace énfasis en el trastorno de cualquier órgano incluyendo las extremidades y funciones mentales, se puede caracterizar la discapacidad auditiva que comúnmente es conocido como sordera o la discapacidad visual que se le ha determinado como ceguera. Mientras que la minusvalía se puede definir como situaciones en desventaja de personas con alguna deficiencia o discapacidad impidiendo desempeñarse en actividades enfocándose en la edad y el género. Actualmente el término minusválido no es bien admitido por la población vulnerable por lo que se sienten capaces de realizar cualquier actividad, desarrollar habilidades y destrezas con las que pueden desempeñarse en cualquier ámbito. Expresarse como minusválidos, es darles poco valor pese a que se esfuerzan constantemente por adaptarse a condiciones que no son favorables para ellos.

Entonces, ¿A que nos referimos cuando hablamos de discapacidad?, la discapacidad hace énfasis en las limitaciones que tienen las personas para realizar determinadas actividades que se consideran como normales. Se puede también abordar al tema de la discapacidad como la limitación de personas con algún tipo de deficiencia para realizar funciones acordes a la edad o a las actividades que puedan desarrollar. En la legislación ecuatoriana y en el manual de buenas prácticas para la inclusión laboral de personas con discapacidad, documento emitido por el CONADIS y el Ministerio de Relaciones Laborales establece un concepto al que se rigen todas las entidades del Ecuador, en ésta menciona que;

Se considera persona con discapacidad a toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que hubiera originado, ve restringido permanente su discapacidad biológica, psicológica y

asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria (Consejo Nacional de Discapacidades, 2012).

#### **3.1.4.1.2 Discapacidad Intelectual**

La discapacidad intelectual por muchos años sigue siendo un objeto de estudio por científicos, que tratan de analizar su evaluación. A lo largo de la historia han analizado como un hecho que perjudica a la persona, cuales son los medicamentos, que tipo de terapias se les puede aplicar y posiblemente las causas de origen de la misma. Dentro del proceso evolutivo del hombre desde la primera especie hasta la actual se ha podido evidenciar diversos cambios, adaptándose a los varios entornos en que se enfrentaba.

Anatómicamente su aspecto se transforma y se ajustan a los cambios que se da en el entorno ayudándoles así en la convivencia. En una de estas fases de transformación se evidencia el cambio del desarrollo de la corteza cerebral y la masa encefálica dando paso a lo que sería el aprendizaje, el razonamiento y ser capaz de captar los estímulos ambientales, poder tomar decisiones, en las cual surge la conciencia y la capacidad de reflexionar frente a situaciones que pueden poner en riesgo su bienestar.

Conforme pasa el tiempo se empiezan a establecer normas de convivencia entre los seres humanos, ideologías que comparten para mejorar la calidad de vida y es así como se demuestra que el hombre es un ser social, tomando en cuenta que ya tiene la capacidad para discernir ideas, proponer cambios. Muchos de estos cambios, son las facultades que se le otorga al hombre por la interacción con la sociedad y el ambiente en el que se enfrenta a diario, lo cual desarrolla habilidades, pasando de ser razones netamente bío-médicas.

#### **3.1.4.1.3 Historia y estado actual**

Las enfermedades mentales empiezan a manifestarse desde épocas muy remotas, filósofos y médicos griegos comienzan a estudiar más a fondo a que se deben estos daños internos, y empieza el debate definiendo si es una enfermedad natural o si existe

alguna razón específica para que las personas con algún tipo de deficiencia hayan adquirido algún mal.

El término retraso mental, ya se lo relaciona con daños en la actividad cerebral al igual que la locura, se desconoce aún si existe algún tipo de tratamiento pero ya es un tópico de investigación que sigue trascendiendo con el pasar de los años. En los siglos XV y XVI empiezan a crearse los hospitales psiquiátricos en donde personas con discapacidad intelectual son sometidos a investigaciones por medio de mecanismos de tortura y expuestos a toda clase de experimentos catastróficos para la naturaleza del ser humano.

Es necesario mencionar los numerosos aportes al pensamiento científico durante el siglo XIX, que de una u otra forma, contribuyeron al esclarecimiento de las enfermedades mentales. Con el paso de los años se empiezan a plantear definiciones, y en el siglo XIX un aporte importante fue del médico francés Antoine Boyle, “quien descubrió que la parálisis general progresiva tiene una causa orgánica, al hallar lesiones anatomopatológicas en los cerebros de los pacientes afectados por esa enfermedad” (Castro, López, 1984, pág. 2).

Otro gran aporte lo realizó el neurólogo alemán Wilhelm Griesinger, “quien defendía que todas las enfermedades mentales debían considerarse causadas por una acción directa o indirecta sobre las células cerebrales, planteamiento que resultó muy importante para el conocimiento de la etiopatogenia del RM, aunque no era absolutamente así” (Castro, López, 1984, pág. 2).

A finales del siglo XIX y principios del XX, ya se habían aclarado muchos temas referentes a la discapacidad. En esta etapa de la historia se establecen:

Estudios sobre el retraso mental dándole el término de oligofrenia en el cual se estableció ya un cuadro clínico específico, especificando que existe un bajo desarrollo en la psique, asociándole con los grados insuficientes en el aspecto intelectual y los diferentes grados de profundidad ( Nuñez, García, 1985, pág. 13).

El retraso mental como afirmaban algunos autores no es un problema netamente médico, está muy ligado con el aspecto social. Desde épocas antiguas se puede comprobar que eran excluidos de la sociedad y reclusos en cuartos, asilándoles de su familia y de su entorno; en muchos de los casos eran sacrificados tratando de buscar alguna cura. Las personas con discapacidad eran objeto de degradación y se los veía como seres despreciables, y en el caso de víctimas de guerra que tenían lesiones en el cerebro pasaban a ser internados en instituciones donde esperaban a que llegue el final de sus días.

En el siglo XX con la intervención de médicos especializados de Europa y el gobierno de J.F Kennedy se propone una comisión en la cual se plantea términos adecuados como déficit mental y se buscan alternativas para tratar a casos severos, garantizando políticas que los amparan y en cierto modo pasan de ser retrasados mentales y objetos de experimento a ser personas que tienen derechos y hay que brindarles atención en cualquier tipo de servicio social.

La evaluación de los Derechos humanos como una doctrina solidificó el bienestar de las personas vulnerables y atención prioritaria. La vida de una persona con discapacidad intelectual debe llevarse con total naturalidad, dándoles apertura a la integración social dándoles la oportunidad de que puedan desarrollar sus capacidades, habilidades y destrezas. Hasta los años 80 las personas con discapacidad estaban al cuidado de sus familias quienes preferían mantenerles al margen de la sociedad o internados en instituciones apartadas, en donde se evidenciaba que la falta de conocimiento en algunos casos conllevaba a que tengan tratos inhumanos.

Las primeras instituciones que se crearon para personas con discapacidad intelectual nacieron con el propósito de crear programas de reinserción a la comunidad, pero dado al desconocimiento de su naturaleza los obligo a cerrar estos centros, por lo que no podían mantener un control y se llegó a creer que a la sociedad se debía mantener a salvo de personas con déficit mental.

En el Ecuador fácilmente se puede demostrar que hasta el año 1995 ya existían entidades como el CONADIS y fundaciones para niños con Síndrome de Down pero el

tema de la discapacidad no salía a la luz, los derechos de los mismos no eran respetados, aún se les mantenía al margen de cualquier tipo de relación con la sociedad y eran pocos los profesionales aptos para realizar cualquier tipo de terapia. Inclusive los bajos recursos económicos han sido otro factor que ha imposibilitado a las familias al acceso a terapias que puedan mejorar su desarrollo.

### **3.1.4.2 Normativa**

#### **3.2.4.2.1 Ley Orgánica de Discapacidades**

##### **1. Aplicación**

Artículo 4. Principios fundamentales. La presente normativa se sujeta y fundamenta en los siguientes principios:

1. No discriminación: ninguna persona con discapacidad o su familia puede ser discriminada; ni sus derechos podrán ser anulados o reducidos a causa de su condición de discapacidad. La acción afirmativa será toda aquella medida necesaria, proporcional y de aplicación obligatoria cuando se manifieste la condición de desigualdad de la persona con discapacidad en el espacio en que goce y ejerza sus derechos; tendrá enfoque de género, generacional e intercultural;
2. In dubio pro hominem: en caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, éstas se aplicarán en el sentido más favorable y progresivo a la protección de las personas con discapacidad;
3. Igualdad de oportunidades: todas las personas con discapacidad son iguales ante la ley, tienen derecho a igual protección legal y a beneficiarse de la ley en igual medida sin discriminación alguna. No podrá reducirse o negarse el derecho de las personas con discapacidad y cualquier acción contraria que así lo suponga será sancionable;

4. Responsabilidad social colectiva: toda persona debe respetar los derechos de las personas con discapacidad y sus familias, así como de conocer de actos de discriminación o violación de derechos de personas con discapacidad está legitimada para exigir el cese inmediato de la situación violatoria, la reparación integral del derecho vulnerado o anulado, y la sanción respectiva según el caso;

5. Celeridad y eficacia: en los actos del servicio público y privado se atenderá prioritariamente a las personas con discapacidad y el despacho de sus requerimientos se procesarán con celeridad y eficacia;

6. Interculturalidad: se reconoce las ciencias, tecnologías, saberes ancestrales, medicinas y prácticas de las comunidades, comunas, pueblos y nacionalidades para el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad de ser el caso;

7. Participación e inclusión: se procurará la participación protagónica de las personas con discapacidad en la toma de decisiones, planificación y gestión en los asuntos de interés público, para lo cual el Estado determinará planes y programas estatales y privados coordinados y las medidas necesarias para su participación e inclusión plena y efectiva en la sociedad;

8. Accesibilidad: se garantiza el acceso de las personas con discapacidad al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales; así como, la eliminación de obstáculos que dificulten el goce y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, y se facilitará las condiciones necesarias para procurar el mayor grado de autonomía en sus vidas cotidianas (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012).

Todos los principios anteriormente detallados se los debe tener en cuenta para una inclusión efectiva, se debe conocer el marco legal de las personas con discapacidad para no cometer errores que atenten con la integridad de éstas. Sabiendo la aplicabilidad de cada uno de los principios la persona con discapacidad se sentirá respaldada con la organización.

## **2. Derecho al Trabajo**

Artículo 45. Derecho al trabajo. Las personas con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante tienen derecho a acceder a un trabajo remunerado en condiciones de igualdad y a no ser discriminadas en las prácticas relativas al empleo, incluyendo los procedimientos para la aplicación, selección, contratación, capacitación e indemnización de personal y demás condiciones establecidas en los sectores público y privado.

Artículo 46. Políticas laborales. El Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades en coordinación con la autoridad nacional encargada de las relaciones laborales formulará las políticas sobre formación para el trabajo, empleo, inserción y reinserción laboral, readaptación profesional y reorientación ocupacional para personas con discapacidad, y en lo pertinente a los servicios de orientación laboral, promoción de oportunidades de empleo, facilidades para su desempeño, colocación y conservación de empleo para personas con discapacidad, aplicando criterios de equidad de género (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012).

Los Artículos 45 y 46 hacen referencia al derecho al trabajo de las personas con discapacidad, este derecho tiene que ser igual al de cualquier otra, en condiciones de equidad. Tratando de que se logre una inclusión responsable en todos los aspectos.

### **3. Inclusión Laboral**

Artículo 47. Inclusión laboral. La o el empleador público o privado que cuente con un número mínimo de veinticinco (25) trabajadores está obligado a contratar, un mínimo de cuatro por ciento (4%) de personas con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condiciones físicas y aptitudes individuales, procurando los principios de equidad de género y diversidad de discapacidades. El porcentaje de inclusión laboral deberá ser distribuido equitativamente en las provincias del país, cuando se trate de empleadores nacionales; y a los cantones, cuando se trate de empleadores provinciales.

El trabajo que se asigne a una persona con discapacidad deberá ser acorde a sus capacidades, potencialidades y talentos, garantizando su integridad en el desempeño de sus labores; proporcionando los implementos técnicos y tecnológicos para su realización; y, adecuando o readecuando su ambiente o área de trabajo en la forma que posibilite el cumplimiento de sus responsabilidades laborales.

En caso de que la o el empleador brinde el servicio de transporte a sus trabajadores, las unidades de transporte deberán contar con los accesos adecuados correspondientes o serán válidos otros beneficios sociales de acuerdo al reglamento de la presente Ley.

Para efectos del cálculo del porcentaje de inclusión laboral se excluirán todos aquellos contratos que la Ley de la materia no establezca de naturaleza estable o permanente. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012).

La inclusión laboral de las personas con discapacidad está dada en un porcentaje y éste contempla el 4% de la nómina de la empresa a partir de 25 trabajadores este porcentaje se lo debe manejar de manera equitativa, es por ello como Grupo KFC es a nivel nacional se lo tiene que direccionar hacia cada una de las provincias y ciudades que se

encuentra. De acuerdo al trabajo que se les asignará a las personas con discapacidad se ha realizado el estudio respectivo para velar por el bienestar del colaborador.

#### **4. Estabilidad Laboral**

Artículo 50. Mecanismos de selección de empleo. Las instituciones públicas y privadas están obligadas a adecuar sus requisitos y mecanismos de selección de empleo, para facilitar la participación de las personas con discapacidad, procurando la equidad de género y diversidad de discapacidad.

Los servicios de capacitación profesional y más entidades de capacitación deberán incorporar personas con discapacidad a sus programas regulares de formación y capacitación.

La autoridad nacional encargada de las relaciones laborales garantizará y fomentará la inserción laboral de las personas con discapacidad” (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012).

Artículo 51. Estabilidad laboral. Las personas con discapacidad, deficiencia o condición discapacitante gozarán de estabilidad especial en el trabajo.

En el caso de despido injustificado de una persona con discapacidad o de quien tuviere a su cargo la manutención de la persona con discapacidad, deberá ser indemnizada con un valor equivalente a dieciocho (18) meses de la mejor remuneración, adicionalmente de la indemnización legal correspondiente.

Las personas que adquieran una discapacidad en su vida laboral, por caso fortuito o por enfermedad sobreviniente, tienen derecho a su rehabilitación, readaptación, capacitación, reubicación o reinserción, de conformidad con la Ley.

Además, para la supresión de puestos no se considerarán los que ocupen las personas con discapacidad o quienes tengan a su cuidado y responsabilidad un hijo, cónyuge, pareja en unión de hecho o progenitor con discapacidad, debidamente certificado por la autoridad sanitaria nacional (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012).

Se garantiza la estabilidad laboral realizando una buena inclusión según lo que destaca los artículos 50 y 51, primero se tiene que garantizar una buena inclusión de las personas con discapacidad y todo esto se obtiene con procesos detallados y sistemáticos orientados a la necesidad de la persona con discapacidad que se integra a trabajar, para que la persona cree ese sentido de pertenencia hacia la organización. El respectivo seguimiento en cada uno de los procesos asegurará la estabilidad de la persona evitando un mal desempeño.

## **5. Derecho a permiso, tratamiento y rehabilitación**

Artículo 52. Derecho a permiso, tratamiento y rehabilitación. Las personas con discapacidad tendrán derecho a gozar de permiso para tratamiento y rehabilitación, de acuerdo a la prescripción médica debidamente certificada, tanto en el sector público como en el privado, de conformidad con la Ley. Además de permisos emergentes, inherentes a la condición de la persona con discapacidad.

El permiso por maternidad se ampliará por tres (3) meses adicionales, en el caso del nacimiento de niñas o niños con discapacidad o congénitos graves. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012).

Las personas con discapacidad necesitan más control en su salud que cualquier otra de acuerdo a la condición que se encuentren por ello es importante el otorgar los respectivos permisos justificados según el artículo 52 para ello se deberá validar los certificados respectivos.

## **6. Seguimiento y acompañamiento**

Artículo 53. Seguimiento y control de la inclusión laboral. La autoridad nacional encargada de las relaciones laborales realizará seguimientos periódicos de verificación de la plena inclusión laboral de las personas con discapacidad, supervisando el cumplimiento del porcentaje de Ley y las condiciones laborales en las que se desempeñan.

En el caso de los sustitutos del porcentaje de inclusión laboral, la autoridad nacional encargada de la inclusión económica y social verificará periódicamente el correcto cuidado y manutención económica de las personas con discapacidad a su cargo.

Las autoridades nacionales encargadas de las relaciones laborales y de la inclusión económica y social remitirán periódicamente el resultado del seguimiento y control de la inclusión laboral de las personas con discapacidad, al Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades, a fin de que el mismo evalúe el cumplimiento de las políticas públicas en materia laboral (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012).

El artículo 53 se refiere al seguimiento y control que realizará las autoridades correspondientes para validar lo estipulado en lo legal y si se está cumpliendo en cada una de las organizaciones. Además de esto con la herramienta se tendrá un control detallado acerca del seguimiento y del acompañamiento de cada una de las personas con discapacidad en donde se podrá observar las distintas novedades y los posibles planes de acción para aplicarlos.

### **3.1.5 Alcance**

Grupo KFC es una empresa que muestra un índice de crecimiento mensual considerable, tomando en cuenta que en último año se han incrementado con 4 marcas, dando como resultado un ingreso a la nómina de la organización de 400 personas, inclusive añadiendo las aperturas de nuevos locales, esto implica que el ingreso de personas con discapacidad es prioridad para la empresa, para cumplir con la normativa vigente y

evitar sanciones futuras. Hay que tomar en cuenta que existe gran demanda de personal con discapacidad, en varias instituciones el mayor porcentaje es de personas con discapacidad intelectual por el tipo de actividades que realizan.

Una vez diseñadas las herramientas y el proceso establecido este modelo será aplicable a nivel nacional en todas las marcas, logrando una disminución del porcentaje de los índices de rotación de personal con discapacidad. Siendo una herramienta que facilite la inclusión de personas con discapacidad en la organización.

Esta herramienta garantizará al Grupo KFC que cumplan con el porcentaje establecido y puedan exceder el mismo efectuando buenas prácticas inclusivas. Ya aplicado el producto se podrá evidenciar los cambios que surgen desde la empresa hacia las personas con discapacidad dado que los colaboradores internos sabrán como potenciar sus habilidades y destrezas evitando así que exista actitudes negativas que discriminen a todo el colectivo con discapacidad.

A largo plazo esta herramienta se podrá adaptar a múltiples discapacidades y no solo aplicarse a la discapacidad intelectual, fácilmente podrá adaptarse a todo tipo de discapacidad facilitando sus procesos inclusivos y que puedan potencializar sus habilidades y destrezas. Se busca que con la implementación de la herramienta de inclusión se logre un porcentaje a nivel nacional del 4.5% excediendo el porcentaje obligatorio por la ley, teniendo una estabilidad porque existe un verdadero proceso inclusivo.

### **3.1.6 Procedimientos y políticas**

#### **3.1.6.1 Procedimientos**

A continuación se detallarán cada uno de los procedimientos a seguir de la herramienta de inclusión de personas con discapacidad intelectual leve y moderada.

- Mensualmente el área de nómina emitirá un status actualizado del grupo determinando el consolidado del personal a nivel nacional con ello se realizará el

análisis respectivo del personal activo y del porcentaje de personas con discapacidad en cada una de las marcas.

- Una vez analizadas el número de vacantes existentes se procederá a pedir autorización al gerente de operaciones de la marca para la aprobación del requerimiento y se efectuara el ingreso de la persona con discapacidad al área de trabajo que sea asignada, siguiendo con las respectivas fases del proceso de inclusión.
- Se realizará el proceso de reclutamiento y selección de personal ya definido con cada una de sus herramientas rediseñadas y etapas, el candidato apto acudirá a los exámenes médicos para la respectiva valoración médica.
- Obteniendo la aprobación médica se procederá a la contratación respectiva se solicitará la presencia del representante garantizando las normas y políticas de cumplimiento tanto de la empresa como del empleado. El área de contratación brindará el apoyo necesario para efectuar la firma de contrato.
- Desde la firma del contrato hasta el ingreso de la persona con discapacidad existirá un lapso de dos días para sensibilizar al grupo de trabajo con el cual se va a relacionar a partir del ingreso, en esta charla es importante que esté presente todo el equipo directo de trabajo y el jefe inmediato dando a conocer las normativas y obligatoriedad de ley de discapacidades tipos de discapacidad y como trabajar con grupos de atención prioritaria.
- Se llevará a cabo un proceso de inducción empresarial tomando en cuenta la discapacidad y el nivel de apoyo que requieren.
- Se realizará un seguimiento continuo a partir de la primera semana que ingresa garantizando su adaptabilidad en el campo laboral. Este seguimiento se lo

realizará quincenalmente hasta cumplir con los noventa días, y lo hará el encargado del área de la inclusión laboral de personas con discapacidad.

- Durante el periodo de prueba se evaluará su desempeño para dar continuidad a su contrato o la culminación del mismo.
- En caso de que las personas con discapacidad presenten algún inconveniente en las áreas de trabajo los gerentes de local notificarán tanto al área de inclusión, bienestar social y seguridad y salud ocupacional para dar el respectivo apoyo y seguimiento del caso.
- En casos en los que un colaborador con discapacidad requiera reubicación laboral este cambio lo llevarán a cabo las áreas de Inclusión, Bienestar y Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional (USSO) y así lograr el objetivo en común una óptima reinserción.

## Flujograma del procedimiento inclusivo

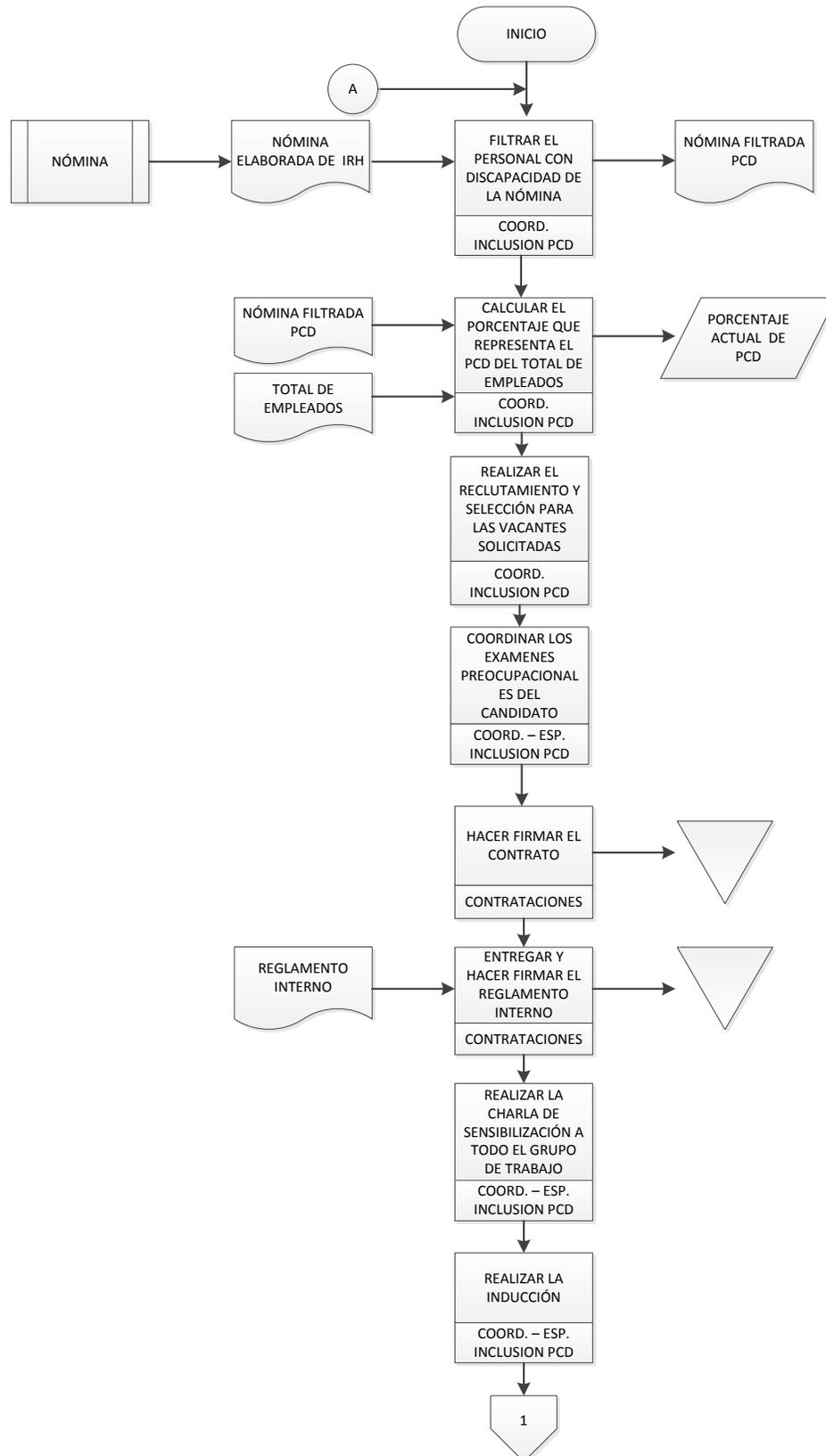




Figura 10. Flujograma del procedimiento de inclusión de personas con discapacidad  
Elaborador por: Paul E. Hidalgo A. –Felipe R. Benavides C.

