

Diseño de un modelo de estructura organizacional que permita incluir a la población en situación de discapacidad a través de sus capacidades y habilidades tanto trabajadores como clientes en el sector de restaurantes

pags 115-125

Grupo de investigación: Centro de investigación en Desarrollo Empresarial
Martín Felipe Cuevas Oviedo• Marjorie Villate Ulloa•• Juan David Torres••

Recibido: 25 de febrero de 2014 Aceptado: 30 de mayo de 2014

RESUMEN

El presente artículo de investigación tiene como objetivo presentar el diseño de un modelo de inclusión laboral y social para personas en situación de discapacidad, ya sea en su papel como trabajadores o como clientes, a través de sus habilidades y capacidades, aplicándolas en los diferentes puestos de trabajo y generando facilitadores que les permitan su integración en la sociedad.

La investigación propuesta pretende, mediante la aplicación de principios de la Ingeniería Industrial, crear un modelo de inclusión laboral y social para la población en situación de discapacidad, el cual articule la formación del talento humano con las necesidades sociales de esta población, promocionando el desarrollo de sus capacidades y habilidades, y satisfaciendo sus necesidades en la sociedad. Lo

anterior con el fin de aportar a la generación de espacios de trabajo formal y a la consolidación de segmentos de mercado incluyentes, que tenga en cuenta a la población en situación de discapacidad mediante la racionalización de herramientas académicas tales como: diseños de puesto de trabajo, administración del talento humano, evaluaciones de desempeño y estudio de perfiles de clientes, entre otras.

A través del modelo de inclusión, se abrirá el panorama de oportunidades de diferenciación a las organizaciones gracias a un modelo que facilite la inclusión de personas en situación de discapacidad, enmarcado en la responsabilidad social y empresarial y asociado a la productividad, asumiendo políticas y estrategias que proporcionen igualdad de oportunidades y equidad para una población que ha sido objeto de discriminación.

• Docente investigador Universidad de América, Ingeniero Industrial, martin.cuevas@investigadores.uamerica.edu.co
•• Estudiantes investigadores programa de Ingeniería Industrial. Universidad de América.

Palabras clave: Discapacidad, deficiencia, minusvalía, discapacidad cognitiva, discapacidad sensorial, inclusión.

ABSTRACT

This research paper aims to present the design of a model of employment and social inclusion of people with disabilities, as employees and customers through their skills and capabilities, applied in different jobs, generating facilitators allow them to be included in society.

The proposed research aims, by applying principles of industrial engineering, create a model of employment and social inclusion for people living with disabilities, to articulate the development of human talent with the social needs of this population to promote development of their abilities, skills and satisfaction of needs in society. The above, in order to contribute to the generation of formal workspaces consolidation inclusive market segments, taking into account the population in disability, by streamlining academic tools such as job designs, human talent management, performance appraisals, customer profiling study, among others.

Through the inclusion model, it will be open opportunities for differentiation to the organizations through a model to facilitate the inclusion of people with disabilities framed and corporate social responsibility that is associated with assuming productivity policies and strategies for provides equal opportunities and equity for this population that has been discriminated.

Key words: Disability, impairment, disability, cognitive impairment, sensory impairment, including.

INTRODUCCIÓN

José Gabriel Torres es una persona de 64 años de edad, que a sus 45 años perdió la visión a causa de una enfermedad y un golpe que ocasionó el desprendimiento total de la retina, causando la ceguera total y la pérdida de su ojo derecho. Desde que adquirió su condición como persona en situación de discapacidad su vida presentó un giro total, ya que pasó de atender su propio restaurante a depender de otros para su movilidad. La rehabilitación la desarrolló por más de dos años en un centro especializado para personas invidentes, adquirió sus nuevos

ojos y su bastón, e inició su vida a oscuras. Pese a las circunstancias, debía seguir cumpliendo sus compromisos económicos con su esposa e hijos, como lo había hecho hasta el momento de perder su visión, por lo que a través del desarrollo de nuevas capacidades logra reincorporarse a su restaurante ejerciendo tareas aptas para su nueva condición.

Así como José Gabriel, existen muchas personas más en nuestro país, que deben llevar una vida a oscuras, sin sonido, con señas o llevarla con la ausencia de capacidades motrices o mentales, entre otras condiciones, pero no gozan de las mismas oportunidades de un trabajo formal. En nuestro país, de acuerdo al censo de 2005 realizado por el DANE, se estima que el 6.3% de la población presenta algún tipo de discapacidad y por lo general son personas que comprenden la población de escasos recursos, es decir, que no tiene acceso a un trabajo formal que garantice la satisfacción de las necesidades económicas. En el caso de Bogotá, según el mismo censo, el 5% de la población está en situación de discapacidad, dentro de la cual el 93% está constituida por personas en edad productiva. De ellas, el 16% trabaja y el 32% está económicamente inactivo (de este grupo 78% no percibe ningún tipo de ingreso económico, el 7% se dedica a estudiar, el 24% realiza oficios del hogar y el 1% realiza actividades de autoconsumo), el 7.4% se dedica a otra actividad y el 49% restante esta pensionado o recibe algún tipo de renta. (Secretaría Distrital de Salud, 2008)

Si bien en los últimos tiempos el gobierno ha reconocido los derechos de las personas en situación de discapacidad, como con la ley 1346 del 2009, por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006 (Colombia, Congreso de la República, 2009); o el Decreto 470 del 12 de Octubre de 2007, que constituye la política pública de discapacidad en la ciudad de Bogotá (Alcaldía mayor de Bogotá, 2007); no es suficiente para que dentro de un mundo cada vez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: EMPRENDIMIENTO

más lleno de unidades organizacionales privadas, se genere una verdadera inclusión de la población discapacitada.

Con el fin de contribuir a las actuaciones que conlleven a la inclusión laboral y social para la población en situación de discapacidad, esta propuesta plantea la articulación de herramientas que potencien la estructura organizacional para asumir un compromiso basado en la integración y modificación de sus políticas de gestión, espacios y puestos de trabajo que contribuyan a la satisfacción de las necesidades de personas con capacidades diferentes como actores directos de la organización, específicamente como clientes externos e internos a ella.

Definición de discapacidad.

Con el ánimo de atender el concepto de discapacidad y haciendo caso de la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF), se distinguen tres criterios:

Deficiencia

Hace referencia a la existencia de una alteración o anomalía de una estructura anatómica que condiciona la pérdida de una función, que puede ser tanto fisiológica como psicológica.

Discapacidad