### 3.1.6.2 Políticas

#### 3.1.6.2.1 Disposiciones Generales

**Art 1.-** Personas con discapacidad.- “El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social” (Constitución de la República del Ecuador, Art. 47, 2008).

**Art 2.-** Derecho al Trabajo.- “Las personas con discapacidad o deficiencia o condición discapacitante tienen derecho a acceder a un trabajo remunerado en condiciones de igualdad y a no ser discriminadas en las practicas relativas al empleo incluyendo los

procedimientos para la aplicación, selección, contratación, capacitación e indemnización de personal y demás condiciones establecidos en los sectores público y privado” (Constitución de la República del Ecuador, Art. 45, 2008).

**Art 3.-** Inclusión Laboral.- “La o el empleador público o privado que cuente con un mínimo de veinticinco trabajadores está obligado a contar con un mínimo de 4% de personas con discapacidad en labores permanentes” (Constitución de la República del Ecuador, Art. 47, 2008).

### **3.1.6.2 Disposiciones Laborales**

**Art 4.** Grupo KFC garantizará el derecho de la salud, trabajo, promoción, accesibilidad, fomentando estabilidad y protección social de las personas con discapacidad, conforme con la ley.

**Art 5.** El porcentaje de inclusión laboral de personas con discapacidad aplicará con el 4.5% para fomentar buenas prácticas, dar oportunidad al trabajo y evitar cualquier tipo de multa por parte del Ministerio de Relaciones Laborales. Esta norma parte del artículo 47 de la Ley Orgánica de Discapacidades conjuntamente con la disposición de Comité Directivo del Grupo.

**Art 6.** Grupo KFC garantizará igualdad de oportunidades, certificando a las personas con discapacidad el derecho de ser tratadas con equidad e igualdad de condiciones y oportunidades para el acceso de trabajo en cualquiera de las marcas asociadas o en el Centro de Apoyo a Restaurantes (Car).

**Art 7.** Jefes y supervisores directos de las personas con discapacidad que tengan a su cargo, otorgaran permiso en caso de que requiera de asistencia médica, tratamiento y rehabilitación, debidamente certificado. Esta norma se ajusta con el art. 19 de la ley Orgánica de Discapacidades Sección Segunda de la Salud y al art. 52 Derecho a permiso, tratamiento y rehabilitación.

**Art 8.** En caso de maltrato o violación a sus derechos, que vayan en contra de su integridad, Grupo KFC tomara medidas estrictas del caso contra sus agresores, brindando asesoría, garantizando estabilidad en todos sus empleados con discapacidad.

**Art 9.** Las áreas de Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad, Bienestar Social y USSO garantizara seguridad laboral apropiada, realizando seguimientos, fomentando la prevención de discapacidades, realizando campañas de prevención, y la detección oportuna de algún caso riesgo laboral que pueda poner en peligro la integridad de algún colaborador.

### **3.1.6.2.3 Disposiciones de Inclusión**

**Art 10.** Para determinar el cargo que ocuparan las personas con discapacidad se elaboraran profesiogramas del cargo estableciendo los parámetros de las actividades a realizar el nivel de riesgo y el aval medico fomentando estabilidad laboral. Este documento estará avalado por IESS, y el área de recursos humanos de Grupo KFC.

**Art 11.** Política de Trabajo: Grupo KFC establece:

a) Todas las personas con discapacidad trabajaran de lunes a viernes hasta las 18:00 horas, cumpliendo las 40 horas en 3 jornadas diferentes:

- De 8:00 a 16:00 horas
- De 9:00 a 17:00 horas
- De 10:00 a 18:00 horas

b) Las personas con discapacidad, no trabajaran en las siguientes jornadas:

- Fines de semana
- Jornadas nocturnas
- Horarios de rotativos y de cierre
- Días festivos Horarios de medio tiempo.

c) Para preservar la salud de los colaboradores con discapacidad en el Grupo, en los siguientes casos:

- Porcentajes severos, es decir sobrepase el 60%.
- Tengan discapacidad intelectual y Psicológica severa
- Enfermedades catastróficas como insuficiencia renal, cáncer terminal, etc.
- Casos de Epilepsia

El horario de trabajo será de 6 horas por disposición del Grupo. Esta norma es establecida por recursos humanos y el comité directivo.

**Art 12. Proceso de Selección.** El Área de inclusión Laboral determinara el local y la marca en la cual ingresará el nuevo colaborador con discapacidad, tomando en cuenta la sectorización, el nivel de discapacidad y la información que emita la ficha socio económica en donde se encuentra todos los datos del colaborador.

**Art 13. Sensibilización.** Antes del Ingreso de una persona con discapacidad se realizará una charla de sensibilización dirigido al grupo de trabajo que se relacionará directamente con la persona insertada. Esta norma está relacionada con el Art 4. Ley de Discapacidades Integración Social inciso primero sensibilización y concientización.

**Art 14. Seguimiento.** Tanto el área de inclusión laboral de personas con discapacidad como el área de bienestar social serán quienes se encarguen del seguimiento de las personas con discapacidad garantizando el bienestar y el nivel de adaptación.

**Art 15.** En caso de que se presente inconvenientes con las personas con discapacidad, ya sean faltas injustificadas, faltas a la moral, poner en peligro su propia seguridad y la de sus compañeros, presentarse al trabajo en estado de embriaguez u otras sustancias estupefacientes, tomar dinero u objetos ajenos, el jefe directo del local o lugar de trabajo notificará al área de inclusión y bienestar social para realizar el debido seguimiento y buscar una solución mediática, estas se contemplarán por los llamados de atención escritos pertinentes.

### **3.1.7 Metodología**

La metodología que se llevará a cabo para lograr diseñar la herramienta de inclusión de personas con discapacidad intelectual leve y moderada consistirá en plantear y esquematizar procesos que ayuden a una inclusión masiva, trabajando directamente con la organización, los colaboradores y con la persona con discapacidad. Se indagará, analizara y rediseñará sobre los procesos actuales creando y fusionando herramientas para personas con discapacidad, estos agilizaran y facilitaran la inclusión. Siendo estos modelos empíricos que permitirán la obtención y organización de datos que permitirán elaborar y analizar los distintos procesos existentes en Grupo KFC.

La metodología a utilizar para el diseño del modelo de inclusión de personas con discapacidad intelectual leve y moderada se basa en un método inductivo de observación, ya que se analizará cómo ha ido evolucionando el mecanismo inclusivo, mediante la comparación de cuadros estadísticos con indicadores de los últimos meses, brindándonos datos exactos de los ingresos y salidas de personal con discapacidad.

Otro mecanismo que nos facilitará la elaboración del diseño inclusivo son las entrevistas cualitativas con los jefes de área y gerentes de los locales que han trabajado en los últimos años directamente con las personas con discapacidad, y mediante la recopilación de esta información podremos estructurar los procesos y procedimientos creando así una herramienta que nos permita facilitar el proceso de inclusión de personas con discapacidad a las diferentes áreas de trabajo.

Una vez detalladas las fases del proceso se capacitará adecuadamente siendo que se puedan regir al mismo, para que éste pueda tener excelentes resultados. Capacitar al personal que ya labora en la empresa para crear en ellos empatía sobre la discapacidad, efectivizando así los procesos.

La sensibilización de las personas de los locales es fundamental ya que ellos serán participe de la correcta adaptación al puesto de trabajo de la persona con discapacidad al igual que su desarrollo personal y profesional, concluyendo así con una correcta inclusión.

### **3.1.8 Autorización**

La presente herramienta tiene como propósito, establecer definiciones y procedimientos básicos que orienten al Grupo KFC a la inclusión de personas con discapacidad intelectual leve y moderada, basándose en criterios de discapacidad y la normativa vigente.

Es importante señalar, que las acciones a seguir contenidas en la herramienta de inclusión se podrán optimizar a medida que los procesos sean cada vez más prácticos, o la normativa vaya cambiando con el transcurso de los años, lo cual permitirá la flexibilidad adecuada en la búsqueda permanente de alcanzar la eficiencia y eficacia de la gestión humana. Por ello, esta herramienta contiene los elementos fundamentales que permiten identificar y describir la operatividad del proceso de inclusión laboral.

Para su modificación o futuros cambios se debe pasar por una autorización y revisión previa por las personas que estarán a cargo, ellas son las indicadas de validar los procesos del modelo. Dentro del Grupo KFC se debe tener las siguientes autorizaciones para su modificación:

- Director de Recursos Humanos
- Gerente General de Recursos Humanos

De acuerdo a su autorización y revisión se podrán hacer los respectivos cambios de la herramienta en una mejora continua de los procesos detallados.

### **3.1.9 Beneficiarios**

Los beneficiarios de esta herramienta de inclusión son las personas con discapacidad intelectual, familiares del entorno social y la organización en sí; y se lo divide en distintos ejes, determinándose de la siguiente manera:

#### **3.1.4.1 Beneficios personales:**

- Las personas con discapacidad comienzan a tener otra percepción de su vida, sienten la necesidad de plantearse objetivos personales y sociales, cambiando todo su enfoque. Pueden motivarse en varios aspectos aprender nuevas cosas, mejorar la comunicación, etc.
- El trabajo viene a ser esa actividad que le da sentido a sus vidas, contribuyendo a la sociedad. Sin éste se sentían excluidos por su discapacidad, con el paradigma de que son una carga y que no pueden trabajar en una empresa. De ésta manera mejoran constantemente su relación con los demás, comienzan a convivir y a descifrar códigos sociales que antes simplemente no lo conocían.
- El poseer un trabajo fijo remunerado les permite satisfacer sus necesidades básicas, mejorando así la calidad de vida al igual que el de su familia, ya que se convierte en el sustento de la misma, siendo un aporte significativo

#### **3.1.9.2 Beneficios Organizacionales:**

- Permite desarrollar un valor competitivo frente a los clientes y la sociedad en sí, en cuanto se acercan más y de mejor manera a las necesidades reales de los distintos grupos de la población.
- Se cuenta con personas que son constantes en su trabajo, no presentan problemas como permisos, impuntualidad, convirtiéndose así parte de la cadena de producción siendo un gran aporte.
- Reconocimiento y mejor reputación a nivel empresarial por la inclusión efectiva que realiza siendo un modelo a seguir para muchas organizaciones.

### **3.1.9.3 Beneficios Sociales:**

- El contratar a personas con discapacidad aumenta la masa productiva del país, al disminuir o erradicar la dependencia forzada que provoca la discriminación y barreras de diversa índole.
- A nivel social disminuye el desempleo, brindando igualdad de condiciones en los diferentes ámbitos empresariales.
- Siendo un sector prioritario, se cambia toda esa estructura convirtiéndose en un sector con oportunidades, dedicadas a trabajar, estudiar y demás necesidades.

### **3.1.10 Fases del modelo**

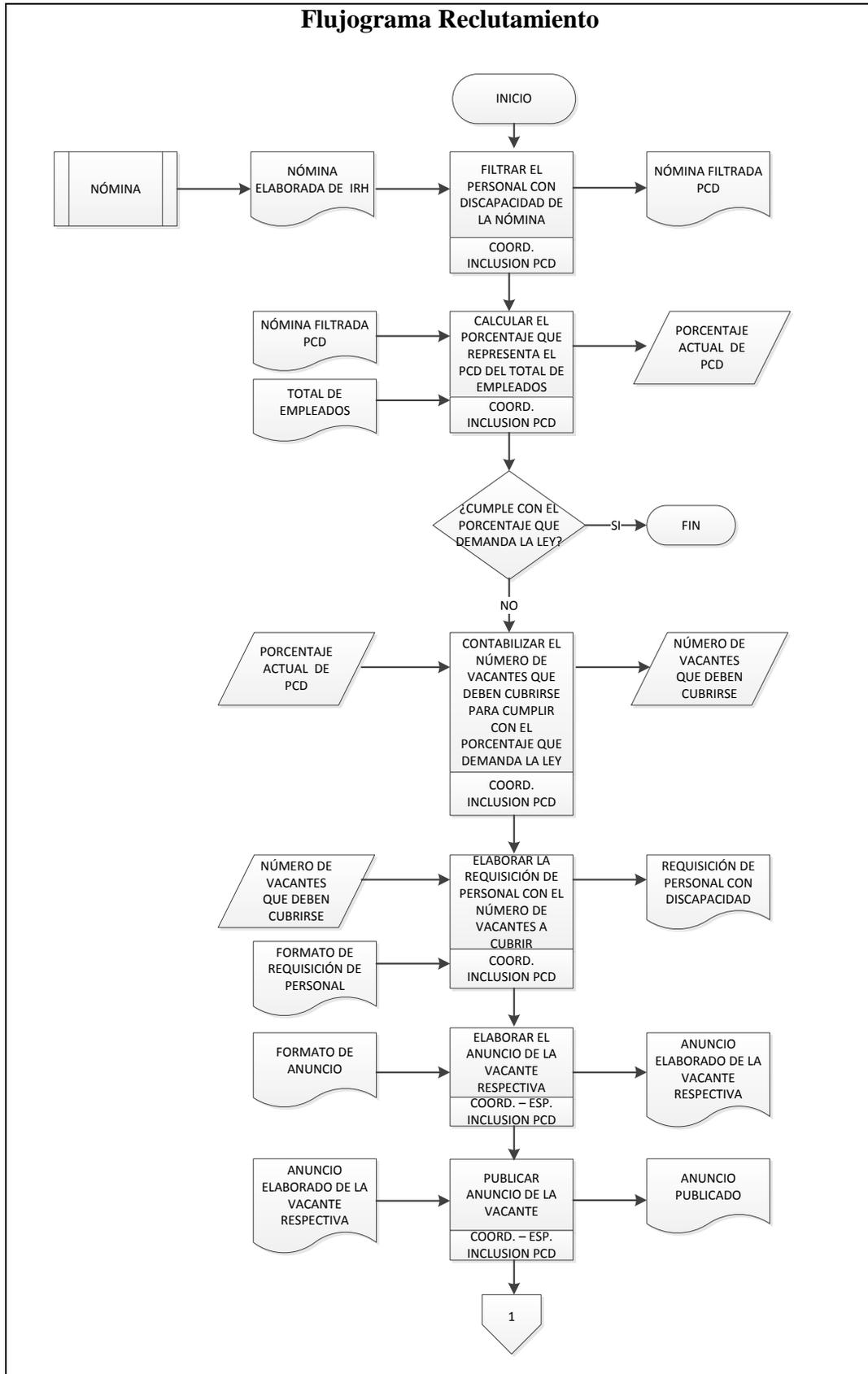
#### **3.1.10.1 Reclutamiento**

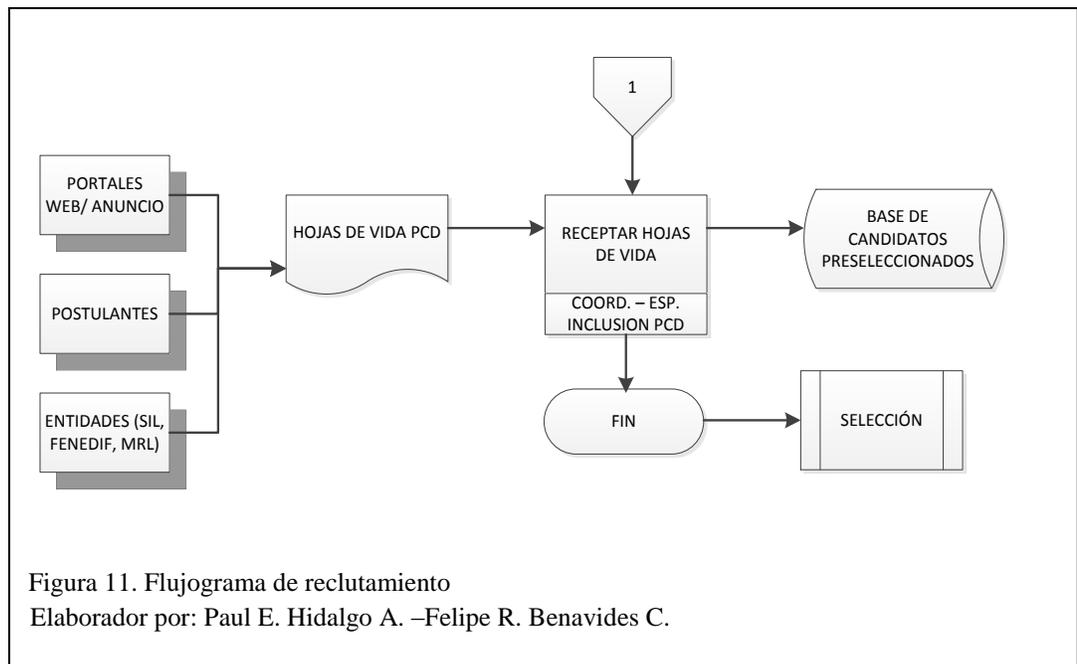
El reclutamiento es la primera fase de la herramienta de inclusión de personas con discapacidad intelectual leve y moderada, según lo define R. Wayne Moody “El proceso de atraer individuos oportunamente, en suficiente número y con debidos atributos y estimularlos para que soliciten empleo en una organización” (2012 pág. 3) si bien es cierto como lo define Wayne hay que tener en cuenta que nos encontramos en un mercado totalmente distinto, son personas con necesidades diferentes por esta razón tenemos que cambiar la dinámica de reclutar.

El reclutamiento consta de un conjunto de procedimientos destinados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar puestos en la organización. “Es un sistema de información mediante el cual la empresa divulga y ofrece al mercado de recursos humanos oportunidades de empleo según sus necesidades” (Instituto de Per, 2012). Es por eso que es muy importante detallar cada una de las fases de los procesos porque el reclutamiento no es el mismo que se lo maneja a nivel general de la empresa, porque estamos tratando con personas con discapacidad.

Para iniciar el reclutamiento y el proceso de selección en sí, se realiza previamente un análisis a profundidad sobre el personal cerciorándonos acerca del consolidado al cierre de mes, verificando si la empresa no baja del 4% y cuantos headcount tenemos disponible en cada una de las marcas del Grupo KFC (Ver formato en Anexo 4). Por ser un área que se encarga de todo el personal con discapacidad no existe un requerimiento previo de por medio, es por ello que se realiza el análisis respectivo a mes caído verificando a cada una de las marcas.

## Flujograma Reclutamiento





### 3.1.10.1.1 Fuentes de Reclutamiento

Son varias las fuentes de reclutamiento para obtener mayor cantidad de candidatos, por ser una empresa que crece día a día en cada una de las marcas, es indispensable mantener un registro y control en una base de datos unificada de las hojas de vida (Ver formato en Anexo 1). Se ha identificado 3 fuentes muy relevantes, detalladas a continuación.

#### 1. Postulantes

Lo llamamos postulantes a todas aquellas personas que aplican a la organización, las mismas que se acercan a las oficinas o a los locales de las diferentes marcas y dejan su hoja de vida para que en un futuro puedan ser tomadas en cuenta. Hay que destacar que éstas son referidas constantemente por personas con discapacidad, al igual que los colaboradores de la empresa cuentan con familiares, vecinos y amigos. El área de inclusión de personas con discapacidad, valida la información de la hoja de vida, filtra, alimenta en la base y archiva para cuando exista una vacante o se haga el proceso respectivo.

## **2. Anuncios**

Como Grupo KFC en cada una de las marcas se emiten anuncios por varios medios de comunicación como en el periódico, internet por parte de varias páginas o sitios web y también en cada uno de los locales por medio de comunicaciones o buzones. En donde cada una de las personas aplica, y se realiza el mismo proceso de los postulantes desde el envío de la hoja de vida hasta el almacenamiento de la misma para posterior a eso realizar el proceso de selección.

## **3. Entidades**

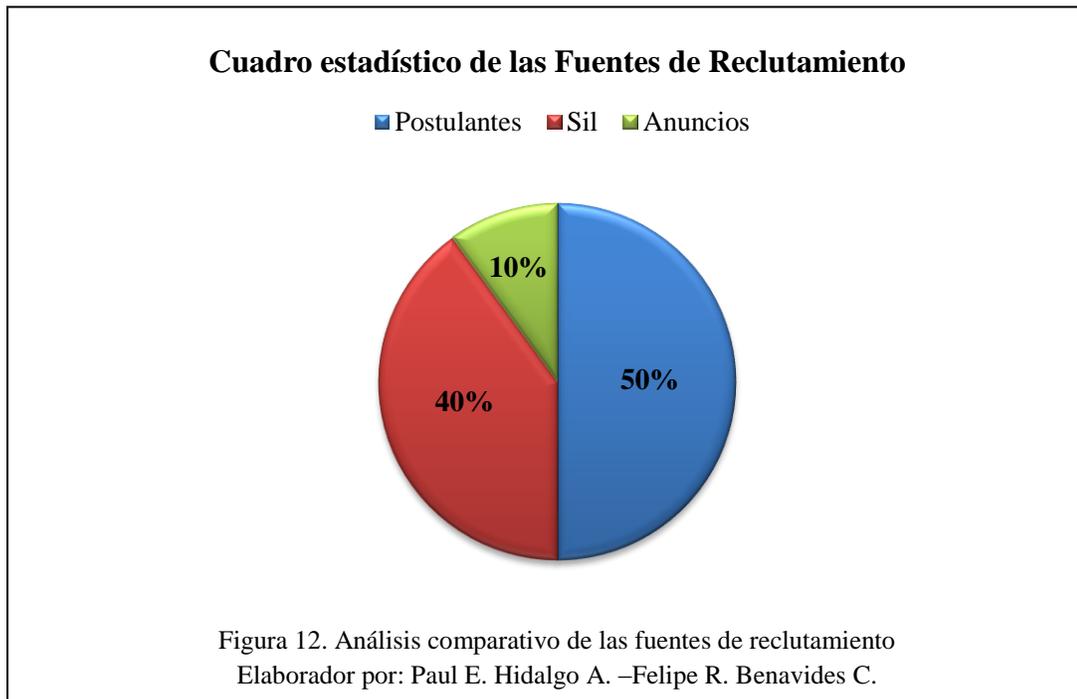
Por último pero no menos importante una de las fuentes de reclutamiento es el convenio que existe con entidades que manejan personas con discapacidad siendo una gran ayuda para la organización. El CONADIS (Consejo Nacional de Discapacidades) que a su vez trabaja con programas como el FENEDIF (Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Fisca), FENODIS (Federación Nacional de ONG'S Discapacidad), FENCE (Federación Nacional Ciegos del Ecuador), FENASEC (Federación Nacional de Sordos del Ecuador) y el FEPAPDEM (Federaciones Nacionales de y para la discapacidad del Ecuador) conforman un proyecto llamado SIL de las Federaciones, se trata de un servicio de inclusión de personas con diversas discapacidades, que trabajan en convenio con empresas para poder incluir a las personas con discapacidad según las necesidades de las empresas (Ver formato en Anexo 2).

El CONADIS posee toda la información acerca de discapacidad del Ecuador dado que la Misión Solidaria Manuela Espejo ha recopilado datos de todas las regiones logrando consolidar una base bastante extensa de personas con discapacidad obteniendo información de quienes pueden acceder al mercado laboral y quiénes no.

Existen fundaciones sin fines de lucro como EINA, FINE, Fundación General Ecuatoriana, Cruz Roja, El Triángulo que trabajan con personas con discapacidad formándoles desde niños, adolescentes en diferentes talleres motrices que mejore su

desempeño para que puedan desempeñarse en un futuro laboralmente ingresando a instituciones privadas realizadas por convenios. Las administraciones zonales también representan un papel fundamental ya que son quienes realizan ferias laborales y reclutan a todo tipo de personal entre ellos con discapacidad y trabajan con empresas brindando apoyo en los diferentes sectores de la ciudad.

Grupo KFC desde el 2012 trabaja de la mano con el SIL de las federaciones, insertando personas con discapacidad que son enviadas directamente desde sus ferias laborales. O también otro mecanismo es enviando el requerimiento que tiene la empresa mediante un formato determinado por el SIL con las necesidades que la empresa requiere para que se envíe los mejores perfiles de acuerdo a lo solicitado (Ver formato en Anexo 3). En caso de requerir personal en provincias este programa cuenta con el servicio en Guayas, Azuay, Los Ríos, El Oro Imbabura, Santo Domingo de los Tsáchilas, Cotopaxi, Tungurahua, realizando el mismo proceso que en Pichincha.



### **3.1.10.2 Selección**

Luego de una fase muy importante como es el reclutamiento, damos un gran paso hacia delante para continuar con la selección. Según Chiavenato, la selección de personal es: "La escogencia del individuo adecuado para el cargo adecuado" (1999, pág. 34) uno busca al mejor candidato para la vacante pendiente. La selección de personal es un proceso fundamental para lograr incorporar al mejor candidato hacia la vacante que está pendiente en la organización. El objetivo de la selección es obtener el perfil idóneo que se adapte a la empresa y su necesidad en la cual posea un excelente comportamiento, desempeño y rendimiento dentro de la misma. El proceso inicia en el momento en que una persona solicita un empleo siendo parte del reclutamiento y culmina en el momento en que la persona ingresa a la empresa.

El proceso de selección de personal se subdivide en etapas o pasos que son muy importantes para esta fase, las cuales son:

#### **1. Pre-entrevista**

La pre-entrevista es una etapa en la selección que nos permite validar y actualizar datos de nuestro postulante, también es de gran ayuda para la confirmación de nuestra base de datos, ya que muchas veces los datos cambian muy seguido. Se realiza un contacto vía telefónica directo con la persona postulante o a su vez con su representante. A la par se analiza su hoja de vida el tipo de discapacidad y experiencia laboral para poder programar una futura entrevista.

#### **2. Entrevista**

Se toma contacto con los candidatos que cumplen con el perfil previo, una vez realizada la pre entrevista conjuntamente se coordina con el representante y se realiza una entrevista estructurada adaptada a personas con discapacidad en la cual es de gran ayuda para obtener la mayor cantidad de información posible y poder evaluar de la mejor

manera al candidato (Ver formato en Anexo 5). La entrevista se lo realiza en las oficinas de recursos humanos de la organización, teniendo todas las adecuaciones necesarias para las mismas, con el personal calificado para que lleve a cabo la misma.

En la entrevista ya desarrollada evidenciaremos algunos puntos que nos ayudaran a vincular a la persona con discapacidad al campo laboral.

Se empieza creando el vínculo para que la entrevista fluya de la mejor manera, un nivel de confianza alto permitirá conocer a fondo al candidato y facilitara la obtención de la información necesaria para continuar con el proceso de ingreso de la persona con discapacidad. Se indaga datos personales, domiciliarios, el tipo de discapacidad y porcentaje del mismo, como se ha manifestado a lo largo de los años; es decir, si fue de nacimiento o adquirida, los motivos como ha sido la convivencia del candidato y el entorno familiar, pudiendo evidenciar el nivel de apoyo a lo largo de su vida.

Después se indaga sobre las características del candidato en torno a situaciones de la vida cotidiana, en donde podemos ver de forma general cuales son las actitudes que tendremos que seguir trabajando para lograr la adaptación en el trabajo.

El formato de entrevista fue realizado en base a personas con discapacidad intelectual leve y moderada consta con una serie de preguntas enfocadas a situaciones reales en su entorno que nos brindará información concreta enfocadas en aspectos relevantes como son la puntualidad, la presentación, la discriminación de riesgo, la precisión, rendimiento disciplina, la responsabilidad, el nivel de confianza, interés hacia las cosas, interacción social, iniciativa. Etc. Esto permitirá evaluar si la persona es apta para ingresar a los cargos designados en la organización.

### **3. Referencias Laborales**

Concluida la entrevista con la persona con discapacidad y su representante se procede a investigar más a fondo sobre sus antecedentes laborales, llamando a solicitar referencias que se mencionan en la hoja de vida. La importancia de las referencias está en que es la única forma de verificar que lo escrito en la hoja de vida, las experiencias y aptitudes

contadas en la entrevista son reales. Recopilando esta información nos ayuda a evidenciar los comportamientos de la persona con discapacidad como el motivo de salida, su desempeño y sus actitudes comportamentales hacia sus compañeros, así podemos tener la seguridad de elegir correctamente al candidato. Todo esto se lo realiza con un formato detallado en donde nos permite organizar y sintetizar la información dada por la otra persona (Ver formato en Anexo 6).

#### **4. Referencias Personales**

Cabe destacar que muchas personas con discapacidad no han tenido aún su primer empleo por lo cual no se puede obtener la referencia laboral, por esto se crea un formato de referencia personal la cual trata de obtener información relevante de cualquier familiar o conocido cercano del candidato. El proceso se lo maneja de la misma manera que la referencia laboral, siguiendo un formato establecido completando las preguntas que son contestadas (Ver formato en Anexo 7).

#### **5. Exámenes Pre-ocupacionales**

Una vez teniendo a nuestro candidato que ha pasado todos los filtros respectivos, tenemos que hacer los exámenes pre-ocupacionales. Éstos son de gran importancia para la salud y el desempeño de nuestro futuro colaborador, pues nos asegura que se encuentra con las aptitudes físicas necesarias para un trabajo específico, considerando sus riesgos particulares. Siendo un candidato con discapacidad intelectual evaluamos muchos aspectos para evitar varios contratiempos en un futuro, estos exámenes da seguridad a la persona que va a ingresar a trabajar porque está consciente de su estado de salud y a la organización para tomar en cuenta posibles riesgos que puede presentar el nuevo colaborador.

Los exámenes médicos se los realiza con una empresa prestadora del servicio. Una vez que tenemos a nuestro candidato seleccionado, se coordina con el área de bienestar social para la obtención de una cita médica, en la cual detallamos información importante como son: nombres y apellidos completos, numero de cedula, dirección

domicilio, numero de contacto, tipo de discapacidad, el centro de costos y la marca asignada. El área de bienestar social toma contacto con la persona a su vez con su representante para que puedan asistir a los exámenes médicos con todas las recomendaciones pertinentes. Una vez que el médico tenga los resultados de los exámenes y haya hecho la valoración médica envía un diagnostico general del colaborador allí podemos observar varios aspectos, de ser todo favorable el colaborador ya es seleccionado para el ingreso.

## Flujograma Selección

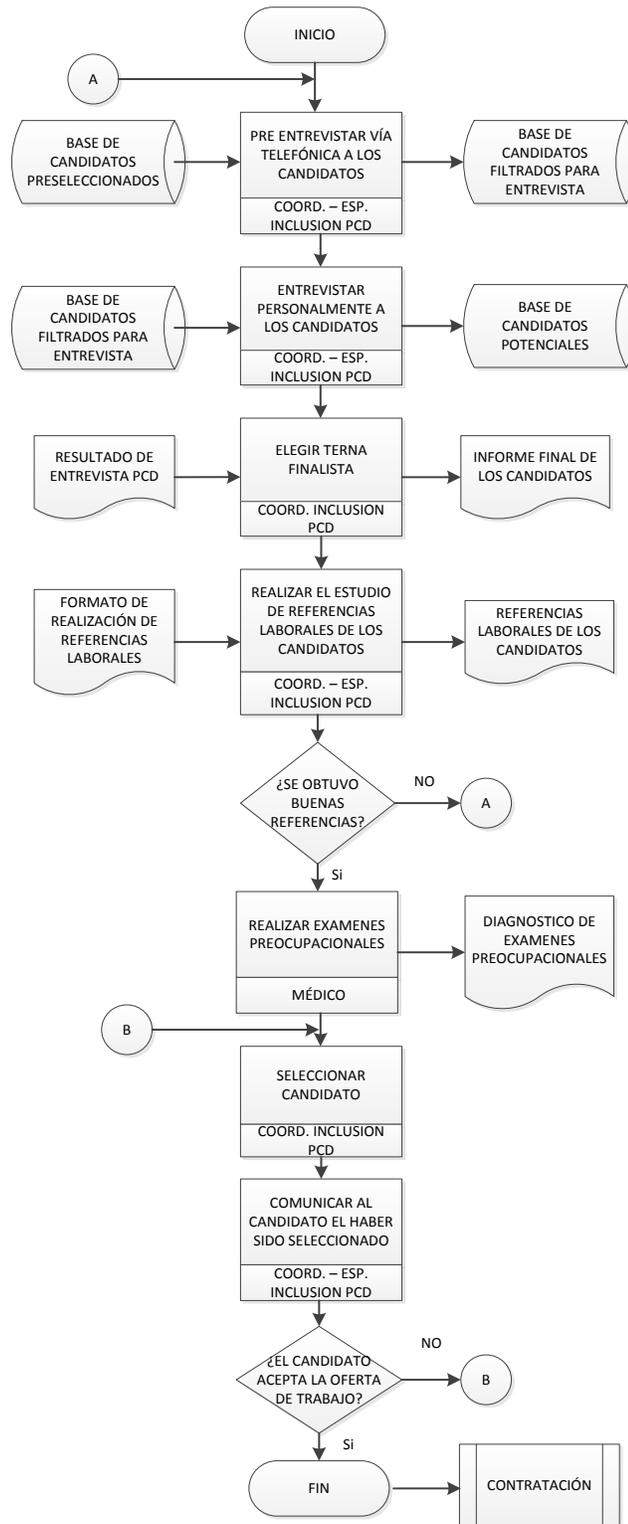


Figura 13. Flujograma de Selección de personas con discapacidad  
Elaborador por: Paul E. Hidalgo A. –Felipe R. Benavides C.

### **3.1.10.3 Contratación**

La contratación es el proceso mediante el cual una persona se obliga a prestar un servicio, bajo dependencia o subordinación a una empresa percibiendo una remuneración de acuerdo a las políticas de esta. Esta fase es formal, aquí se le informa sobre el sueldo, prestaciones sociales, duración del contrato, se le informa el lugar de trabajo, su cargo y los horarios a los que se encuentran sujeto como trabajador. Todo el proceso de contratación está regida por el Código Laboral del Trabajo y sus normativas vigentes.

El proceso de contratación, comienza cuando se notifica a la persona o a su vez a su representante, que ha sido seleccionada para la vacante pendiente en donde se le comunica que debe acercarse a firmar el contrato en la fecha y hora anteriormente coordinada con el área de contrataciones. Para la firma de contrato se le pide cierta documentación, como es:

- Copia de cédula y papeleta de votación actualizada
- Carnet del CONADIS
- Certificado bancario
- Hoja de vida actualizada
- Solicitud de empleo

Se adjunta a esta documentación las referencias laborales, diagnóstico médico y el formato de entrevista, todo esto va hacer archivado en su carpeta personal.

#### **3.1.10.3.1 Firma de Contrato**

La persona es convocada a la hora y fecha establecida en donde asistirá con su representante al departamento de contratación aquí le explicaran cada uno de los artículos del contrato a manera detallada solventado cualquier inquietud que se presente

en aquel momento, al igual de las políticas de personas con discapacidad que se han implementado en el grupo para la lograr una óptima inclusión.

#### **3.1.10.3.2 Reglamento Interno**

Grupo KFC posee el reglamento interno de acuerdo a cada una de las marcas pertenecientes a la empresa, estos reglamentos se encuentran debidamente aprobados por el ministerio de relaciones laborales a su vez el director regional de trabajo. En este reglamento constan prohibiciones, derechos, obligaciones entre otros, que debe conocer el nuevo trabajador para cumplirlas a cabalidad. De igual manera se firma un documento de recibido y compromiso para leerlo todo lo estipulado allí.

## Flujograma Contratación

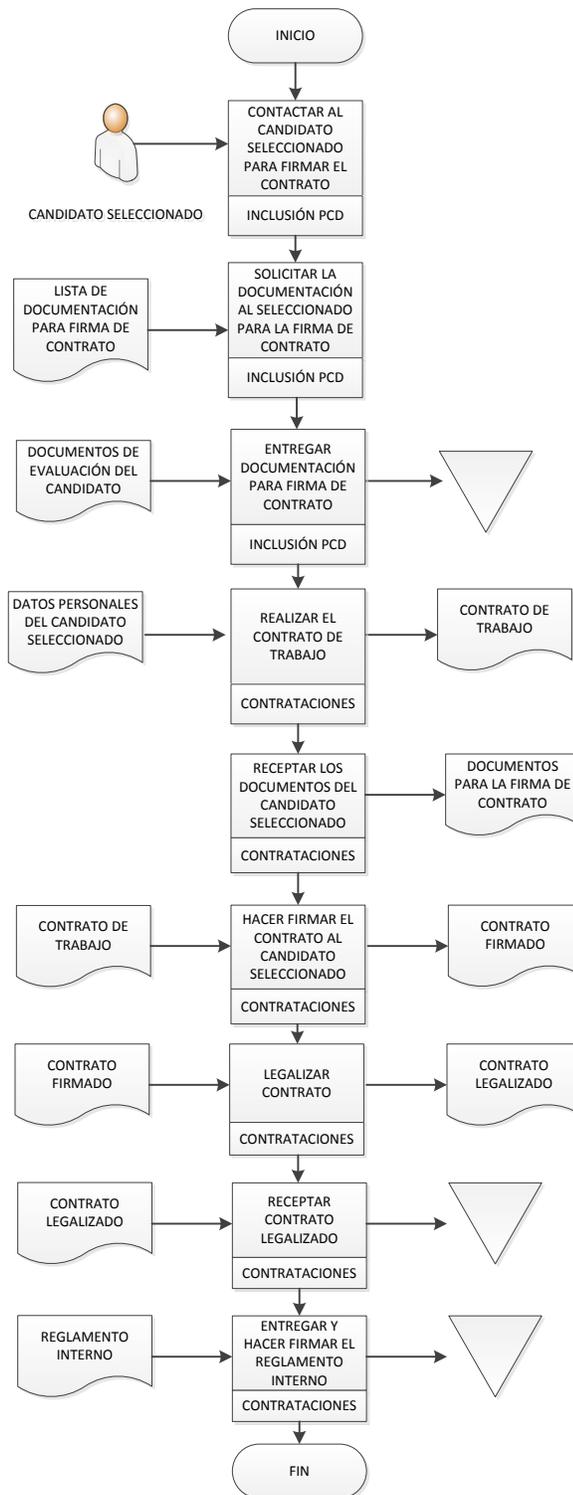
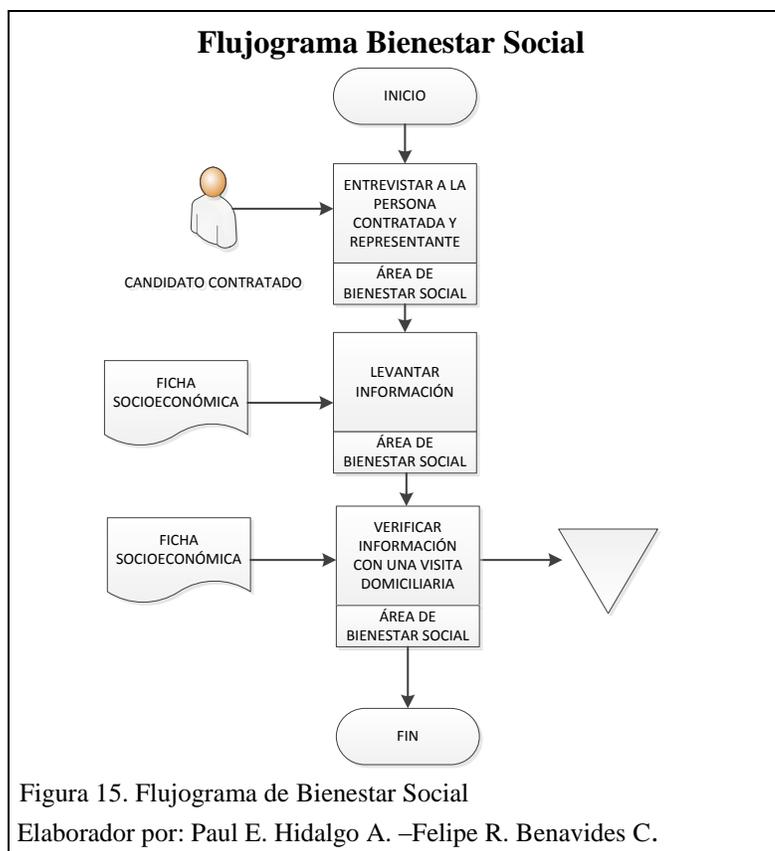


Figura 14. Flujograma de contratación  
Elaborador por: Paul E. Hidalgo A. –Felipe R. Benavides C.

### 3.1.10.4 Bienestar Social

El área de bienestar social cumple un papel muy importante, ya que levanta información importante y necesaria de un colaborador. Esto se lo realiza mediante una ficha socioeconómica que es una herramienta que permite actualizar y obtener varios datos de la persona.

En ésta etapa una persona especializada en trabajo social conversa con la persona que va a ingresar y su representante para poder llenar la ficha socioeconómica (Ver formato en Anexo 8), con información veraz y actualizada para encontrarnos en contacto con el entorno del nuevo colaborador y grupo familiar en referencia a su entorno pudiendo así entregar apoyo en diferentes necesidades. Por último se realiza una visita domiciliaria para verificar la información proporcionada, ya que tiene que ser veraz. Concluyendo con un informe que es archivado en el file del colaborador. El proceso lo detallamos de la siguiente manera:



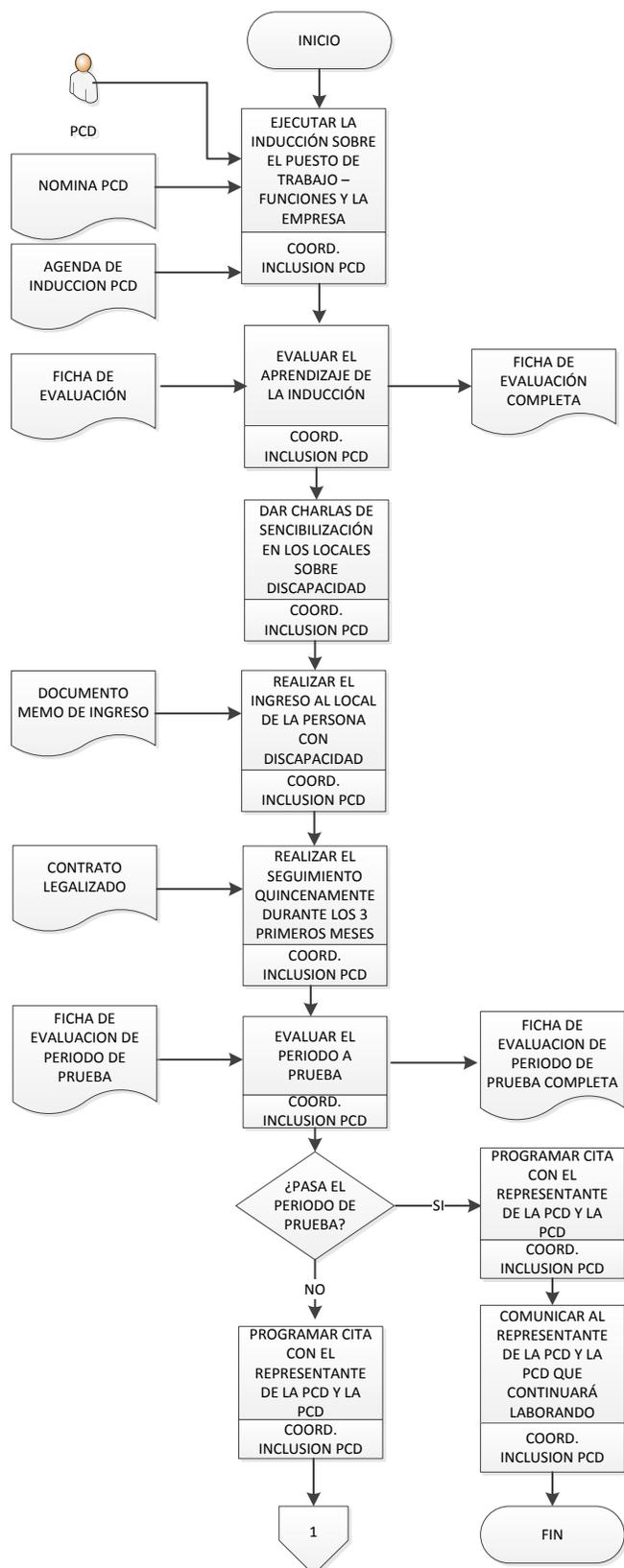
#### **3.1.10.4 Inclusión**

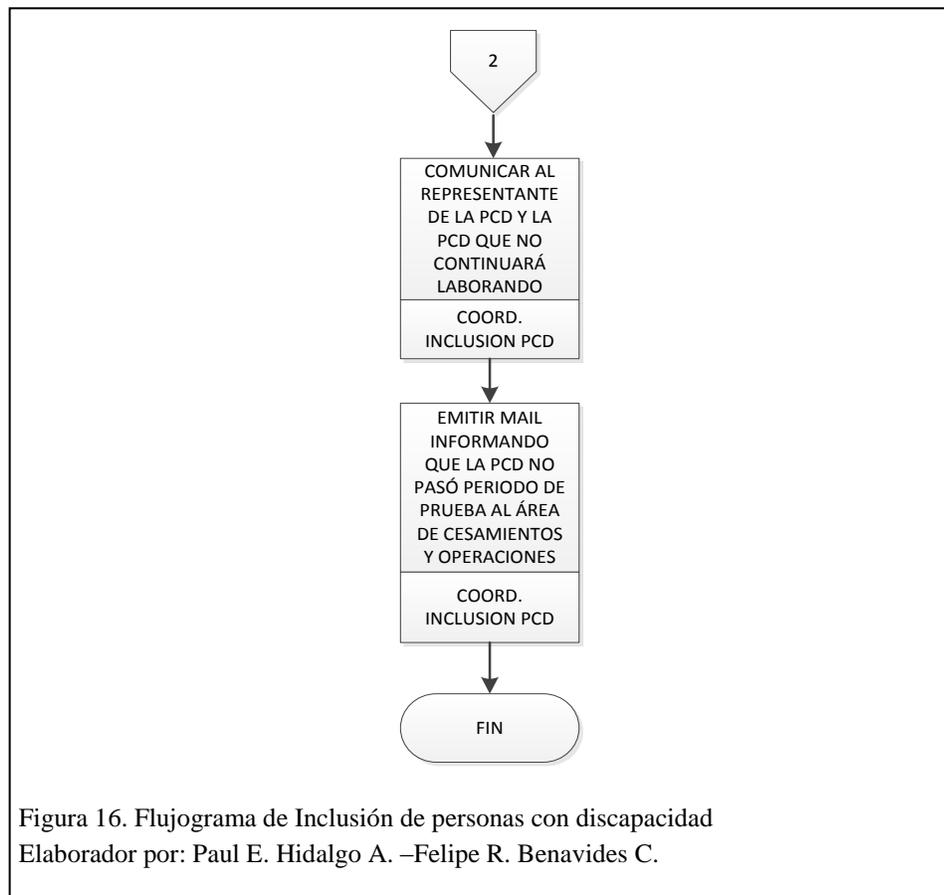
La inclusión es la última fase del proceso, en esta fase se da un acompañamiento personalizado a nuestro nuevo colaborador para que su adaptación sea el más óptimo dentro de la organización y logre ese acoplamiento con el grupo de trabajo. Según la organización internacional del trabajo;

El trabajo decente es el objetivo principal de la OIT para todos, inclusive las personas con discapacidad. La OIT ha trabajado durante más de 50 años en la promoción del desarrollo de las calificaciones y las oportunidades de empleo para las personas con discapacidad, basándose en los principios de igualdad de oportunidades e igualdad de trato, y procurando su integración en los programas de rehabilitación profesional y servicios de empleo, así como fomentando su participación en actividades comunitarias (Organización Internacional del Trabajo, 2014)

Es por ello que la herramienta va a beneficiar a los nuevos colaboradores como a la organización logrando una inclusión más efectiva.

## Flujograma Inclusión





## 1. Inducción

Nos referimos a la inducción como “la introducción de un nuevo empleado a su puesto o cargo dentro de la organización” (Robbins, 1994 pág. 372). Es el proceso en donde la organización busca que los nuevos colaboradores se adapten de manera rápida a la cultura organizacional y sus procesos. Según Gómez-Mejía, Balkin & Cardy consideran que;

La inducción busca proporcionar al empleado la información necesaria para el buen desarrollo de su trabajo, y el programa de socialización debe ir más allá, debe estar orientado a que los nuevos empleados aprendan las reglas de actitudes, conductas, estándares y valores que se esperan de él por parte de la gerencia y la organización” (Gómez, Balkin, & Cardy, 2001 pág. 29).

Sin una buena inducción no se lograría la adaptación que requerimos, ya que nuestra persona con discapacidad intelectual requiere más atención para su adaptación.

En la inducción se proporciona información básica de los antecedentes de la empresa, su historia, como ha ido cambiando con el pasar de los años, a que se dedica como organización, cuantas marcas tiene la constituyen, entre otras generalidades de la organización, con la finalidad de que las personas con discapacidad tengan conocimiento de la organización y sepan donde se encuentran trabajando generando así un sentido de pertenencia.

El proceso de inducción de personas con discapacidad intelectual es un modelo que se ha adaptado del proceso de inducción general de la organización. Ya que las temáticas son las mismas cambiando únicamente la manera de llegar a nuestro colaborador. Este programa constará con una duración de dos días el mismo que se lo realizara en las aulas de formación del departamento de recursos humanos y en el local en el cual va a ingresar la persona a laborar de acuerdo a una agenda establecida (Ver formato en Anexo 9).

El primer día procederemos a iniciar con las filosofías de trabajo y valores corporativos de la empresa, información que nos apoyaremos con la ayuda de un video combinando con actividades lúdicas que nos facilitara la comprensión de los temas impartidos. En una de las dinámicas utilizaremos plastilina para que realicen platos alimenticios, proceso con el cual mediremos la motricidad fina y la forma de captar las instrucciones. En la alimentación para los días de inducción se proporcionará de comida de la marca para que empiecen a familiarizarse con la empresa. Para culminar el primer día se les dará información básica de seguridad industrial con temas como tipos de riesgo y el equipo de protección personal que tienen que realizar en actividades determinadas que requieran del cargo.

En el segundo día, se realizará una visita al local de trabajo en donde se realiza una inducción más detallada aquí la persona va a tener un recorrido con el jefe de área el

mismo que le dará a conocer las instalaciones del local, cuáles son los procesos que tiene que cumplir en las diversas actividades y se evidenciará el proceso macro del local y como es la dinámica en ciertas horas del día.

## Flujograma Inducción

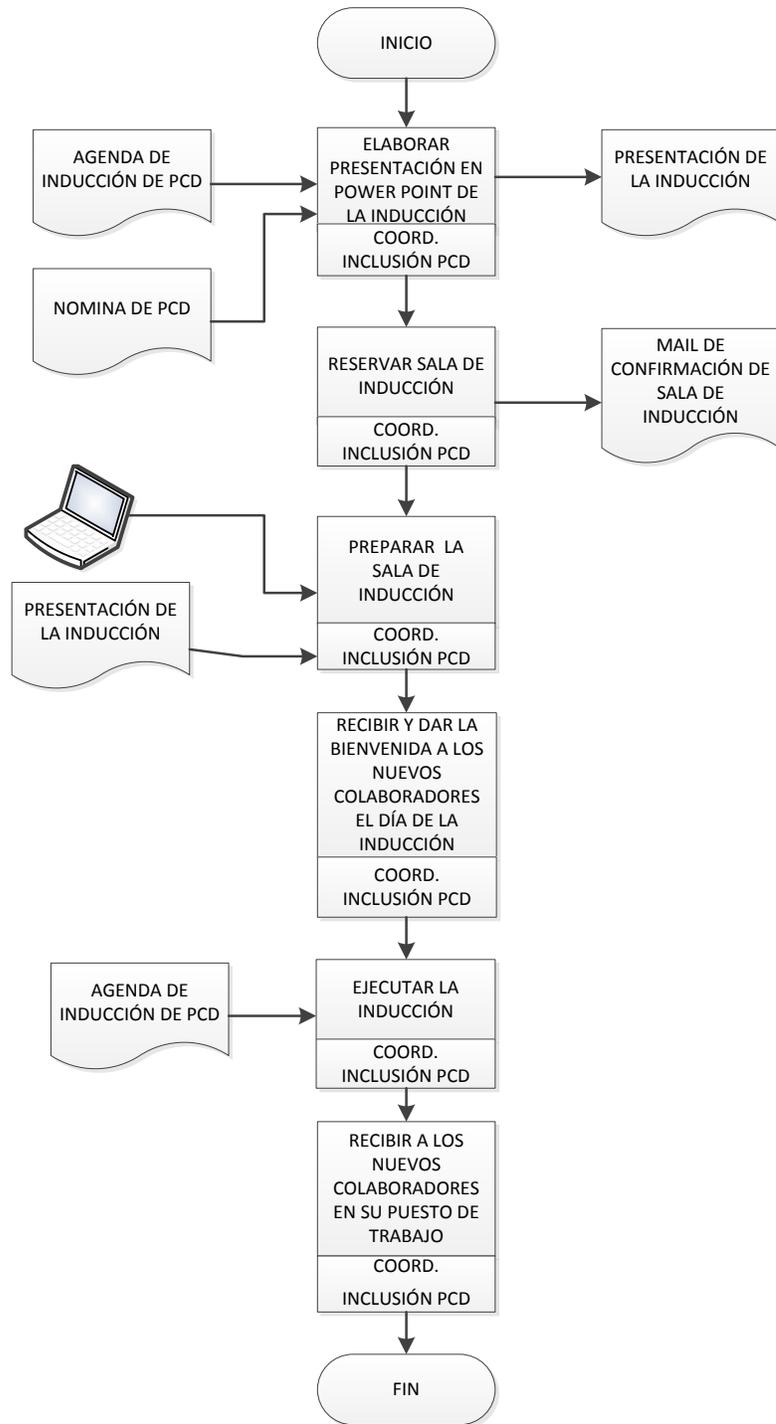


Figura 17. Flujograma de Inducción de personas con discapacidad  
Elaborador por: Paul E. Hidalgo A. –Felipe R. Benavides C.

## **2. Charlas de Sensibilización**

La sensibilización como eje principal hacia la discapacidad, tiene como objetivo primordial crear en las personas ese sentimiento de empatía hacia sujetos que se encuentra en un nivel más desfavorecido que el resto de la sociedad. A través de la sensibilización podemos obtener que las personas sean más abiertas, respetuosas, tolerantes, colaboradoras y que se pongan en el lugar de la otra persona. Es importante que todos los colaboradores del local sientan respeto e interés por aprender, entender y empatizar con personas con discapacidad ya que van a convertirse en compañeros de trabajo y tendrán que compartir a diario.

La charla es una conversación que se genera entre dos o más personas, con el objetivo de compartir sus experiencias, o transmitir información que puede beneficiar a todo el grupo reunido, en donde deja un aprendizaje. En esta charla se sigue una metodología de trabajo con la finalidad de que el tema que se está impartiendo impacte sobre las personas, para esta modalidad de trabajo se utilizan herramientas de apoyo como dinámicas, actividades lúdicas de aprendizaje, actividades vivenciales, ejercicios de práctica, para que exista esa conexión por parte de los presentes.

Las charlas de sensibilización es un proceso sumamente importante en la inclusión puesto que generamos reuniones directas con los compañeros de trabajo y el gerente de local en el cual se les da a conocer temas acerca de la discapacidad intelectual así también métodos de actitudes y comportamientos que deben tener hacia sus compañeros para tener un buen clima laboral. La charla de sensibilización se lo lleva a cabo de acuerdo al cronograma establecido (Ver formato en Anexo 10).

El primer tema que se imparte es las políticas de inclusión es decir las normativas legales vigentes, porque trabajamos con personas con discapacidad, las consecuencias y beneficios de los mismos, además de datos estadísticos de la empresa acerca del trabajo con personas con discapacidad, con el fin de que ellos conozcan la realidad y rompan el primer paradigma de trabajar con personas con discapacidad. Es importante que

conozcan cual es el concepto de discapacidad el mismo que está aprobado por las instituciones haciendo así que no exista discriminación como tal. Un conocimiento global de discapacidad, tipos de discapacidad, diferencias entre discapacidad adquirida y congénita, el apoyo hacia la misma y todas las características de la discapacidad intelectual, genera empatía hacia el colaborador, formando parte de este mundo tan grande como es el de discapacidad. Con todas las temáticas impartidas, se realizan varias dinámicas con respecto a la discapacidad con el objetivo de involucrar más a los colaboradores del tema, ayudando a reforzar el mismo conocimiento.

Es importante que en esta charla demos a conocer la terminología adecuada hacia las personas con discapacidad evitando así un futuro maltrato y formas de discriminación que pueden evidenciarse de tres tipos, discriminación positiva, la cual se da por actitudes paternalistas o de sobreprotección, la discriminación nociva la cual es de carácter intencional, el rechazo que se puede dar hacia las personas con discapacidad y la discriminación sistémica, que son las barreras arquitectónicas que se pueden evidenciar en todo tipo de construcciones al no tener rampas, barandales en los baños y señalética adecuada.

Como último tema que se da a conocer son las ventajas de trabajar con personas con discapacidad tanto para el colaborador como para la empresa y la sociedad. Llegando con un mensaje reflexivo al igual que creando esa empatía hacia una persona con discapacidad rompiendo muchos paradigmas.

Toda esta charla tiene una duración de 2 horas con un intervalo de refrigerio de 15 minutos. Se consta con material para el trabajo individual, ejercicios de refuerzo sobre el tema y demás materiales lúdicos para las dinámicas que se trabajan en la charla. Así concluye esta etapa con nuestros colaboradores capacitados para brindar apoyo a la persona que va a ingresar al local.

Una vez que concluidas todas estas fases se procede al ingreso de la persona con discapacidad al local de trabajo en donde desempeñara las distintas actividades

encomendadas con el acompañamiento respectivo del gerente del local de igual manera se le otorgara responsabilidades con el pasar del tiempo de a poco.

### **3. Seguimiento**

Es un proceso de supervisión que se encarga el área de inclusión de personas con discapacidad, para conocer del nuevo colaborador sobre su trabajo, actitud, relaciones interpersonales, garantizando así la estabilidad y permanencia del mismo.

Esta fase tiene una duración de seis semanas en la cual se evaluará quincenalmente el nivel de adaptación de la persona al puesto de trabajo al igual que al ambiente que le rodea, al grupo de compañeros del local designado evidenciando cómo va resolviendo las distintas dificultades presentadas a diario en el trabajo, todo esto mediante un formato diseñado para el seguimiento (Ver formato en Anexo 11).

El objetivo principal del seguimiento es la actuación preventiva, esto significa el saber intervenir en el momento preciso ante una situación, antes de que sucedan los conflictos. En este sentido, se lleva un registro de seguimiento que se lo llenará conjuntamente con el gerente del local, donde se podrá observar si se producen cambios en oportunidades de mejora detectadas o si es necesaria la intervención del especialista del área de inclusión laboral de personas con discapacidad.

En personas con discapacidad intelectual hay que tener en cuenta el nivel de motivación del colaborador en los tres primeros meses, dado que puede decaer con el paso del tiempo y afectar a la productividad y a la calidad del trabajo además de las relaciones sociales. Este aspecto de motivación va asociado a la incentivación laboral o desarrollo del mismo.

La interacción social con los compañeros de trabajo es un aspecto esencial que hay que supervisar muy de cerca durante la etapa de seguimiento. Ya que significa una pieza clave para una correcta adaptación al puesto de trabajo, en la cual si no es supervisada puede generar conflictos acarreando un mal ambiente de trabajo y una posible salida del nuevo colaborador por no sentirse bien.

La opinión del entorno laboral es muy importante por ello en cada visita al local se conversa con los compañeros de la persona con discapacidad para obtener una retroalimentación acerca del comportamiento, trabajo, procesos, cumplimiento de políticas; buscando las medidas más adecuadas para poder ayudarles guiándoles de acuerdo al tema y cómo proceder al mismo.

Parte fundamental de la inclusión es el núcleo familiar de la persona con discapacidad, ya que influye y aporta a su desarrollo personal. La colaboración familiar conducirá a tener una mejor calidad de vida, la participación de los familiares, sobre todo padres y hermanos/as, es un elemento importante en la inclusión para mantener el empleo de las personas con discapacidad intelectual.

Se observará como el colaborador con discapacidad ha mejorado su calidad de vida, sus ingresos salariales su aportación al hogar, para sus medicamentos, invierten el dinero siendo un ahorro para la familia que tenía que solventar todos sus gastos y siendo un aporte valioso para el mismo.

Finalmente en el seguimiento del colaborador se analiza el aspecto formativo, es decir incluir en su plan individual algunos objetivos de formación que contribuyan a su promoción a futuro, creando un sentido de pertenencia a la organización.

## Flujograma Seguimiento

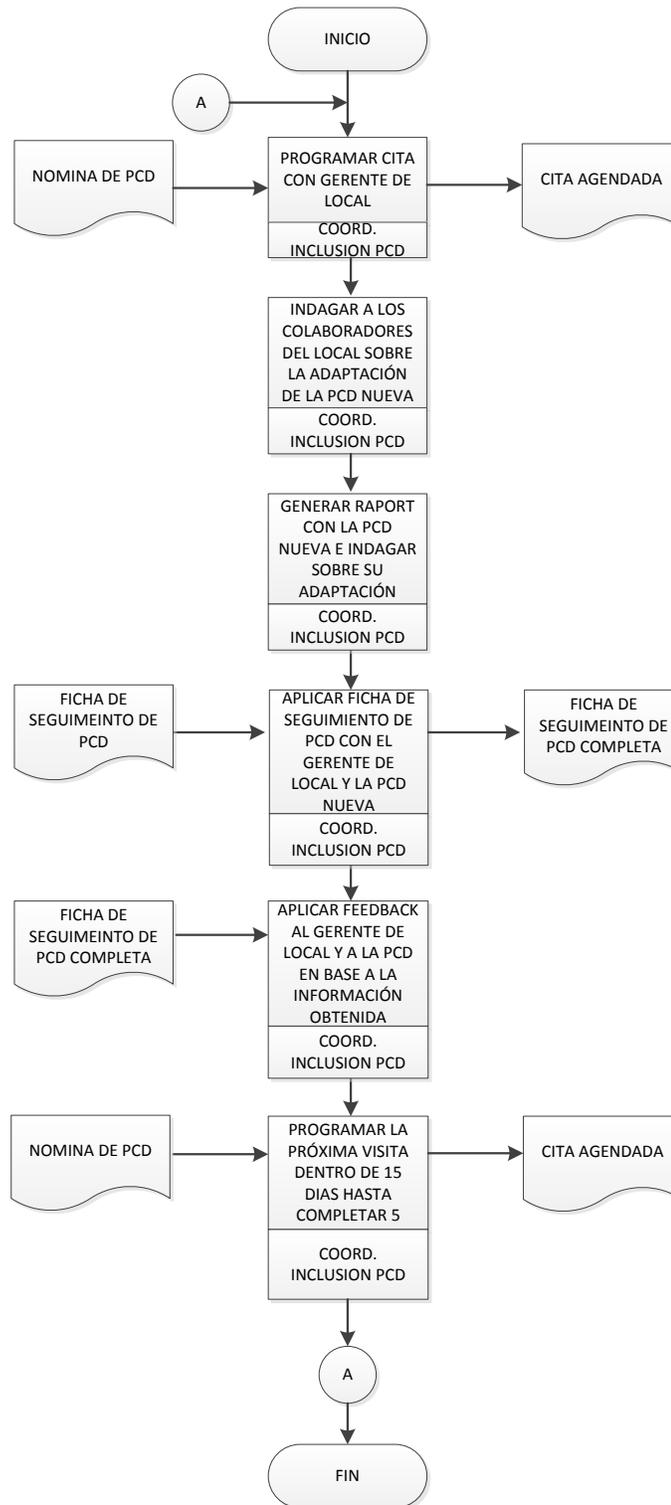


Figura 18. Flujograma de Seguimiento de personas con discapacidad  
Elaborador por: Paul E. Hidalgo A. –Felipe R. Benavides C.

#### **4. Evaluación de periodo a prueba**

Todo contrato de trabajo contempla un periodo de prueba, este periodo es de noventa días el cual tiene como objetivo que las partes evalúen las condiciones entre sí, para luego determinar si se continúa o no con el contrato de trabajo. La evaluación se enfoca en medir el rendimiento global del empleado antes de cumplir 90 días de trabajo con el fin de continuar con su contrato o dar por terminado.

Un esquema que se puede plantear en la que la evaluación del desempeño es;

La identificación, medición y administración del desempeño humano en las organizaciones.

- La identificación: busca determinar las áreas de trabajo que se deben examinar al medir el desempeño, a partir del análisis de cargos.
- La medición: es el elemento central del sistema de evaluación y busca cómo comparar el desempeño con ciertos estándares objetivos.
- La administración: es el punto clave para disponer del potencial humano de la organización.

La evaluación del desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa, ya que es un medio a través del cual es posible localizar problemas de supervisión, de integración, de desaprovechamiento de empleados con potencial más elevado y de motivación; además de que puede identificar la falta de desarrollo de una política de recursos humanos adecuada a las necesidades de la organización (Rodríguez, 2013, pág. 325).

En esta fase mediante los seguimientos respectivos al personal obtenemos un informe preliminar del desempeño del colaborador y procedemos a realizar la evaluación a cada gerente de local quienes nos retroalimentaran sobre su trabajo, comportamiento, desempeño y actitud para poder extender el contrato o también para dar por terminado el mismo. Esta evaluación se lo realiza con un formato debidamente diseñado para personas con discapacidad (Ver formato en Anexo 12).

## Flujograma Evaluación de Periodo a Prueba

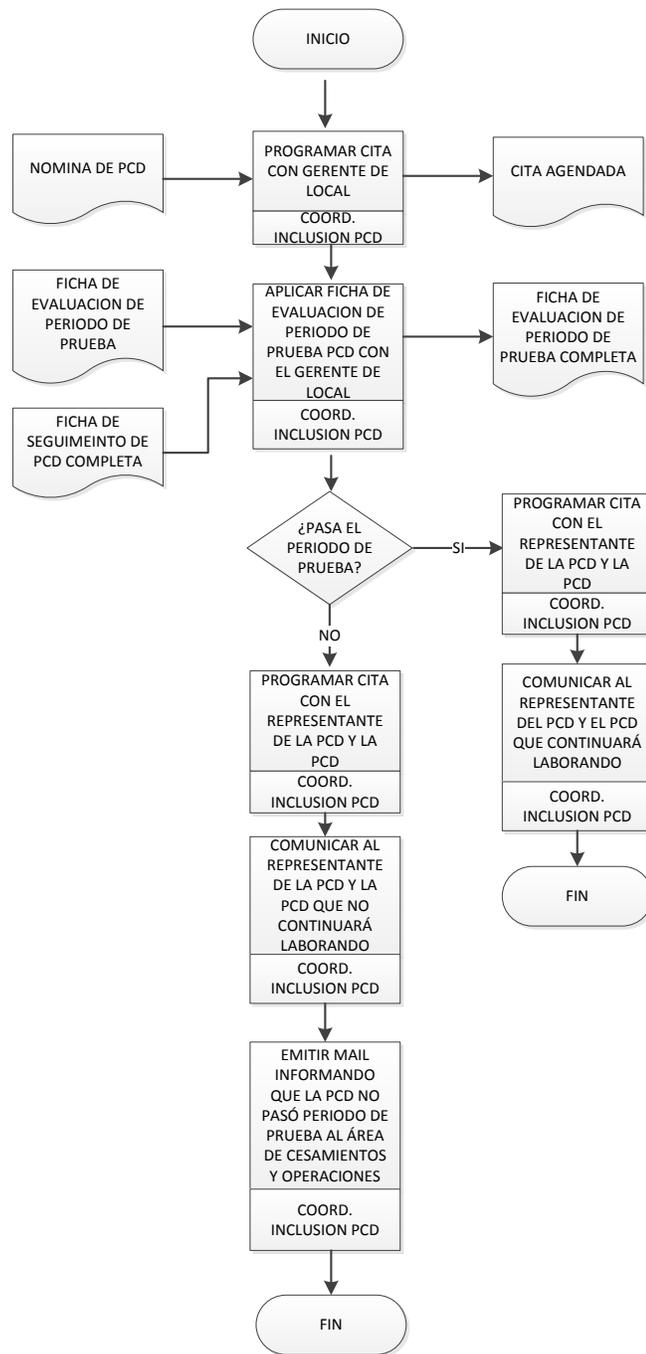


Figura 19. Flujograma de Evaluación de periodo a prueba de personas con discapacidad

Elaborador por: Paul E. Hidalgo A. –Felipe R. Benavides C.

## 5. Glosario

**Accesibilidad:** Combinación de elementos constructivos y operativos que permiten a cualquier persona con discapacidad, entrar, desplazarse, salir, orientarse y comunicarse con el uso seguro, autónomo y cómodo en los espacios construidos, el mobiliario y equipo, el transporte, la información y las comunicaciones.

**Actividad:** Es la realización de una tarea o acción por parte de un individuo

**Análisis del puesto de trabajo:** Información secuenciada de un trabajo específico que describe el proceso laboral, identifica las habilidades laborales requeridas, y especifica las exigencias del puesto y las influencias ambientales en el lugar de trabajo.

**Análisis de la compatibilidad:** Compara el análisis del puesto de trabajo con la información de la valoración de candidatos, para determinar la bondad o adecuación de un ajuste laboral. Ayuda en el proceso de colocación.

**Análisis de tarea:** Una secuencia de pasos que una persona va realizando mientras desarrolla una actividad laboral específica.

**Apoyo continuado y seguimiento:** Hace referencia a los servicios que presta la persona del área de inclusión laboral, después de que el trabajador con necesidades de apoyo ya ha aprendido a ejecutar sus funciones en la empresa.

**Barreras:** Factores en el entorno de una persona que, en su ausencia o presencia, limitan la funcionalidad y originan discapacidad. Se incluyen: entornos físicos inaccesibles, falta de una adecuada asistencia tecnológica y actitudes negativas hacia la discapacidad.

**Círculo de apoyo:** Grupo de personas que se reúne regularmente para ayudar a una persona con discapacidad a alcanzar metas personales.

**Creación de empleo:** Identificación de una necesidad de un empresario a partir de la cual se crea un puesto de trabajo que se ajusta a las habilidades de una persona con discapacidad.

**Deficiencias:** Son problemas en las funciones o estructuras corporales, tales como una desviación significativa o una pérdida.

**Defensa (protección):** El hecho de hablar o actuar en nombre de otra persona. Ayudar a otra persona a 1) decidir lo que es mejor para ella, y 2) conseguir lo que es mejor.

**Defensor (protector):** Alguien que defiende o habla a favor de otra persona.

**Derechos humanos:** Derechos que pertenecen a todos los seres humanos desde su nacimiento.

**Discapacidad:** aquella condición bajo la cual ciertas personas presentan alguna deficiencia física, mental, intelectual o sensorial que a largo plazo afectan la forma de interactuar y participar plenamente en la sociedad.

**Discapacidad intelectual:** Se caracteriza por limitaciones significativas tanto en funcionamiento intelectual (razonamiento, planificación, solución de problemas, pensamiento abstracto, comprensión de ideas complejas, aprender con rapidez y aprender de la experiencia) como en conducta adaptativa (conceptuales, sociales y prácticas), que se han aprendido y se practican por las personas en su vida cotidiana.

**Empleo competitivo:** Trabajo remunerado que produce bienes o servicios que tienen un valor. Sucede en el sistema regular de trabajo, donde las empresas emplean a la mayoría de trabajadores sin discapacidad y donde se ofrecen oportunidades de promoción laboral.

**Empleo con apoyo:** Trabajo competitivo en ambientes laborales integrados, dando el respectivo seguimiento a la persona con discapacidad.

**Facilitador:** Persona que hace las cosas más fáciles de entender o de hacer. Se aplica al preparador laboral cuando hace accesibles recursos de apoyo natural en el puesto de trabajo o en la comunidad.

**Generalización:** Demostración de habilidades en situaciones diferentes a aquellas en que se produjo la instrucción original.

**Igualdad de Oportunidades:** Proceso de adecuaciones, ajustes y mejoras necesarias en el entorno jurídico, social, cultural y de bienes y servicios, que faciliten a las personas con discapacidad una integración, convivencia y participación, con las mismas oportunidades y posibilidades que el resto de la población.

**Inclusión Laboral:** Garantizar la plena participación de los trabajadores con discapacidad para trabajar en igualdad de condiciones con los demás, en un universo abierto donde la sociedad debe facilitar y flexibilizar las oportunidades en un ambiente propicio para el desarrollo físico, emocional e intelectual.

**Meta:** Fin que se propone una persona en su vida y por el cual trabaja y se esfuerza; algo generalmente cuantificable que uno desea alcanzar en el futuro, como tener un trabajo bien remunerado o vivir independiente en una vivienda propia.

**Normalización:** Proceso por el cual se defiende que hay que hacer accesibles a las personas con discapacidad a las mismas pautas de vida y las mismas condiciones y ritmos de la vida diaria que tienen los demás ciudadanos, procurándoles una vida lo más próxima posible a las circunstancias culturales regulares de la sociedad.

**Objetivo conductual:** Descripción clara y precisa de las habilidades o conductas que un individuo debe adquirir como resultado de una formación o intervención.

**Participación parcial:** El trabajador participa en una actividad o en parte de una tarea adecuada a su habilidad y que no supone la ejecución o desarrollo de la tarea completa.

**Perfil personal (perfil profesional):** Una valoración comprensiva de un futuro trabajador que se centra en sus preferencias y rechazos, en sus competencias y habilidades, en sus necesidades actuales de apoyo y en las necesidades de adaptación del puesto en cada caso.

**Planificación centrada en la persona:** Proceso que se centra en las habilidades y talentos más que en las limitaciones. Proporciona estrategias para que las personas con discapacidad o con necesidades de apoyo pasen a tener control sobre su vida, construyan relaciones valiosas, realicen lo que quieran hacer y se creen su propia visión para el futuro.

**Procedimientos de reforzamiento:** La presentación de consecuencias contingentes con una conducta, que produce un aumento o consolidación de esa conducta.

**Vulnerabilidad:** Se aplica para identificar a aquellos núcleos de población y personas que por diferentes factores o la combinación de ellos, enfrentan situaciones de riesgo o discriminación que les impiden alcanzar mejores niveles de vida.

## **CAPÍTULO 4**

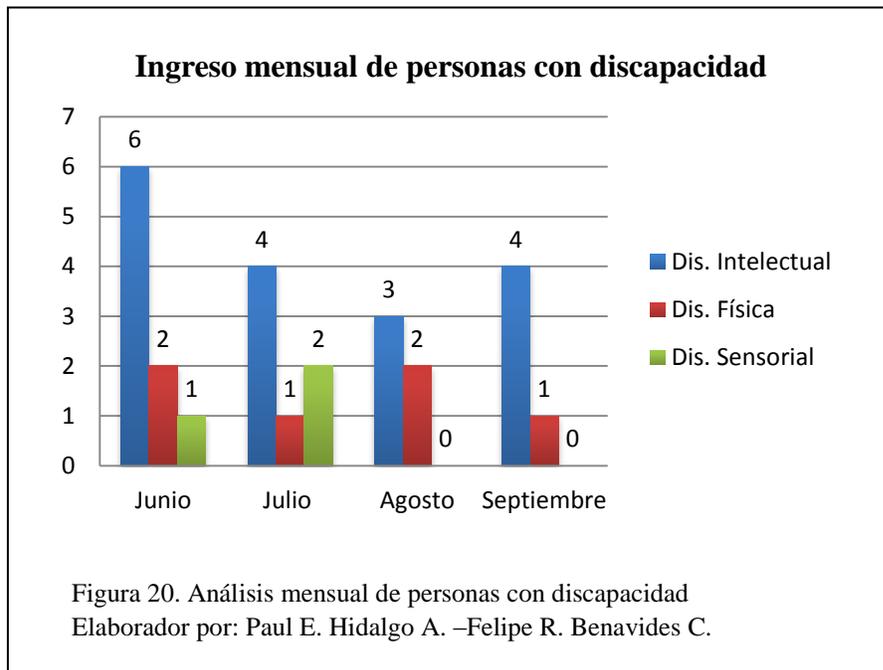
### **ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN**

#### **4.1 Resultados**

En el cierre del mes de Octubre Grupo KFC cuenta con 329 personas con discapacidad a nivel nacional, mientras que el cierre del mes de Mayo Grupo KFC contaba con 320 personas con discapacidad. En el cuadro de cesantes desde el mes de Mayo hasta lo que va del año se han evidenciado 17 personas salidas, vacantes que rápidamente han sido cubiertas aplicando la herramienta inclusiva, incorporándose nuevas personas con discapacidad intelectual a la empresa.

En el mes de Junio existen 15 personas salidas, mes en el cual aplicamos la metodología del modelo inclusivo. A partir de este mes hasta el mes de Septiembre han ingresado 26 personas con discapacidad a nivel nacional en las diferentes marcas de las cuales 17 tienen discapacidad intelectual, 6 discapacidad física, y 3 personas con discapacidades sensoriales. Dando como resultado una eficiente inclusión de personas con discapacidad intelectual.

En el mes de Junio se realizaron el ingreso 9 personas, de las cuales 6 tenían discapacidad intelectual, 2 física, y 1 auditiva. Estas personas ingresaron a los diferentes locales de comida, ejerciendo diversas actividades de acuerdo a los cargos establecidos. En el mes de Julio ingresaron 7 personas de las cuales 4 tenían discapacidad intelectual, 1 discapacidad física, y 2 discapacidad auditiva. El mes de Agosto cerró con 323 personas con discapacidad ingresando 5 personas con discapacidad de las cuales 3 tenían discapacidad intelectual y 2 personas discapacidad física. En Septiembre ingresaron 5 personas con discapacidad de las cuales 4 tienen discapacidad intelectual y una persona discapacidad física.

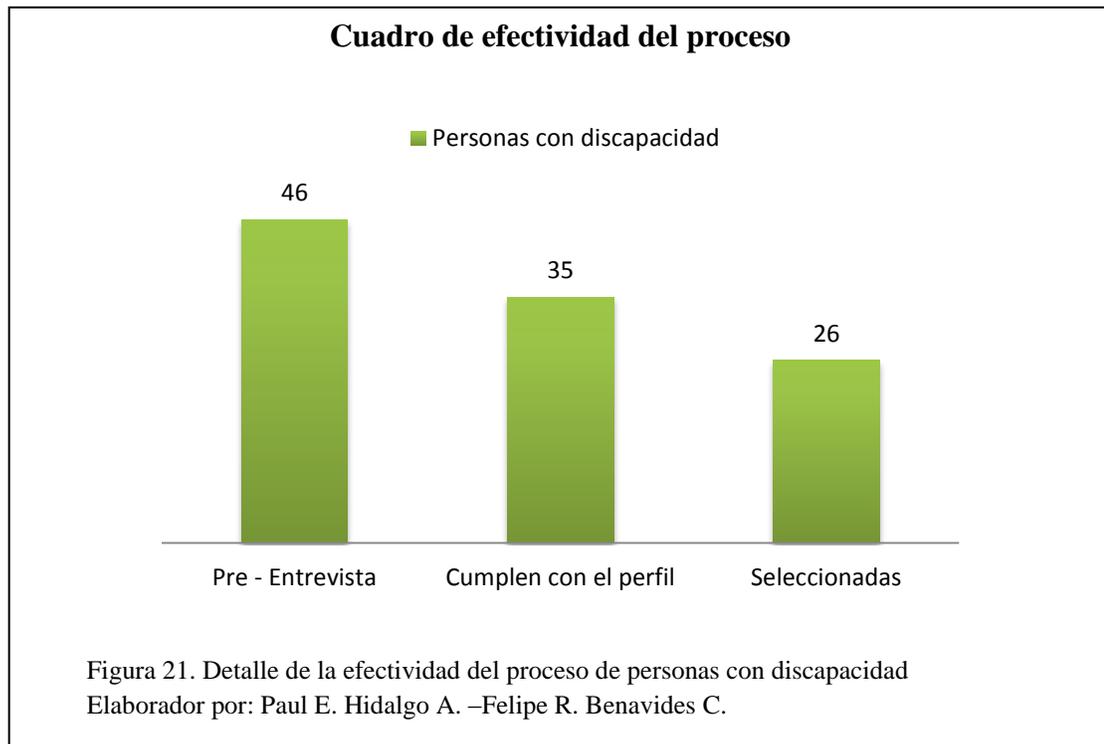


Podemos observar que el mayor número de ingresos son de personas con discapacidad intelectual teniendo excelentes resultados en la herramienta inclusiva, para el cierre de nómina del mes de Octubre hay 329 personas con discapacidad a nivel nacional teniendo un promedio de ingreso de 5 personas con discapacidad intelectual por mes.

Mensualmente se han analizado las estadísticas de personas con discapacidad en las diferentes marcas, y se puede observar que la mayoría cuenta con un excedente de personal lo que significa que la empresa cuenta con buenas prácticas inclusivas, dando la apertura de que puedan desarrollar sus habilidades y destrezas.

En la fase de reclutamiento la base de datos se ha incrementado en un 30% más de las hojas de vida que se contaba dentro del periodo de Junio a Octubre un total de 5 hojas de vida por semana. De todo este total el 50% han sido por referidos de personas con discapacidad que ya trabajan en la empresa o colaboradores que tienen familiares o conocidos y saben que Grupo KFC tiene total apertura para el trabajo de personas con discapacidad, el otro 50% del total son procedentes del SIL de las federaciones y entidades municipales con las que se ha venido trabajando durante todo este tiempo, como fuente de reclutamiento externa.

De las 26 personas que han ingresado desde el mes de Junio hasta Septiembre se realizó una pre-entrevista a 46 personas de las cuales 35 cumplieron con el perfil integrándose en el proceso de preselección de las cuales 26 cumplieron con el perfil requerido ingresándose a las diferentes marcas de la empresa.



La utilización de anuncios como fuente de reclutamiento no fue necesario, ya que la imagen que posee Grupo KFC en el manejo de buenas prácticas inclusivas generó que esta información se regara de manera significativa en colectivos de personas con discapacidad y esto captó la atención de muchos, para que acudan a la empresa en busca de una oferta laboral.

En la fase de entrevista las personas con discapacidades física y auditivas pueden valerse por su propia cuenta y asistieron sin acompañamiento, en el caso de personas con discapacidad intelectual el 80% son personas que ingresaron a la base de datos en la cual poseían un nivel entre 30 y 78% de discapacidad, en este caso todas asistieron con el acompañamiento respectivo siendo un familiar la persona que le asistía.

De las 35 personas que cumplieron previamente el perfil, un total de 28 personas son las que asistieron con un representante legal y 7 por su propia cuenta puesto que la

discapacidad que poseen no generaba mayor impacto por lo cual no necesitan ningún tipo de apoyo, se podían desenvolver solos.

En la entrevista estructurada de acuerdo al formato planteado la herramienta diseñada fue de mucho apoyo, dado que nos permitió conocer más a fondo actitudes y aptitudes de las personas con discapacidad así mismo el nivel de independencia y cuál es el nivel de habilidades y destrezas que poseen. En algunos casos las personas con discapacidad habían culminado el bachillerato con apoyo de sus padres lo que les facilita tener conocimientos básicos y con esto han tenido la posibilidad de socializar muchas personas en un entorno distinto al familiar, lo que les ha significado un desarrollo en el desempeño de su vida cotidiana. En otros casos vienen de instituciones especializadas en la formación de personas con discapacidad intelectual en donde han tenido la oportunidad de trabajar en actividades que han desarrollado sus destrezas perfeccionando la motricidad fina y gruesa en talleres de carpintería, cerámica, arte, en otros. Ya que les enseñan distintos talleres logrando así tener mayor facilidad para desarrollar cualquier tipo de actividad.

Fueron 6 los casos de personas con discapacidad intelectual que no habían tenido ningún tipo de acercamiento en alguna institución permaneciendo asilado de la sociedad al cuidado de sus familias, lo que dificultó en el desarrollo de su lenguaje y la relación con demás personas en un ambiente distinto a su hogar, tornándose agresivo y asilado.

Aplicar esta herramienta garantiza que podamos obtener información útil al momento de ingresar a la persona al puesto de trabajo y que el acercamiento con la familia nos da esa posibilidad de comprometerles para que sean parte del proceso inclusivo y en caso de que ingrese la persona a la empresa que exista esa correlación tanto de la familia como por parte del área inclusiva y facilite la adaptación.

Para concluir una fase con la mayor cantidad de información de un candidato nuevo, se lo debe hacer con las referencias respectivas que nos permite conocer a nosotros como es la persona. En el caso de las personas que ya han laborado anteriormente en otras empresas es muy importante hacer un seguimiento en las referencias laborales con este formato se puede detallar y sintetizar la información que los antiguos empleadores nos

darán a conocer como los motivos de salida, desempeño en su puesto de trabajo, las relaciones con el resto de compañeros. En el caso que la persona no haya tenido experiencia laboral previa y signifique su primer empleo se realiza las referencias personales solo el 20% del total de personas con discapacidad se sometió a este tipo de referencias ya que no tenían trabajos anteriores. Implementar esta herramienta fue muy útil dado que permitió tener un parámetro claro del motivo de salida de las personas con discapacidad además de conocerlas mejor.

Los exámenes pre ocupacionales es un paso importante y más aún para las personas con discapacidad por lo que hay que tener conocimiento y cuidado de su salud, estar prevenidos en cualquier eventualidad. Es por eso que siguiendo con las fases del proceso se las envía a la persona a que sea chequeada por un médico especialista para que emita un diagnóstico sobre el estado de salud y las recomendaciones. Con este documento se da un seguimiento mucho más objetivo porque conocemos a las personas con discapacidad y las dificultades que presentan.

Para la firma de contrato es importante que acuda con el representante y así puedan conocer las cláusulas que contiene el contrato, y cuáles son las normas que tienen que cumplir en la empresa. De las 26 personas que ingresaron todas acudieron con un familiar para que les pueda asesorar sobre lo que iban a firmar. La cual se brindó la asesoría oportuna y se despejó varias inquietudes presentadas en ese momento, se les entregó el reglamento interno respectivo.

En la fase de Bienestar social aplica el seguimiento de los especialistas en trabajo social hacia las personas con discapacidad en la cual de acuerdo al formato de la ficha socioeconómica se obtuvo mucha más información por medio de una entrevista al igual que fue un complemento la visita en cada uno de los hogares para analizar las condiciones que viven con su entorno familiar. Dando como resultado mayor acercamiento a la realidad de las personas con discapacidad, pudiendo implementar así distintos planes de acción.

La siguiente fase es la charla de sensibilización, aproximadamente desde el mes de Junio hasta Octubre se han sensibilizado a 780 personas de la empresa, quienes trabajan con

personas con discapacidad y quienes por primera vez incursionaran en este proceso de inclusión. En la sensibilización se les dio a conocer temas sobre los conceptos de la discapacidad, los tipos de discapacidad y las razones por las cuales trabajamos con personas con discapacidad. Mediante actividades lúdicas los colaboradores de los locales evidencian situaciones vivenciales sobre la discapacidad lo cual permite tener mayor impacto en la inclusión. Se les dio a conocer sobre las ventajas de trabajar con personas con discapacidad, y esto evidencia otro enfoque sobre la discapacidad porque cambia el esquema de trabajar por cumplir una normativa y tener que pagar una sanción, a trabajar con personas con discapacidad porque esto va a mejorar su calidad de vida, aumentara la producción en la empresa y en la sociedad.

Aplicando la sensibilización se obtienen buenos resultados en los locales porque las personas ya saben cómo actuar con personas con discapacidad, como pueden ayudarles para mejorar la calidad de trabajo, cual tiene que ser el trato adecuado y la terminología correcta para no efectuar ningún tipo de discriminación.

En la inducción hemos visto que es importante que las personas con discapacidad accedan a esta información para que tengan conocimiento sobre la historia del grupo de las marcas y de la estructura misma de la empresa en la que ellos van a trabajar. Es fundamental que las personas con discapacidad conozcan las normas de la empresa así mismo los conocimientos básicos sobre seguridad ocupacional.

La visita a los locales nos permitió profundizar el tema que ya fue impartido, al igual que hacer la respectiva retroalimentación sobre el desempeño en el lugar de trabajo, su nivel de adaptación, como se está comportando con sus compañeros y su jefe inmediato. De acuerdo a los formatos utilizados se manejó un registro y control del seguimiento que se lo realizó quincenalmente antes de llegar a los 90 días, pudiendo así determinar varios planes de acción para trabajar.

En la evaluación de desempeño de acuerdo a la herramienta aplicada se obtuvo que un 95% del personal ingresado de Junio a Septiembre cumplió con el periodo a prueba, siendo el 5% un porcentaje que no cumplió el periodo a prueba. Podemos darnos cuenta

de la efectividad de la herramienta disminuyendo la rotación y teniendo un proceso de inclusión responsable.

#### **4.2 Detección de principales problemas**

En la implementación de todo el modelo de inclusión en sus distintas fases, se pudo evidenciar algunos inconvenientes, que se los toma como mejora continua de la herramienta; uno de ellos es que varias de las personas referidas de instituciones como el MIES aún son menores de edad, tienen potencial para laborar pero el trámite a realizar para que puedan firmar contrato actualmente es un proceso que se demora hasta dos meses, lo cual dificulta ingresar a personas con discapacidad intelectual a la empresa. Es importante detallar el proceso arduo que significa ingresar personas menores de edad, en la cual se debe evitar por el tiempo y el riesgo que significa para la organización, y más aun tratándolas de adaptar a la herramienta inclusiva.

Otro problema que se dio fue en el proceso de las entrevistas es que muchas familias creen que la empresa es una institución de formación educativa ya que piensan que con su ingreso a la empresa se desvinculan del avance de sus hijos dejando toda la responsabilidad en la empresa, mientras que el dinero que obtienen de su trabajo en muchos de los casos son utilizados en beneficio propio y no retribuyendo hacia las personas con discapacidad, siendo estas las que trabajan.

También se pudo descubrir que hay familiares que no nos comentan sobre la salida real de las personas con discapacidad de las empresas anteriores y al momento de investigar las referencias es incongruente la información, no pasando así a la siguiente fase quedando totalmente eliminada, ya que han tenido problemas con compañeros, o faltaban mucho o no respetaban las normas de trabajo.

En la fase de inducción fue complicado la aplicación en los primeros demos, puesto que había personas que no captaban la información en la cual se tuvo que utilizar mecanismos en los que podamos darles a conocer sobre el Grupo KFC y el giro de negocio, tratando de idearnos como llegar hacia ellos.

### **4.3 Discusión y análisis**

El modelo de inclusión laboral de personas con discapacidad consta de algunas fases por las que tiene que pasar una persona con discapacidad intelectual antes de ingresar a trabajar. Este modelo se destaca desde el análisis del estatus mensual de personas con discapacidad hasta el seguimiento que se le da en el área de trabajo pasando por diversas fases que se han aplicado mediante herramientas que han permitido viabilizar el proceso inclusivo.

Lo fundamental para empezar el proceso de selección es tener una base abastecida y extensa de personas con discapacidad las mismas que son de distinta procedencia ya sea el SIL de las Federaciones, el Ministerio de Inclusión, por referidos. Lo que facilita al momento de existir vacantes en la organización. Desde el mes de Junio hasta Septiembre se reclutaron alrededor de 150 personas de las cuales ingresaron 26 personas con discapacidad a las diferentes marcas del Grupo KFC.

Una de las principales dificultades en los procesos de reclutamiento y selección era que no existía un área enfocada a trabajar con la discapacidad, estos procesos se realizaban como si fuera un colaborador adicional y no se tenían en cuenta las necesidades de una persona con discapacidad. Tener que cubrir vacantes de asociados con y sin discapacidad generaba dificultades en cuanto al tiempo de ingreso y fuentes de reclutamiento sin respuesta, alianzas estratégicas en discapacidades nulas y demás. Con la creación de una base de datos de las hojas de vida para personas con discapacidad se tiene un control óptimo y se da un seguimiento oportuno al mismo. Generar alianzas estratégicas con entidades que se manejen en el ámbito de la discapacidad ayuda consolidando a esta base de datos. A partir del 2012 desde año en que se crea el área de inclusión en Grupo KFC se ha cumplido con la política del 4%, excediendo el mismo. En los últimos seis meses ha sobrepasado el porcentaje de inclusión en Grupo KFC generando buenas prácticas inclusivas, cumpliendo con el objetivo planteado desde la creación de la herramienta.

En la fase de selección el instrumento elaborado permitió que se siga un proceso estructurado de entrevista y esto facilitó obtener información sobre las personas con

discapacidad en cuanto a información de la persona, mucho más organizada y sintetizada para que sea fácil el análisis. El 85% de las personas entrevistadas presentaron buena actitud e información real, mientras que el 15% obtuvo mala actitud y trató de ocultar información relevante por la cual quedaron fuera del proceso de selección. Anteriormente este proceso no se lo manejaba estructuradamente ni con un formato definido lo que ocasionaba la omisión de información relevante. Observando lo importante que puede ser llevar un detalle de cada candidato con información precisa, se crea el formato de entrevista para personas con discapacidad siendo de gran ayuda para el proceso.

En cuanto al análisis de referencias se complementó la información de la entrevista estructurada y esto nos permitió tener una mejor percepción sobre las actitudes de los entrevistados, y obtener una mayor apreciación sobre su comportamiento en la vida laboral. Tanto los formatos de referencias laborales como personales se crean por la necesidad existente de tener información adicional que con otros candidatos por la discapacidad que presenta la persona.

Existe una gran proporción de personas con discapacidad que ingresaron a la empresa para cumplir el porcentaje de la ley, sin analizar cuáles eran las actividades a realizar y lo más importante si el porcentaje de discapacidad permitía que puedan ejecutar las mismas. Por ello se rediseña el proceso de selección con una pre entrevista, entrevista estructurada, referencias laborales y personales todo esto con la finalidad de que las personas con discapacidad puedan acoplarse a sus tareas. Aplicar un rediseño del proceso con las personas nuevas que ingresaron ha mejorado la calidad laboral, de acuerdo al análisis realizado lo que antes no ocurría. Varios colaboradores se encuentran conformes en las áreas designadas y acorde van mejorando se les va empoderando de nuevas actividades.

Los exámenes pre ocupacionales es un requisito fundamental en todo el proceso de selección de personas con discapacidad puesto que tendremos la apreciación médica, un diagnóstico detallado en el cual podemos conocer aún más a la persona y tener las debidas precauciones al momento de presentarse alguna novedad en su salud.

En la firma del contrato es importante que las personas con discapacidad acudan con un representante puesto que esto garantizará a la empresa de que saben todas las cláusulas y que conocerán acerca de las políticas y procedimientos de la empresa, tomando en cuenta que se aplicará la ficha socioeconómica por parte de bienestar social y esto permitirá tener mayor información sobre los nuevos colaboradores que ingresan a la empresa. Lo que sucedió es que los familiares tengan mayor aceptación, brindado la mayor apertura, lo que beneficia al modelo inclusivo. Rediseñar el proceso de contratación permitió una mayor comunicación con el área de inclusión beneficiando a las personas con discapacidad.

El haber implementado la inducción a personas con discapacidad es mejorar en las prácticas inclusivas siendo equitativos, puesto que esto ayuda en el sentido de pertenencia de las personas con discapacidad hacia la empresa, al igual que facilita su aprendizaje como procesos y giro de negocio de la organización. En esta fase fue importante adaptar herramientas dinámicas, y videos que nos permitan emitir la información sobre la empresa.

En uno de los demos que asistieron 8 personas con discapacidad intelectual con un rango entre 30 y 45%, se pudo evidenciar que la inducción tiene que tener una duración de 4 horas con 30 minutos, ya que existe desgaste físico y mental al momento de captar la información. Tendiendo como resultado personas que no prestan atención ya que han perdido todo el interés sobre la información proporcionada.

Es importante hacer énfasis en los temas que tienen mayor relevancia como son Seguridad Ocupacional con normas básicas sobre el uso correcto de extintores, señalética, y definiciones que en la práctica pueden ser muy útiles para resolver temas puntuales en el local. Calidad, puesto el giro del negocio obliga a que los empleados tengan conocimiento sobre buenas prácticas y manufactura. Cultura organizacional la misión, visión y valores corporativos, beneficios de la empresa y las marcas que conforman el grupo.

Para poder efectuar este proceso fue necesaria trabajar en conjunto con el área de: Entrenamiento, Seguridad y salud ocupacional, Calidad y el CFC (Centro de formación

continua), el área de inclusión laboral de personas con discapacidad con la finalidad de buscar la temática adecuada para que puedan captar la información conjuntamente con las dinámicas que se trabajaran para reforzar la información emitida.

Se trabajará bastante con material visual que facilite el entendimiento de cada una de las temáticas, reforzando con actividades lúdicas y materiales que puedan ser de apoyo para desarrollar la motricidad. Para llevar a cabo la inducción se realizarán grupos de personas con discapacidad, segmentando por porcentajes y tipos de discapacidad. El proceso de inducción tendrá una duración de 6 horas, en el que se les dará break de cada una de las marcas para que tengan conocimiento de los productos que tiene cada marca.

El proceso de inducción se lo realiza de acuerdo a la necesidad de las personas con discapacidad según la capacidad de aprendizaje, puesto que no reaccionan igual que los colaboradores sin discapacidad. Varias personas con discapacidad se han sentido muchas veces discriminadas de que no han tenido proceso de inducción como tal para que pueda captar toda la información. Implementar la inducción adaptada a ellos tiene la finalidad de que evidencien varios procesos que se manejan en la parte administrativa al igual que las marcas que conforman el grupo, teniendo así un conocimiento amplio de la organización, para esto se adapta los procesos de inclusión para personas con discapacidad intelectual y se ajusta actividades y dinámicas para que puedan captar la información que se les transmiten. Todo el proceso ha significado un paso gigante hacia una inclusión efectiva ya que las personas conocen más de la organización y se involucran más con la misma.

En la fase de la sensibilización no existió mayor inconveniente las personas sin discapacidad se muestran interesadas al momento de trabajar con personas con discapacidad, lo que garantiza que existirá un buen trato de parte de los colaboradores hacia las personas que ingresaran a los distintos locales.

Las charlas de sensibilización sobre la discapacidad es un proceso que en el Ecuador se la ha realizado las últimas dos décadas pero en los últimos 7 años a partir de la implementación de la normativa del 4% ha tomado más fuerza para mejorar la vinculación de personas con discapacidad en el área de trabajo. Se diseñó el proceso de

sensibilización por la necesidad que existía en la empresa por la rotación de personas con discapacidad y el crecimiento de la misma. Grupo KFC implementó este proceso desde el 2012 rediseñándole para mejorar el mismo en el año 2014, actualmente se han sensibilizado a 4500 personas a nivel nacional.

Se realizó una campaña en la que se implementó un logo con el cual se identificaría el trabajo con discapacidad en todo el grupo y evidenciar la labor que se realiza con personas con discapacidad. En la visión de la empresa se habla de creer en nuestra gente, puesto que son los colaboradores tanto administrativos como operativos quienes han formado la empresa consolidando como una de las mejores empresas en comidas y bebidas.

Es así como se crea el logo de trabajo con personas con discapacidad “Creemos en toda la gente” incluyendo a todas las personas que conforman Grupo KFC basándose en un rompecabezas dando a notar que todos los colaboradores forman parte de la empresa siendo una pieza fundamental para el crecimiento de cada una de las marcas.



En varias campañas expectativa se difundió el logo causando gran interés por parte de los trabajadores en el tema inclusivo y uno de ellos fue emitir la información adecuada para fomentar una óptima inclusión. En cuanto a la temática que se expone en el contenido de trabajo vs discapacidad se aborda la normativa legal puesto que muchos colaboradores aun no tienen claro por qué se trabaja con personas con discapacidad

aumentando el número en la empresa. La conceptualización de la discapacidad, es muy importante puesto que se hace visible cuáles son los diversos enfoques, con la finalidad de llegar a un consenso y que tengan claro que es discapacidad. En cuanto a discriminación se hace énfasis en el tema de actitudes que se evidencian en el trabajo y como pueden modificar conductas en el mismo tratando de ser discriminativos.

Las charlas de sensibilización se han impartido a todas las marcas en Grupo KFC, en el lapso de una hora logrando el apoyo de los colaboradores al momento de incluir a personas con discapacidad en las diferentes actividades de la empresa. Todo esto se realiza con el apoyo de presentaciones en power point siendo este el modelo final de trabajo. (Ver diapositiva en Anexo 13).

En el proceso de sensibilización se emplean diversas técnicas para lograr que las personas evidencien el tema de discapacidad.

### **Dinámicas**

- **Nombre:** Caminata por la montaña
- **Objetivo:** Lograr que los participantes evidencien que es la multidiscapacidad mediante un recorrido en los alrededores del espacio donde se realice la sensibilización.
- **Duración:** 12 minutos
- **Materiales:** Vendas negras y algodones
- Participantes 20 a 25 personas
- **Actividad:** Colocar algodón en los oídos y vendar los ojos de cada participante y darles la instrucción de que se coloquen uno atrás de otro en forma de trencito, posterior a esto darles una caminata alrededor del local o las instalaciones de la oficina y en voz baja comentarles que estamos dando un recorrido en una montaña y visualizamos ríos, animales, montañas, Etc. Con esta dinámica los colaboradores podrán evidenciar que es la discapacidad por un lapso de 12 minutos.

- **Nombre:** Construye la oficina ideal para un compañero con discapacidad
  - **Objetivo:** Evidenciar el trabajo en equipo y la interacción de diversas discapacidades con la finalidad de construir una oficina con los materiales entregados.
  - **Duración:** 15 minutos
  - **Materiales:** Vendas negras, papelotes, 5 clips, un pedazo de cinta scosh, 5 sorbetes, 3 cartulinas.
  - **Participantes:** 25 personas.
  - **Actividad:** Conformar 5 grupos de 5 personas, la primera instrucción es decirles que dos miembros del grupo se venden los ojos, uno no puede hablar, y otros dos se vendan las manos y no pueden hablar. Se les entrega los materiales y se les pide que elaboren una oficina con todas las adaptaciones para el ingreso de una persona con discapacidad (en ese momento se le especifica cuáles son las condiciones y el tipo de discapacidad) y se les da un lapso de 8 minutos para que construyan la oficina con los materiales entregados. Con esta dinámica se evidenciará el trabajo en equipo, y como se da la inclusión por parte de cada uno de los participantes.
- 
- **Nombre:** Realiza tu propio retrato.
  - **Objetivo:** Realizar un retrato de cada uno con la mano que no es diestra en el menor tiempo posible.
  - **Duración:** 7 minutos
  - **Materiales:** Hojas de papel y esferos
  - **Participantes:** de 20 a 25 participantes
  - **Actividad:** Comentar a los participantes que en pedazo de papel se dibujen de cuerpo entero con la mano que no dominan, la mano que es diestra colocar en la parte de atrás y dibujarse en un lapso de 3 minutos. Posterior a esto comentarles que recorten el retrato y quede delimitado sin el uso de tijeras o el apoyo de la mano diestra.

**Tabla 3. Resultados de inclusión de personas con discapacidad intelectual**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>SOLUCION</b>	<b>RESULTADO</b>
En varios locales de las diferentes marcas se desconoce el tema de la discapacidad, en cuanto a las políticas de inclusión causando en diversos casos sorpresa al contar con colaboradores con discapacidad	Realizar charlas de sensibilización, combinando con actividades lúdicas con la finalidad de que sepan las políticas normas sobre la discapacidad.	Sensibilizar a cada una de las marcas del grupo con la finalidad de que toda la empresa tenga conocimiento sobre la discapacidad puesto que esto garantizara una óptima inclusión, puesto que conocerán la temática necesaria para poder trabajar con la discapacidad.	Haber sensibilizado a 4500 personas del grupo tanto de locales, como de plantas y oficinas ha mejorado el ambiente laboral en cuanto a la inclusión laboral de personas con discapacidad, disminuyendo cualquier tipo de discriminación por parte de los colaboradores sin discapacidad.
La sensibilización es parte del proceso de ingreso de personas con discapacidad, pero existen varios casos en los que hay colaboradores que trabajan en la empresa por más de 6 años y han tenido inconvenientes con colaboradores nuevos sin discapacidad.	Sensibilizar a todos los colaboradores de las marcas estén o no trabajando con personas con discapacidad pidiendo a los gerentes que repliquen la información en las personas que ingresan al grupo.	Replicar la información de la discapacidad mediante dípticos y que en cada reunión mensual traten algún tema sobre la discapacidad, aparte de la charla de sensibilización.	Haber sensibilizado a locales que no tienen personas con discapacidad ha generado una cultura donde existe más aceptación por las personas con discapacidad al momento de atender a clientes que tienen algún tipo de discapacidad o si entran nuevos asociados a los locales.

Elaborado por: Paul E. Hidalgo A. – Felipe R. Benavides C.

En cuanto al seguimiento y evaluación nos permitió conocer en un lapso de 90 días si la persona con discapacidad se adaptó al cargo conociendo mucha información acerca de la persona, el cargo, el clima laboral, siendo muy analíticos en todos estos ámbitos teniendo excelentes resultados como herramienta de inclusión. Para un mejor control y registro se creó dos formatos para el seguimiento y para la evaluación que han sido de gran ayuda para la sistematización de la información.

Las personas con discapacidad por su condición necesitan que se les visite en el local y sobre todo generar ese vínculo de correlación con los familiares para que nos faciliten el proceso de seguimiento y evitar cualquier tipo de problemas pudiendo así vincularse fácilmente al área laboral. Trabajar con los familiares es un soporte en los problemas que se generen con las personas con discapacidad en las áreas de trabajo mejorando su desempeño. Empoderar a los familiares y gerentes de local de cada uno de los casos para que puedan reunirse una vez al mes y los familiares puedan tener conocimiento de las situaciones del desempeño en la vida cotidiana. En varios casos los familiares se han interesado más por el desempeño, y esto ha facilitado la mejora, ya que presentaban problemas de adaptación en las actividades cotidianas.

Sin un respectivo seguimiento y evaluación se ha observado que varias personas con discapacidad presentan bajo rendimiento en las actividades de trabajo, y muchas veces los gerentes prefieren no intervenir porque consideran que es personal problema. Implementar una evaluación adaptada a las personas con discapacidad va a evidenciar cual es el nivel de rendimiento, pudiendo hacer correctivos a las oportunidades de mejora presentadas. Aplicar esta evaluación con todas las personas con discapacidad en todas las marcas a nivel nacional será con la finalidad de saber cuáles son los parámetros en los cuales hay que intervenir y así buscar el mecanismo para poder ayudarlos. Es que se va a trabajar conjuntamente con los familiares y el gerente de local para determinar cuáles son las soluciones más viables para mejorar el bajo rendimiento, determinando así de manera objetiva si continúan trabajando en la empresa o se da por terminado el contrato

La apertura de Grupo KFC en el tema de inclusión laboral ha permitido que se puedan cumplir cada una de las fases y aplicar las herramientas logrando buenos resultados al momento ingresar personal con discapacidad a las diferentes marcas.

Uno de los objetivos de Grupo KFC es cumplir el 4.5% de personas con discapacidad, excediendo el porcentaje expandido en la normativa, y así fomentar buenas practicas dando la oportunidad a que puedan vincularse fácilmente al mercado laboral, además de que puedan trabajar sin ningún inconveniente teniendo estabilidad laboral desarrollándose personal y laboralmente.

## CONCLUSIONES

Para concluir este trabajo se expuso las ideas más relevantes y significativas que se ha querido plasmar en el proyecto, es por ello que se detalla en cada una de las conclusiones y recomendaciones. La elaboración del mismo tuvo cierto grado de dificultad en el desarrollo por la temática que representa tanto a nivel de definiciones como en el marco legal, tras la búsqueda de información de varios medios se pudo obtener lo necesario para el desarrollo de la herramienta, así mismo la aplicación fue enriquecedora por lo que se pudo compartir con los colaboradores acerca de la discapacidad, y con las personas con discapacidad y el acompañamiento respectivo observado el funcionamiento de la herramienta en un 100%.

El trabajo es un derecho de todas las personas tengan o no discapacidad, sean hombres o mujeres, posean diferente nacionalidad, etnia o cultura, porque el trabajo no solo significa obtener una remuneración para poder solventar las necesidades, sino que permite la autorrealización la cual conlleva un desarrollo individual y colectivo alcanzando varias metas, se convierte en el segundo hogar en donde compartes la mitad de un día. Éste trabajo dignifica la condición de todos los seres humanos, en donde se da un sentido de identidad, en donde una persona se siente valorada, y útil porque aporta a la empresa y así a la sociedad.

El hecho de que las personas por tener algún tipo de discapacidad no sean incluidas o no se le dé el derecho al trabajo no solo perjudica a la persona en sí, sino a la sociedad a su entorno del que forma parte, ya que se convierte en una persona sin ningún aporte totalmente desvalorizada.

Una inclusión responsable significa integrar a personas que tienen discapacidad sin importar esta o que sea un impedimento para poder realizar un trabajo en un marco ético y humano. En donde ellos puedan desempeñarse y desarrollarse al igual que cualquier otra personas en condiciones de equidad e igualdad de oportunidades.

Actualmente en el Ecuador se han evidenciado muchos cambios en el tema de la discapacidad, se reformaron políticas, normas en las que nuevas edificaciones en la cual deben contar con la accesibilidad necesaria para personas con discapacidad,

profesionales en diversas ramas. Están creando centros de terapias continuas en los que equipos multidisciplinarios, buscan las mejores alternativas para reinsertar a la sociedad a las personas con discapacidad.

Existen más garantías por parte del estado para que puedan vincularse laboralmente, y para que puedan acceder a una educación bajo adaptaciones, la potencialización de centros de desarrollo y estímulo ayudaran a personas con todo tipo de discapacidad a salir adelante.

Es importante tomar en cuenta la reinserción de personas que adquirieron algún tipo de discapacidad ya sea por algún accidente o por medio de alguna enfermedad degenerativa que perjudicó su salud mental y necesiten algún tipo de apoyo, para que puedan vincularse de alguna u otra forma al mercado laboral o a las actividades cotidianas.

En el caso de personas que nacen con alguna discapacidad es importante buscar apoyos para que pueda socializar desde la infancia con varias personas y estimular su enseñanza desde que se les detecta algún déficit.

Concluimos que la discapacidad es un tema social puesto que siempre ha estado presente desde el principio de la historia y la falta de conocimiento y sensibilización sobre el tema género que la sociedad sea discriminativa al igual que el entorno arquitectónico fomentando el rechazo, dando como resultado que muchas personas prefieran pasar reclusos por temor a burlas o maltrato psicológico.

La discriminación se puede dar por distintas características ya sea por actitudes de sobreprotección, limitándoles al desarrollo, o de forma intencionada, pero es importante que estemos abiertos a fomentar la inclusión dado que no estamos exentos de adquirir algún tipo de discapacidad o tengamos algún familiar con algún déficit y no poder acceder a una sociedad inclusiva a largo plazo afectaría en el desarrollo.

## LISTA DE REFERENCIAS

- Aguado, A. L, (1995). Historia de las deficiencias. Madrid: Escuela Libre Editorial. Fundación ONCE. Colección Tesis y Praxis.
- Aldaz, J. A. y Vázquez, C, (1996). Esquizofrenia: fundamentos psicológicos y psiquiátricos de la rehabilitación. Madrid: Editorial Siglo XXI.
- Anthony, W. A., Cohen, M. R. y Farkas, M. D. (1990), Psychiatric rehabilitation. Boston, MA: Boston University, Center for Psychiatric Rehabilitation.
- Bond, G. R. (1992). Vocational rehabilitation. En Liberman,), Handbook of Psychiatric Rehabilitation. New York: Macmillan.
- Castro G, Lopez H, (1984), H. Clínica del retraso mental (La Habana) Editorial Pueblo y Educación.
- Ciardiello, J. A. y Bell, M. D, (1988), Vocational rehabilitation of person with ptolongued psychiatric disorders. Baltimore: Johns Hopkins UniversityPress.
- Colectivo de autores, editores por la vida, (2003). Definiciones de discapacidad y criterios de inclusión y exclusión en el estudio. (Cuba) Estudio Clínico Genético de las personas con retraso mental La Habana: Casa Editorial.
- Consejo Nacional de Discapacidades, (2012). *Ley Orgánica de Discapacidades*. Quito-Ecuador. Imprenta Don Bosco
- Correa R, Presidente Constitucional de la República, 2013 Segundo Suplemento del Registro Oficial N°145, Reglamento a la Ley orgánica de Discapacidades.

- Danley, K. S. (1993), Supported employment for people with psychiatric disabilities. Lisboa: Conferencia Internacional sobre el Empleo con Apoyo en un Medio Laboral Gómez, Mejía ;Balkin, D. &Cardy, R, (2001). Dirección y gestión de recursos humanos, Madrid:Pearson
- Dileo, D, (1995): Supported Employment Leadership: manager's guide to supported employment services. University Affiliated Program of New Jersey.
- FIAPAS (2004), "Guía de Buenas Prácticas para los Servicios de Empleo" de la Red de Inserción Laboral de FIAPAS. Madrid, FIAPAS.
- Gervey, R. y Bedell, J. R, (1993). Supported employment, in Psychological Assessments and Treatment of Persons With Severe Mental Disorders. Washington, DC: Bedell JR.
- Gisbert, C, (2002). Rehabilitación psicosocial del trastorno mental severo; situación actual y recomendaciones. Madrid: Asociación Española de Neuropsiquiatría.
- Gómez, Mejía ;Balkin, D. & Cardy, R, (2001). Dirección y gestión de recursos humanos, Madrid: Pearson
- Keneth Zola Irving, 1989. Towards a Necessary Universalizing of Disability Policy, The Milbank Quarterly, New York. Pearson.
- Laloma, M, (2007). Empleo protegido en España. Análisis de la normativa legal y logros alcanzados. Madrid: EdicionesCinca.
- Michailakis, D, 2003. The System Theory Concept of Disability. One is not Born a Disable person, One is observed to be One, 18 Disability and Society, 2, 209-

229 ST. Martins Press, New York Mueser, K. T. y Tarrier, N. (1998). Handbook of social functioning in Schizophrenia. Boston: Allyn y Bacon.

- Millas Verónica. 2005. Integración Laboral de Personas con Discapacidad. (Chile) Obstáculos que impiden Integración Laboral. Acción RSE
- Organización Mundial de la Salud (OMS) 2001. Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, CIF 22(Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Secretaria General de Asuntos Sociales, Instituto de Migraciones y Servicios Sociales. INMERSO Madrid.
- Organización Mundial de la Salud (OMS) 2001, Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, CIF 22(Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Secretaria General de Asuntos Sociales, Instituto de Migraciones y Servicios Sociales. INMERSO Madrid.
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS – ONU, 2006. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. New York
- Quality Project. Artículo no publicado. Programa Treball amb Suport: Consell de Mallorca. Murphy, S. y Rogan, P. (1995): Closing the shop. Conversion from sheltered to integrated work. Baltimore: Paul H. Brookes Publishing Co. Maryland, USA.
- Rosen, A. y Barfoot, K. (2001): Day care and occupation: Structured rehabilitation and recovery programmes and work. Textbook of Community Psychiatry Oxford: Oxford University Press.
- Rodríguez, J, (2003): Administración moderna de personal. Relaciones Laborales. Thomson. Madrid.

- Schwarz, G, (2003). Las empresas sociales como medio para la integración laboral de personas con trastorno mental severo en Alemania. En Lara, L. y López, M. (Eds.): Integración laboral de personas con trastorno mental severo. Sevilla: FAISEM.
- Shepherd, G, (2003). Integración laboral de personas con enfermedad mental severa. Perspectiva nacional y local. En Lara, L. y López, M. (2003). Integración laboral de personas con trastorno mental severo. Sevilla: FAISEM.
- Stuki G, 2005 International Classification of Functioning, Disability, and Health (ICF): a promising framework and classification for rehabilitation medicine. Am J Phys Med Rehabil.Ed.Springer New York
- Sobrino, T, (2003). Centros de rehabilitación laboral. En Instituto Universitario de Integración en la Comunidad: II Congreso Ibérico de Salud Mental: Rehabilitación en Salud Mental. Atención Comunitaria, Rehabilitación y Empleo. Salamanca: Instituto Universitario de Integración en la Comunidad.
- Tomov, T, (1999). Central and eastern european countries. En. Thornicroft, G. y Tansella, G. (Ed.). The mental health matrix: a manual to improve services. Cambridge: Cambridge University Press.
- Verdugo, M. A. y Jordán de Urrés, B, (2003). Empleo con apoyo y salud mental. Ithaca, NY: GLADNET Collection, CornellUniversity.
- Verdugo Alonso, 1994. El cambio de paradigma en la concepción del retraso mental (España) La nueva definición de la AARM, Siglo Cero.

- Wehman, P., Moon, S., Everson, J. M., Wood, W. y Barcus, J. J, (1987). Transition from school to work. New challenges for youth with severe disabilities. Baltimore: Paul H. Brookes.

Tomado de:

- Código Hammurabi, *Ley 2* [Blog]. Recuperado 5 de julio 2014, de <http://historiaclasica.com/2007/06/el-código-de-Hammurabi-leyes-1-50.html>.
- Dr. Ramiro Cazar F. (2012), *Breve Analisis De La Situacion De Las Discapacidades En El Ecuador* [Blog]. Recuperado el 28 de agosto de 2014, [http://icevi.org/latin\\_america/publications/quito\\_conference/analisis\\_de\\_la\\_situacion\\_de\\_las\\_discapacidades\\_en\\_el\\_ecuador.htm](http://icevi.org/latin_america/publications/quito_conference/analisis_de_la_situacion_de_las_discapacidades_en_el_ecuador.htm)
- Instituto de Per, (2012) *Grados de Discapacidad*. [Blog]. Recuperado el 11 de mayo de 2014, de: <http://administracion-de-rr-hh.blogspot.com/2007/10/el-reclutamiento.html#sthash.RGAPc1R7.dpuf>
- Organización Internacional del Trabajo, (2014) *Inclusión de personas con discapacidad*. [Blog]. Recuperado el 28 de agosto de 2014, de: <http://ilo.org/skills/areas/inclusion-of-persons-with-disabilities/lang-es/index.htm>
- United Nations. Convention on the Rights of Persons with disabilities, 2007. Recuperado el 7 Julio del 2014 disponible en: [www.un.org/disabilities/default.asp?navid=12&pid=150](http://www.un.org/disabilities/default.asp?navid=12&pid=150).
- WorldHealthAssembly, Resolution, (2009) Recuperado el 5 de julio del 2014 de: <http://www.who.int/classifications/icf/wha-sp.pdf>

## Anexos

### Anexo 1 – Base de Datos

No.	NOMBRE	EDAD	DISCAP.	%	F. RECLUTAMIENTO	ULTM. EXP LAB.	EXP. LAB	OCUPACIÓN	PROVINCIA	DIRECCIÓN DOMICILIO	N° CONV.	N° CELULAR	ESTADO CIVIL	PROCESO	F. PROCESO	OBSERVACIONES	LOCAL
1	Acosta Rodriguez Byron Vicente	36	Auditiva	53	Sil de las Federaciones	Edimca	4 años	Recepcionista call	Carchi	La Pulida calle 9	2456944	994870000	Casado/a	Proceso de Selección	01/11/2012	Realizar una segunda entrevista.	N/A
2	Acosta Rodriguez Byron Vicente	36	Auditiva	54	Sil de las Federaciones	Edimca	5 años	Recepcionista call	Carchi	La Pulida calle 9	2456944	994870000	Casado/a	Seleccionado	02/11/2012	Realizar una segunda entrevista.	N/A
3	Acosta Rodriguez Byron Vicente	36	Auditiva	55	Sil de las Federaciones	Edimca	6 años	Recepcionista call	Carchi	La Pulida calle 9	2456944	994870000	Casado/a	En espera	03/11/2012	Realizar una segunda entrevista.	N/A
4	Acosta Rodriguez Byron Vicente	36	Auditiva	56	Sil de las Federaciones	Edimca	7 años	Recepcionista call	Carchi	La Pulida calle 9 l	2456944	994870000	Casado/a	Seguimiento	04/11/2012	Realizar una segunda entrevista.	N/A
5	Acosta Rodriguez Byron Vicente	36	Auditiva	57	Sil de las Federaciones	Edimca	8 años	Recepcionista call	Carchi	La Pulida calle 9 lote 107	2456944	994870000	Casado/a	Descartado	05/11/2012	Realizar una segunda entrevista.	N/A

\* Base de datos contienen los siguientes campos:

- Nombre
- Edad
- Discapacidad
- Porcentaje
- Fuente de Reclutamiento
- Última experiencia laboral
- Ocupación
- Provincia
- Dirección de domicilio
- Número convencional
- Número celular
- Estado Civil
- Estatus del Proceso
- Fecha del Proceso
- Observaciones
- Local Asignado

## Anexo 2 – Convenio Conadis

<b>FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN DE ORGANIZACIONES DE Y PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>						
DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD						<input type="checkbox"/>
PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD						<input type="checkbox"/>
<b>DATOS GENERALES</b>						
<b>NOMBRE:</b>				<b>SIGLA</b>		
<b>PROVINCIA</b>				<b>CIUDAD</b>		
<b>DIRECCIÓN:</b>				<b>APARTADO POSTAL</b>		
<b>TELEFONOS:</b>				<b>FAX:</b>		
<b>CORREO ELECTRONICO:</b>				<b>WEB SITE:</b>		
<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>				<b>CARGO:</b>		
<b>ESTATUTO JURÍDICO N°</b>	<b>ACUERDO N°</b>	<b>RESOLUCIÓN</b>	<b>DECRETO</b>	<b>LEY N°</b>	<b>ORDENANZA N°</b>	<b>FECHA:</b>
<b>INSTITUCIÓN QUIEN APROBO LOS ESTATUTOS:</b>						
<b>FECHA DE CREACIÓN:</b>				<b>AÑOS DE FUNCIONAMIENTO</b>		
<b>FUENTES DE FINANCIAMIENTO:</b>		<b>NACIONAL</b>		<b>INTERNACIONAL</b>		<b>OTROS (especifique)</b>
		<b>Fondos Publico</b>	<b>Fondos Privado</b>	<b>Fondos Gobierno</b>	<b>Fondos Privados</b>	
<b>TIPO DE ORGANIZACIÓN</b>						
<b>POR SU DEPENDENCIA:</b>						
<i>Pública</i>				<i>Religiosa Nacional</i>		
<i>Fisco/ Particular</i>				<i>Religiosa Internacional</i>		
<i>Fisco/ Misional</i>				<i>Otros (especifique)</i>		
<i>Privada Local</i>						
<i>Privada Nacional</i>						
<i>Privada Internacional</i>						
<b>DE SU SEDE INTERNACIONAL</b>						
<b>Pais:</b>				<b>Ciudad</b>		
<b>Teléfono:</b>				<b>Fax:</b>		
<b>Correo Electrónico:</b>				<b>Web Site</b>		

**OBJETIVOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN**

- a)
- b)
- c)

**ÁREAS (S) EN LA (S) QUE ACTUA**

Trabajo	<input type="checkbox"/>	<b>Apoyo en:</b>	
Educación	<input type="checkbox"/>	a. Capacitación	<input type="checkbox"/>
Salud	<input type="checkbox"/>	b. Investigación	<input type="checkbox"/>
Jurídica	<input type="checkbox"/>	c. Difusión	<input type="checkbox"/>
Cultura	<input type="checkbox"/>	d. Consultoría y asesoría Técnica	<input type="checkbox"/>
Deporte y Creación	<input type="checkbox"/>	e. Financiamiento	<input type="checkbox"/>
Proteccion Social	<input type="checkbox"/>	f. Diseño - Elaboracion y construccion de	<input type="checkbox"/>
Protección Legal	<input type="checkbox"/>	Otros (especifique)	
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>		
Ayudas Técnicas	<input type="checkbox"/>		

**POBLACIÓN BENEFICIARIA DE LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN**

GRUPO POBLACIONAL	TIPO DE DEFICIENCIA QUE ORIGINA UNA DISCAPACIDAD											
	FISICA		AUDITIVA		VISUAL		MENTAL		PSICOLOGICO		LENGUAJE	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Niños												
Jovenes												
Adultos												
Ancianos												
Numero Total de Personas: que atienden en el último año :	0						HOMBRES	0		MUJERES	0	

**COBERTURA GEOGRAFICA**

Local		Nacional	
Provincial			

**NUMERO DE PERSONAS QUE LABORAN EN LA ORGANIZACIÓN**

Profesión u Ocupación		N°	N°
Médicos	Maestros		
Enfermeras	Fisioterapeutas		
Auxiliares de Enfermería	Terapeutas Ocupacionales		
Tecnologo	Terapistas de Lenguaje		
Arquitectos	Genetistas		
Psicologos	Instructores de Talleres		
Odontologos	Abogado		
Trabajadores Sociales	Otros. ( especifique)		
<b>TOTAL :</b>			



### Anexo 3 – Requerimiento convenio SIL



### VISITA EMPRESA



NOMBRE DEL PUESTO	FUNCIONES PRINCIPALES (acción diaria)		ESPECIFICACIONES DEL PUESTO				
Servicio al Cliente	Orientar a los clientes a las mesas Limpieza de charolas Apoyo en cocina Apoyo en Bodega		Edad: (sujeto analisis)	18 años en adelante			
			Sexo:	F:	M:	Indistinto:	
			Nivel de Educación:	Educación especial, secundaria, o cursos intermedios			
			Conocimientos en:	atención al cliente, nivel lecto escritura básica, habilidades motrices, buena predisposición			
			Horario:	8- 16.			
			Sueldo:	320.00			
			Experiencia:	1 año en atención al cliente Servicios varios			
ACCESIBILIDAD PARA SIILA DE RUEDAS AL LUGAR DE TRABAJO:	NO:	no	LEVANTA PESOS	USA MAQUINA	HUMEDAD	RUIDO	TOXICOS
			Si x peso liviano	No	SI	No	No
REQUISITOS ADICIONALES:							
Fecha:							
N° de Vacantes:							
DATOS DE LA EMPRESA							
NOMBRE: KFC			Representante Legal:				
Actividad de la Empresa: Prestacion de servicios de comida y bebidas rapidas							
DIRECCIÓN (de ser necesario con referencias del sector)		Sector:					
Persona de Contacto:		Teléfonos:					
Correo Electrónico:							

#### Anexo 4 – Nómina PCD

EMPRESA	CADENA	REGION	TOTAL DE EMPLEADOS	TOTAL SALIDAS DEL MES	TOTAL EMPLEADOS PARA CALCULO (TE-PD)	PERSONAS CON DISCAPACIDAD 4.5%	TOTAL PERS. CON DISCAPACIDAD CONTRATADOS	PERSONAS CON DISCAPACIDAD POR CONTRATAR
DELI INTERNACIONAL S.A.	AMERICAN DELI	COSTA	234		227	10	7	3
	AMERICAN DELI	SIERRA	315		302	14	13	1
	<b>Total AMERICAN DELI</b>		<b>549</b>	<b>0</b>	<b>529</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>4</b>
	BASKIN ROBBINS	COSTA	40		38	2	2	0
	BASKIN ROBBINS	SIERRA	82		78	4	4	0
	<b>Total BASKIN ROBBINS</b>		<b>122</b>	<b>0</b>	<b>116</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>-1</b>
	CAFÉ ASTORIA	COSTA	45		43	2	2	0
	<b>Total CAFÉ ASTORIA</b>		<b>45</b>	<b>0</b>	<b>43</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
	EL ESPAÑOL	COSTA	109		104	5	5	0
	EL ESPAÑOL	SIERRA	373		360	16	13	3
	<b>Total EL ESPAÑOL</b>		<b>482</b>	<b>0</b>	<b>464</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>3</b>
	IL CAPPO DI MANGI	COSTA	70		68	3	2	1
	IL CAPPO DI MANGI	SIERRA	59		55	2	4	-2
	<b>Total IL CAPPO DI MANGI</b>		<b>129</b>	<b>0</b>	<b>123</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>
	NOVOEVENTOS	SIERRA	1		1	0	0	0
	<b>Total NOVOEVENTOS</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	TROPIBURGER	COSTA	38		35	2	3	-1
	TROPIBURGER	SIERRA	251		244	11	7	4
	<b>Total TROPIBURGER</b>		<b>289</b>	<b>0</b>	<b>279</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>3</b>
<b>Total general</b>		<b>1.617</b>	<b>0</b>	<b>1.555</b>	<b>70</b>	<b>62</b>	<b>8</b>	

<b>EMBUTSER S.A.</b>	EMBUTSERSA	SIERRA	128		123	6	5	1
	<b>Total general</b>		<b>128</b>		<b>123</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>

<b>GERENSA S.A.</b>	CAR - ADMINISTRACION	COSTA	87		83	4	4	0
	CAR - ADMINISTRACION	SIERRA	315		303	14	12	2
	<b>Total CAR - ADMINISTRACION</b>		<b>402</b>	<b>0</b>	<b>386</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>1</b>
	<b>Total general</b>		<b>402</b>	<b>0</b>	<b>386</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>1</b>

<b>GERENMASTER S.A.</b>	GERENMASTER S.A.	SIERRA	29		29	1	0	1
	<b>Total GERENMASTER</b>		<b>29</b>	<b>0</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

<b>ICEBELL S.A.</b>	DOLCE INCONTRO	COSTA	107		106	5	1	4
	<b>Total ICEBELL</b>		<b>107</b>	<b>0</b>	<b>106</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

<b>INT FOOD SERVICES CORP</b>	GUS	COSTA	169		162	7	7	0
	GUS	SIERRA	279		268	12	11	1
	<b>Total GUS</b>		<b>448</b>	<b>0</b>	<b>430</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>1</b>
	KFC	COSTA	1.369		1.312	59	57	2
	KFC	SIERRA	1.404		1.343	60	61	-1
	<b>Total KFC</b>		<b>2.773</b>	<b>0</b>	<b>2.655</b>	<b>119</b>	<b>118</b>	<b>1</b>
	PLANTA	COSTA	218		210	9	8	1
	PLANTA	SIERRA	380		367	17	13	4
	<b>Total PLANTA</b>		<b>598</b>	<b>0</b>	<b>577</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>5</b>
<b>Total general</b>		<b>3.819</b>	<b>0</b>	<b>3.662</b>	<b>165</b>	<b>157</b>	<b>8</b>	

<b>LIQUIPEL ECUADOR S.A.</b>	LIQUIPEL	COSTA	8		8	0	0	0
	LIQUIPEL	SIERRA	8		8	0	0	0

	<b>Total general LIQUIPEL</b>		<b>16</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
--	-------------------------------	--	-----------	----------	-----------	----------	----------	----------

<b>SHEMLON S.A (Internacional)</b>	CAJUN	COSTA	136		130	6	6	0
	CAJUN	SIERRA	78		76	3	2	1
	<b>Total CAJUN</b>		<b>214</b>	<b>0</b>	<b>206</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>1</b>
	CHINA WOK	COSTA	49		47	2	2	0
	CHINA WOK	SIERRA	1		0	0	1	-1
	<b>Total CHINA WOK</b>		<b>50</b>	<b>0</b>	<b>47</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>-1</b>
	MENESTRAS DEL NEGRO	COSTA	266		258	12	8	4
	MENESTRAS DEL NEGRO	SIERRA	393		373	17	20	-3
	<b>Total MENESTRAS DEL NEGRO</b>		<b>659</b>	<b>0</b>	<b>631</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>0</b>
	CASA RES	SIERRA	16		16	0	0	0
	<b>Total CASA RES</b>		<b>16</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total general</b>		<b>939</b>	<b>0</b>	<b>900</b>	<b>40</b>	<b>39</b>	<b>1</b>	

<b>PROCAFE S.A.</b>	JUAN VALDEZ	COSTA	80		76	3	4	-1
	JUAN VALDEZ	SIERRA	195		186	8	9	-1
	<b>Total JUAN VALDEZ</b>		<b>275</b>	<b>0</b>	<b>262</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>-1</b>
	<b>Total general</b>		<b>275</b>	<b>0</b>	<b>262</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>-1</b>

<b>SABA S.A.</b>	SABA S.A.	SIERRA	36		35	2	1	1
	<b>Total general</b>		<b>36</b>		<b>35</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

<b>SUSHICORP S.A.</b>	SUSHICORP S.A.	COSTA	169		164	7	5	2
	SUSHICORP S.A.	SIERRA	580		556	25	24	1
	<b>Total general SUSHICORP</b>		<b>749</b>	<b>0</b>	<b>720</b>	<b>32</b>	<b>29</b>	<b>3</b>

<b>MAYMOR</b>	MAYMOR S.A.	SIERRA	17		17	0	0	0
---------------	-------------	--------	----	--	----	---	---	---

	<b>Total MAYMOR</b>		<b>17</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>PORCINOS DEL ECUADOR ECUAPORK S.A.</b>	ECUAPORK	COSTA	8		8	0	0	0
	<b>Total PORCINOS</b>		<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>SIMAUXCORP S.A.</b>	SIMA	SIERRA	2		2	0	0	0
	<b>Total SIMAUXCORP</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>PUERTO MANABA S.A. PUMASA</b>	PUMASA	SIERRA	2		2	0	0	0
	<b>Total SIMAUXCORP</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>SHEMLON S.A (Nacional)</b>	YACHAY MENESTRAS	SIERRA	11		11	0	0	0
	<b>Total YACHAY MENESTRAS</b>		<b>11</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	YACHAY ESPAÑOL	SIERRA	7		7	0	0	0
	<b>Total YACHAY ESPAÑOL</b>		<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>Total general</b>		<b>18</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>			<b>8.164</b>	<b>0</b>	<b>7.841</b>	<b>349</b>	<b>323</b>	<b>26</b>

\* Fuente Grupo KFC Nómina Agosto 2014

## Anexo 5 – Formato de Entrevista PCD

	
<b>ENTREVISTA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	
<b>DATOS PERSONALES</b>	
Sobre la persona con discapacidad intelectual:	
Nombres y Apellidos: _____	Fecha de Nacimiento: _____
C.I: _____	
Domicilio: _____	
Sector: _____	Barrio: _____
Provincia: _____	Ciudad: _____
Telefono: _____	
Nucleo Familiar: _____	
Carnet del CONADIS: _____	Tipo: _____ Porcentaje: _____
De nacimiento: _____	Adquirida: _____
Detalle: _____	
_____	
_____	
<b>RELACION FAMILIAR:</b>	
Relación con los hermanos/as: _____	
_____	
Relación con los padres: _____	
_____	
Observaciones: _____	
_____	
_____	
_____	
<b>CARACTERISTICAS DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD</b>	
Valore si cada una de las siguientes características se dan <b>MUCHO, ALGO, POCO o NADA</b> en él/ella.	
Iniciativa : _____	Sociabilidad : _____
Ordenado/a : _____	Impulsividad: _____
Agresividad : _____	Afán de superación: _____
Consideración con los demás: _____	Susceptibilidad: _____
Tendencia al olvido: _____	Memoria: _____
Habilidad Manual: _____	Conocimiento de herramientas: _____
Marque con una X sobre los siguientes aspectos, ¿Cuál cree que podría ser el comportamiento de el / ella.?	
<b>PUNTUALIDAD</b>	
Puntualidad:	
Suele llegar a tiempo a las actividades que se le determina	<input type="checkbox"/>
Tarda un poco en llegar a las actividades que tiene que realizar	<input type="checkbox"/>
Prefiere no asistir a las actividades que se le han determinado	<input type="checkbox"/>
Con respecto a quedar citado con una persona:	
Normalmente hay que recordarle las citas	<input type="checkbox"/>
Si le interesa suele estar pendiente de la hora	<input type="checkbox"/>
Es muy raro que se le olvide si sabe que debe ir a algún sitio a una hora concreta	<input type="checkbox"/>

**Observación Entrevistador**

Requiere: Alto nivel de apoyo \_\_\_\_\_ Bajo nivel de apoyo \_\_\_\_\_ Independiente \_\_\_\_\_

**PRESENTACIÓN****Imagen:**

Es descuidado en su imagen personal  
 A veces se cuida, otras no  
 Se esmera en que su presencia sea agradable


**Ropa:**

Suele escoger su ropa  
 Le da igual que ponerse, todo le gusta  
 Es descuidado/a con la ropa no le da importancia


**Observación Entrevistador**

Requiere: Alto nivel de apoyo \_\_\_\_\_ Bajo nivel de apoyo \_\_\_\_\_ Independiente \_\_\_\_\_

**DISCRIMINACIÓN DE RIESGOS**

No es capaz de calibrar los riesgos que corre  
 Una vez se le indique se adaptará con facilidad  
 Identifica bastante bien los peligros y no asume riesgos innecesarios


**Observación Entrevistador**

Requiere: Alto nivel de apoyo \_\_\_\_\_ Bajo nivel de apoyo \_\_\_\_\_ Independiente \_\_\_\_\_

**PRECISIÓN**

Suele despreocuparse por el resultado final de la tarea que emprende  
 Suele necesitar retoques pero tiene voluntad de mejorar  
 Tiene buena capacidad para concentrarse en las tareas que realiza


**Observación Entrevistador**

Requiere: Alto nivel de apoyo \_\_\_\_\_ Bajo nivel de apoyo \_\_\_\_\_ Independiente \_\_\_\_\_

**RENDIMIENTO**

Suele realizar las tareas con lentitud  
 Con entrenamiento realiza las tareas en un tiempo razonable  
 Su agilidad es bastante buena para la mayoría de tareas


**Observación Entrevistador**

Requiere: Alto nivel de apoyo \_\_\_\_\_ Bajo nivel de apoyo \_\_\_\_\_ Independiente \_\_\_\_\_

**DISCIPLINA**

Es indisciplinado/a  
 A veces antepone sus intereses a lo ordenado  
 Cumple bien las órdenes que se le dan.


**Observación Entrevistador**

Requiere: Alto nivel de apoyo \_\_\_\_\_ Bajo nivel de apoyo \_\_\_\_\_ Independiente \_\_\_\_\_

**RESPONSABILIDAD**

¿Cuáles son sus obligaciones en casa? \_\_\_\_\_

¿Suele cumplirlas? \_\_\_\_\_

¿Qué sucede cuando no cumple con alguna de sus obligaciones? \_\_\_\_\_

En general, cuál de estas tres afirmaciones le parece más adecuada:

Es irresponsable. \_\_\_\_\_

Se responsabiliza de aquello que le interesa. \_\_\_\_\_

Suele ser muy responsable. \_\_\_\_\_

**Observación Entrevistador**

Requiere: Alto nivel de apoyo \_\_\_\_\_ Bajo nivel de apoyo \_\_\_\_\_ Independiente \_\_\_\_\_

**CONFIANZA**

No suele mostrar confianza en sí mismo/a  
 Suele necesitar motivación para actuar  
 Tiene confianza en sí mismo/a


**Observación Entrevistador**

Requiere: Alto nivel de apoyo \_\_\_\_\_ Bajo nivel de apoyo \_\_\_\_\_ Independiente \_\_\_\_\_

**INTERÉS**

No suele interesarle nada, es necesario motivarle/a  
Hace alguna pregunta y siente interés por algunas cosas  
Suele mostrar bastante interés y curiosidad


**Observación Entrevistador**

Requiere: Alto nivel de apoyo \_\_\_\_\_ Bajo nivel de apoyo \_\_\_\_\_ Independiente \_\_\_\_\_

**REACCIÓN ANTE LA CRÍTICA**

Le resulta difícil aceptarlas, se molesta  
Tarda en reaccionar se inhibe  
Las acepta bien y modifica su conducta


**Observación Entrevistador**

Requiere: Alto nivel de apoyo \_\_\_\_\_ Bajo nivel de apoyo \_\_\_\_\_ Independiente \_\_\_\_\_

**INTERACCIÓN SOCIAL**

No suele relacionarse con los demás  
Se relaciona con pocos, espera a que los demás inicien la relación  
Es abierto/a no muestra problemas de relación


Con respecto a la influencia de los demás:

Suele dejarse influenciar fácilmente por los demás  
A veces se deja llevar por los demás pero tiene criterio propio  
Suele saber muy bien lo que quiere y no se deja influenciar fácilmente


**Observación Entrevistador**

Requiere: Alto nivel de apoyo \_\_\_\_\_ Bajo nivel de apoyo \_\_\_\_\_ Independiente \_\_\_\_\_

**INICIATIVA**

No suele tener iniciativas  
A veces es apático/a pero reacciona cuando se le motiva un poco  
Es activo/a, tiene bastante iniciativa


¿Cómo suele emplear su tiempo libre? \_\_\_\_\_

**Observación Entrevistador**

Requiere: Alto nivel de apoyo \_\_\_\_\_ Bajo nivel de apoyo \_\_\_\_\_ Independiente \_\_\_\_\_

**RESISTENCIA**

Se agota con facilidad aún con tareas suaves  
A veces se cansa pero es constante  
No suele cansarse fácilmente


**Observación Entrevistador**

Requiere: Alto nivel de apoyo \_\_\_\_\_ Bajo nivel de apoyo \_\_\_\_\_ Independiente \_\_\_\_\_

**AUTONOMÍA**

¿Recibe algún tipo de tratamiento?: \_\_\_\_\_ ¿De qué clase?: \_\_\_\_\_

¿Usa medicación?: \_\_\_\_\_ Tipo: \_\_\_\_\_

Tiene autonomía para proporcionársela él/ella \_\_\_\_\_

Tiene crisis epilepticas: \_\_\_\_\_

**Salidas:**

Suele salir solo \_\_\_\_\_  
Sale por los sitios que conoce \_\_\_\_\_  
Necesita salir acompañado/a \_\_\_\_\_

**En la mesa:**

Come solo/a con total corrección \_\_\_\_\_  
Necesita indicaciones a la hora de comer \_\_\_\_\_  
Es necesario supervisarle el comportamiento \_\_\_\_\_

**Educación:**

Es educado/a y respetuoso/a. \_\_\_\_\_

Tiene fallos de educación con los demás \_\_\_\_\_

Necesita tener más autocontrol \_\_\_\_\_

**Manejo con el dinero:**

Se maneja perfectamente con él \_\_\_\_\_

Tiene fallos según dificultad \_\_\_\_\_

No tiene una noción clara de él \_\_\_\_\_

**Vehículos:**

Está en capacidad de conducir vehículos \_\_\_\_\_

Podría aprender a llevar: \_\_\_\_\_

No sabe conducir \_\_\_\_\_

**Transporte público:**

Se maneja perfectamente \_\_\_\_\_

Puede aprender \_\_\_\_\_

No se orienta \_\_\_\_\_

**Documentación:**

Conoce y maneja perfectamente su documentación. \_\_\_\_\_

La conoce pero no suele saber utilizarla \_\_\_\_\_

No tiene conciencia de su documentación \_\_\_\_\_

**Espacio para el entrevistador:**

Requiere: Alto nivel de apoyo \_\_\_\_\_

Bajo nivel de apoyo \_\_\_\_\_

Independiente \_\_\_\_\_

**AUTOCRÍTICA**

Suele reconocer cuando hace algo mal e intenta remediarlo \_\_\_\_\_

A veces reconoce sus errores pero es bastante orgulloso/a \_\_\_\_\_

No reconoce fácilmente sus errores es testarudo/a \_\_\_\_\_


**Observación Entrevistador**

Requiere: Alto nivel de apoyo \_\_\_\_\_

Bajo nivel de apoyo \_\_\_\_\_

Independiente \_\_\_\_\_

**DIFICULTADES**

¿Cuales cree que serían las principales dificultades que podría encontrar su él/ella a la hora de desarrollar un trabajo ?

Desplazamiento \_\_\_\_\_

Amplitud de la jornada laboral \_\_\_\_\_

Horario Laboral \_\_\_\_\_

Carácter \_\_\_\_\_

Pereza \_\_\_\_\_

Comunicación verbal \_\_\_\_\_

Dependencia de la familia \_\_\_\_\_

Autonomía para estar solo \_\_\_\_\_

Disciplina \_\_\_\_\_

Otras: \_\_\_\_\_

**ORIENTACIÓN LABORAL**

¿Qué tipo de trabajos cree que serían los indicados en el caso de él/ella? \_\_\_\_\_

¿Qué condiciones económicas consideraría adecuadas? \_\_\_\_\_

**FORMACIÓN / EXPECTATIVAS LABORALES**

Señalar modalidad educativa y Centro/Localidad:

Primaria \_\_\_\_\_

Secundaria \_\_\_\_\_

Educación Especial \_\_\_\_\_

Formación Adaptada \_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_

¿Ha realizado cursos de formación? \_\_\_\_\_

SI

NO

Nombre \_\_\_\_\_

Duración \_\_\_\_\_

Año \_\_\_\_\_

¿Ha trabajado anteriormente? \_\_\_\_\_

EMPRESA	CARGO	TELEFONO	FECHA DE INGRESO	FECHA DE SALIDA

¿Motivo de Salida? \_\_\_\_\_

¿Qué recuerdo tiene de anteriores experiencias laborales? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Aspiracion Laboral: \_\_\_\_\_

Disponibilidad: \_\_\_\_\_

Entrevistado Por: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

## Anexo 6 – Formato Referencias Laborales



RECURSOS HUMANOS

### FORMATO DE REFERENCIAS LABORALES

Nombre del aspirante: \_\_\_\_\_

Cargo al que aspira: \_\_\_\_\_

#### DATOS DE QUIÉN PROPORCIONA LA INFORMACIÓN:

Nombre: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Empresa: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

#### INFORMACIÓN:

¿Durante cuánto tiempo trabajó el empleado en la empresa?

Fecha de ingreso: \_\_\_\_\_ Fecha de salida: \_\_\_\_\_

Nombre del jefe inmediato: \_\_\_\_\_

Cargo que desempeñó: \_\_\_\_\_

¿Cómo calificaría el desempeño del empleado?

Excelente ( )                      Bueno ( )                      Regular ( )

Deficiente ( )

¿Cómo era la relación con sus compañeros de trabajo?

Excelente ( )                      Bueno ( )                      Regular ( )

Deficiente ( )

¿Tuvo algún problema de actitud en el trabajo? ¿Cuál?

---

---

¿Cuál fue el motivo de la salida?

---

Renuncia Voluntaria ( )          Despido ( )          Reducción de  
personal ( )

Otros \_\_\_\_\_

¿Recomendaría su contratación?

Si \_\_\_\_\_          No \_\_\_\_\_

¿Por qué?

---

---

---

---

**Entrevistador:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Anexo 7 – Formato Referencias Personales**



**RECURSOS HUMANOS**

**FORMATO DE REFERENCIAS PERSONALES**

**DATOS GENERALES**

<b>Nombre del Candidato:</b>	
<b>Cargo al que aspira:</b>	
<b>Datos de quien proporciona la información</b>	
<b>Nombre:</b>	
<b>Parentesco:</b>	
<b>Ocupación:</b>	
<b>Teléfonos:</b>	
<b>Qué tiempo conoce a esta persona:</b> <input type="checkbox"/> un año <input type="checkbox"/> más de un año <input type="checkbox"/> menos de un año <b>Otros:</b> ..... ..... ..... ..... .....	<b>En el tiempo que lo (a) conoce cuales serían las cualidades de...:</b> ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....

**¿Cuáles considera usted son las principales fortalezas personales de...?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Actualmente se está postulando para Grupo **KFC**, ¿lo recomendaría?**

**SI**\_\_\_\_ **NO**\_\_\_\_

**¿Por qué?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Entrevistador:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

## Anexo 8 – Ficha Socioeconómica

Elaborado por: RECURSOS HUMANOS - BIENESTAR SOCIAL	LOCAL:	Fecha Elaboración: Abril 01, 2013		
Revisado y Aprobado por: Dirección de RH		Fecha Revisión: Abril 01, 2014		
<b>FICHA SOCIO - ECONOMICA</b>				
<b>Objetivo:</b> Identificar al colaborador y grupo familiar en referencia a su entorno y apoyos que podemos entregar frente a sus necesidades.				
<b>Procedimiento:</b> 1.- Llenar el formato, correctamente y con letra legible, evitar enmendaduras (tachones) 2.- Llenar con una X los espacios solicitados				
<b>CROQUIS DE DOMICILIO</b>				
<b>DATOS GENERALES DEL EMPLEADO</b>				
			GENERO	ESTADO CIVIL
			M	CASADO
				SOLTERO
			F	DIVORCIADO
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres completos		UNION LIBRE
Cédula:				VIUDO
Fecha de Nacimiento	lugar	Año	Mes	Día
DISCAPACIDAD	SI ( ) NO ( )	TIPO DE DISCAPACIDAD	%	
<b>DOMICILIO ACTUAL</b>				
DIRECCION:				
CALLE PRINCIPAL:				
LUGAR DE REFERENCIA:				

TELEFONO DOMICILIO:		TELEFONO CELULAR:		TELEFONO DE UN FAMILIAR CERCAÑO (convencional y celular)	
Correo Electrónico personal :			Correo Electrónico empresarial :		
Religión:				Tipo de Sangre:	
<b>NIVEL DE EDUCACION ( Si la respuesta es no, resumir porque no terminó su educación)</b>				<b>CARGO QUE DESEMPEÑA EN LA EMPRESA</b>	
	SI ( ) NO ( )	Porque:	Año Culinado		
Ninguna	SI ( ) NO ( )	Porque:	Año Culinado	Fecha de Ingreso	
Esta estudiando actualmente	SI ( ) NO ( )	Porque:	Año Culinado	Cargo	
Primaria Incompleta	SI ( ) NO ( )	Porque:	Año Culinado	Empresa	
Primaria Completa	SI ( ) NO ( )	Porque:	Año Culinado	Cadena	
Secundaria Incompleta	SI ( ) NO ( )	Porque:	Año Culinado	Centro de Costo	
Secundaria Completa	SI ( ) NO ( )	Porque:	Año Culinado	Horario	
Universidad Incompleta	SI ( ) NO ( )	Carrera:	Año Culinado		
Universidad Completa	SI ( ) NO ( )	carrera:	Año Culinado		
Tecnologías	SI ( ) NO ( )	Carrera :	Año Culinado		
Maestrías	SI ( ) NO ( )				
<b>TIEMPO DE TRABAJO:</b>	0 a 5 años			15 a 20 años	
	5 a 10 años			20 ó mas años	
	10 a 15 años				



VIVIENDA					
Propia		TIPO DE VIVIENDA		Nro. DE ESPACIOS ESPECIFICOS	
Arrendada		Casa		Dormitorios	
Prestada		Condominio/Conjunto		Sala	
Cedida		Departamento		comedor	
Familiares		cuartos		Cocina	
Anticreses		Otros		Baño	
				Otros	
INFORMACION COMPLEMENTARIA					
MEDIO DE TRASLADO AL TRABAJO		QUE LE MOTIVO A TRABAJAR EN LA EMPRESA		SATISFACCION LABORAL	
BUS		Recomendación		Alto	
Taxi		Familiares			
Motocicleta		Mejora Económica		Medio	
Automovil Propio		Anuncio Publicitario			
Automovil Familiar		Amigos		Bajo	
Automovil de Amigos		Otros			
Caminando					
Recorrido de Empresa					
Con que frecuencia utiliza estos medios de transporte: SIEMPRE ( ) A VECES ( )					
TEMAS DE INTERES					
TEMAS DE INTERES PERSONAL		ACTIVIDAD QUE REALIZA FRECUENTEMENTE		MOTIVOS PARA PERMANECER EN LA EMPRESA	
Relaciones Humanas		Básquet		Estabilidad	
Temas Administrativos		Futbol		Clima Laboral	
Crecimiento Personal		Caminar		Superación	
Trabajo en Equipo		Trotar		Continuar estudios	
Manejo de Windows		Actividad social		Necesidad Personal	
Otros		Otros		Otros	

<b>TRABAJOS ANTERIORES</b>			
<b>Nombre de la Empresa:</b>		Actividad de la Empresa:	
<b>Tiempo que trabajó:</b>		Actividades que realizó:	
Cargo o Puesto de trabajo:		Horario:	
En la empresa había un sistema de seguridad y salud para el trabajador SI NO			
Le realizaban una valoración médica SI ( ) NO ( )			
Tiene exámen de retiro SI ( ) NO ( ) , en caso de la respuesta ser SI, por favor traer una copia para archivo en su historia clínica:			
<b>Nombre de la Empresa:</b>		Actividad de la Empresa:	
<b>Tiempo que trabajó:</b>		Actividades que realizó:	
Cargo o Puesto de trabajo:		Horario:	
En la empresa había un sistema de seguridad y salud para el trabajador SI NO			
Le realizaban una valoración médica SI ( ) NO ( )			
Tiene exámen de retiro SI ( ) NO ( ) , en caso de la respuesta ser SI, por favor traer una copia para archivo en su historia clínica:			
<b>OTRAS ACTIVIDADES ADICIONALES</b>			
Realiza ocupaciones domésticas SI ( ) NO ( )		Detalle las actividades :	
Realiza actividades laborales adicionales a las de nuestra empresa SI ( ) NO ( )		Localización:	Actividad de la empresa:
Hace Deportes SI ( ) NO ( )		Actividad deportiva:	Frecuencia:
<b>USO EXCLUSIVO DE BIENESTAR SOCIAL:</b>			
HACINAMIENTO	BAJA ESCOLARIDAD	MALAS RELACIONES FAMILIARES	
DESOCUPACION	ADICCIONES	ENFERMEDADES	
DISCAPACIDADES	OTROS ESPECIFIQUE:		
Con que frecuencia ingiere alcohol al mes:			
Con que frecuencia fuma al mes:			
Consumes algún tipo de Drogas: si ( ) no ( ) y con que frecuencia?		Cual:	
<b>Realiza Actividades de Apoyo o Acción Social</b>			
SI ( ) NO ( )	Barrio: ( ) Fundación: ( ) otros: ( )	Actividad que realiza:	
<b>Confirmando que los datos proporcionados son verdaderos, incluso acepto entregar información si fuera solicitada por parte de la empresa.</b>			
Fecha:			
Firma del Colaborador:		Firma del Responsable	
<b>OBSERVACIONES:</b>			

## Anexo 9 – Agenda Inducción



### AGENDA DE INDUCCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

<b>Cadena:</b>	GRUPO KFC	<b>Fecha:</b>	XX-XX-XXXX
<b>Módulo/Seminario:</b>	Inducción general personal con discapacidad intelectual		
<b>Objetivo:</b>	En este módulo, los asistentes tendrán la oportunidad de conocer la cultura organizacional del Grupo KFC, historia, filosofías y reconocimientos, seguridad ocupacional y plan carrera. El presente Star tiene una duración de dos días complementarios entre teoría y práctica.		

START DE INDUCCIÓN		
ACTIVIDAD	DURACION	HORA
<b>Día 1</b>		
BIENVENIDOS, Ustedes son los mejores, ¿Cómo trabajaremos juntos en la inducción?	5 minutos	9:00 – 9:05
Temáticas: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cultura organizacional del Grupo KFC</li> <li>✓ Historia</li> <li>✓ Filosofías y reconocimientos</li> <li>✓ Seguridad ocupacional</li> <li>✓ Plan carrera.</li> </ul>	5 minutos	9:05 – 9:10
Dinámica de los animalitos (5 grupos)	5 Minutos	9:10 – 9:15
Video/ Audio Corporativo	30 minutos	9:15 – 9:45
Cultura Organizacional (Visión, Misión y Valores) /Introducción	1,37 (5 minutos)	9:45 – 9:50
Marcas que conforman Grupo KFC	1,89 (5 minutos)	9:50 – 9:55
Estructura organizacional - CAR departamentos	30 minutos	9:55 – 10:25
Filosofía / audio <i>Coro Vosu</i>	1,46 a los 2,52 (5 minutos)	10:25 – 10:30

Beneficios / audio <i>Coro Vosu</i>	2,54 al final (5 minutos)	10:30 – 10:35
Breake – receso	15 minutos	10:35 – 10:50
Dinámica de Alimentos (individual)	50 minutos	10:50 – 11:40
Proceso de reconocimiento	10 minutos	11:40 – 11:50
Seguridad y Salud Ocupacional (Tipos de riesgos y EPP en el área de trabajo)	60 minutos	11:50 – 12:50
Almuerzo	60 minutos	12:50 – 13:50
Cierre del módulo	10 minutos	13:50 – 14:00
<b>Tiempo de duración total de inducción</b>	<b>6 horas</b>	<b>9:00 – 14:00</b>
<i>Responsable: Área de Inclusión de personas con discapacidad</i>		
<b>Día 2</b>		
Llegada al local	-	8:00
Bienvenida y organización de grupos	15 minutos	8:00 – 8:15
Tour por el local a cargo del jefe de área	15 minutos	8:15 – 8:30
Procesos de cada una de las áreas	120 minutos	8:30 – 10:30
Breake - Receso	60 minutos	10:30 – 11:30
<b>Tiempo de duración total de inducción</b>	<b>4 horas y 30 minutos</b>	<b>8:00 – 11:30</b>
<i>Responsable: Facilitadores</i>		

## Anexo 10 – Cronograma Charla de Sensibilización



### CRONOGRAMA CHARLA DE SENSIBILIZACIÓN

<b>Cadena:</b>	GRUPO KFC	<b>Fecha:</b>	XX-XX-XXXX
<b>Módulo/Seminario:</b>	Trabajo Vs. Discapacidad.		
<b>Objetivo:</b>	Mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y fortalecer el trabajo en equipo.		

START DE INDUCCIÓN		
ACTIVIDAD	DURACION	HORA
Bienvenida	5 minutos	9:00 – 9:05
Informa sobre la inclusión de Personas con Discapacidad en la empresa.	5 minutos	9:05 – 9:10
Comunicar sobre el Código de Trabajo.	5 minutos	9:10 – 9:15
Preguntas al grupo.	5 minutos	9:15 – 9:20
Dinámica	10 minutos	9:20 – 9:30
Sociabilización	5 minutos	9:30 – 9:35
Informar sobre la clasificación de la discapacidad	5 minutos	9:35 – 9:40
Comunicar sobre las nuevas políticas del Personal con Discapacidad.	5 minutos	9:40 – 9:45
Apertura para responder preguntas	5 minutos	9:45 – 9:50
Evaluación del taller	10 minutos	9:50 – 10:00
Conclusiones y cierre del taller	15 minutos	10: 00 – 10:15
<b>Tiempo de duración total:</b>	<b>1 hora y 15 minutos</b>	<b>9:00 – 10:15</b>
<i>Responsable: Área de Inclusión de personas con discapacidad</i>		

## Anexo 11 – Formato seguimiento personas con discapacidad



### FICHA DE SEGUIMIENTO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

<b>Nombre del Evaluado</b>			
<b>Discapacidad</b>			
<b>Cargo</b>		<b>Área</b>	
<b>Nombre del Evaluador</b>			
<b>Fecha</b>			

#### INSTRUCCIONES

- Este cuestionario debe ser llenado por el jefe inmediato del colaborador conjuntamente con el Área de inclusión de PcD.
- En los recuadros a calificar en la parte superior se encuentra T1, T2, T3, hasta la T8 que son las tareas a realizar y en la parte inferior del recuadro se encuentra la calificación del 1 al 5 respectivamente con su valor.
- Conforme el desempeño del trabajo colocar una X en el recuadro correspondiente
- En la segunda parte marcar con una X según corresponda al desempeño.
- Efectúe esta calificación de forma objetiva e imparcial, evitando apreciaciones personales que distorsionen su objetividad y no tome en cuenta solo las últimas actuaciones.

**1.- Conforme la efectividad del trabajo colocar según el símbolo la calificación en el recuadro correspondiente**

Tareas a realizar son:

1.- \_\_\_\_\_

2.- \_\_\_\_\_

3.- \_\_\_\_\_

- 4.- \_\_\_\_\_
- 5.- \_\_\_\_\_
- 6.- \_\_\_\_\_
- 7.- \_\_\_\_\_
- 8.- \_\_\_\_\_

Calidad							
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8

- (E)** Excelente: El trabajo coincide con lo exigido
- (B)**Buena: Existen fallos pero es aceptable.
- (D)**Deficiente: El trabajo ha de ser retocado.
- (M)** Mala: Hay que repetir el trabajo.

Rapidez							
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8

- (E)** Excelente: Lo realiza en tiempo mínimo.
- (B)**Buena: Lo realiza en tiempo normal.
- (D)**Deficiente: Necesita más tiempo.
- (M)** Mala: Es llamativa su lentitud

**2.- Marcar con una X según el desempeño del colaborador.**

<b>Variables</b>	<b>Mucho</b>	<b>Poco</b>	<b>Nada</b>
<b>Motivación</b>			
Espontáneamente busca trabajo			
Espera indicaciones para trabajar			
Evita realizar tareas			
<b>Ritmo de trabajo</b>			
Es constante en un ritmo adecuado			
Necesita que se le insista			
<b>Obediencia</b>			
Cumple bien las órdenes que le dan			
Antepone sus intereses a lo ordenado			
Es indisciplinado			
<b>Reacción ante observaciones críticas</b>			
Las recibe bien y modifica su conducta			
Le resulta difícil aceptarlas y se molesta			
Las rechaza y su conducta no es adecuada			
<b>Responsabilidad</b>			
Cumple lo que se le encarga			
Necesita cierto control para efectuar la tarea			
Se muestra irresponsable			
<b>Resistencia</b>			
Resiste la jornada con normalidad			
Se distrae o se cansa a veces			
Resiste poco tiempo la misma tarea			

**OBSERVACIONES**

---



---

<b>FIRMA EVALUADO</b>	<b>FIRMA EVALUADOR</b>	<b>ÁREA DE INCLUSIÓN</b>

**Anexo 12 – Formato Evaluación del Periodo a Prueba**



**EVALUACIÓN DE PERIODO A PRUEBA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

<b>Nombre del Evaluado</b>			
<b>Discapacidad</b>			
<b>Cargo</b>		<b>Área</b>	
<b>Nombre del Evaluador</b>			
<b>Fecha</b>			

**INSTRUCCIONES**

- Este cuestionario debe ser llenado por el jefe inmediato junto con el colaborador
- Evalúe de forma objetiva e imparcial.
- Evite apreciaciones personales que distorsionen su objetividad y no tome en cuenta solo las últimas actuaciones del desempeño cotidiano.
- Cada pregunta debe ser respondida con una de las siguientes alternativas: B = Bajo, M = Medio, A = Alto.

<b>Aspectos Generales</b>	<b>B</b>	<b>M</b>	<b>A</b>
Demuestra interés en las actividades que desempeña			
Su trabajo es confiable			
Tiene interés por aprender			
Reconoce sus errores y los enmienda			
Colabora con su equipo de trabajo			

Se adapta a su equipo de trabajo			
Es amable y respetuoso con el cliente interno y externo			
Cuida sus herramientas de trabajo, uniforme, materiales			
Mantiene limpio y ordenado su lugar de trabajo			
Cumple con los horarios de trabajo			
Justifica a tiempo sus permisos			

- **¿Considera que el desempeño del colaborador, cumplió con las expectativas del área de trabajo asignado?**

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Porque: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

- **Cuando da instrucciones al colaborador y no le quedó claro lo que se le informa, siempre pregunta las veces necesarias hasta comprender bien lo que se le comunica.**

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Porque: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

- **En cuanto a higiene personal, el colaborador, cumple con las condiciones que requiere el área de trabajo**

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Porque: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

- **¿En este periodo de trabajo, el colaborador ha presentado inconvenientes en cuanto al cumplimiento de las actividades en el área asignada?**

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

Porque:

---

---

- **¿El evaluado aprueba el periodo de 90 días?**

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

Porque:

---

---

<b>FIRMA EVALUADO</b>	<b>FIRMA EVALUADOR</b>	<b>ÁREA DE INCLUSIÓN</b>

## Anexo 13 – Diapositivas Charlas de Sensibilización



### Trabajo Vs. Discapacidad



**Objetivo**

Mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad fortaleciendo el trabajo en equipo desarrollando las competencias de todos los colaboradores.



### INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Nuestra empresa ha venido trabajando mas de 12 años con personas con discapacidad fomentando la inclusión y mejorando su calidad de vida. Actualmente contamos con 332 personas a nivel nacional con diversas discapacidades tanto física, visual, intelectual psicológica y multidiscapacidad desempeñándose en varios cargos siendo ellos un pilar fundamental de nuestro trabajo.

El objetivo es que continúes con esta noble causa, fomentando nuestros principios de aceptación, tolerancia, trabajo en equipo, equidad y comunicación.



### Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad



Sección sexta: Derecho de las personas y grupos de atención prioritaria

Art 47: El estado garantiza políticas de prevención de las discapacidades y de manera conjunta con la sociedad y la familia procurar la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social



El código de trabajo establece que, las empresas deben contratar el 4% de total de trabajadores en la empresa




Así también se obliga a los empleadores a implementar las medidas necesarias y adecuadas para el desempeño de las labores de personas con discapacidad sujetándose a las medidas de prevención seguridad e higiene del trabajo

### Discapacidad

Discapacidad es cualquier restricción o ausencia debido a la deficiencia de una función o estructura física o anatómica.

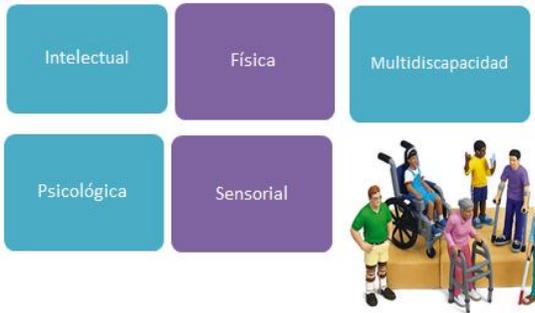
A toda persona que como consecuencia de una deficiencia se ve restringida en el menos un treinta % para realizar una actividad.





- La Discapacidad esta en la mirada del otro.

## Clasificación de la Discapacidad



Personas con Discapacidad



Es importante utilizar la terminología adecuada.

## Discriminación: la mayor barrera

- Discriminación Positiva. (acciones de sobreprotección) →
- Discriminación Nociva. (carácter intencional) →
- Discriminación Sistemática. (adverso o indirecto). →



## Creemos en toda la gente

### Ventajas Inclusión Social Laboral de Personas con Discapacidad



- El trabajo le da sentido a sus vidas
- Autoafirmarse y trascender de sí mismos.
- Mejorar su calidad de vida



- Personas constantes en el trabajo.
- Valor competitivo frente a clientes y sociedad
- Reforzar la imagen de Responsabilidad Social



- Aumenta la masa productiva del país.
- Derecho a participar en todos los ámbitos de la sociedad.

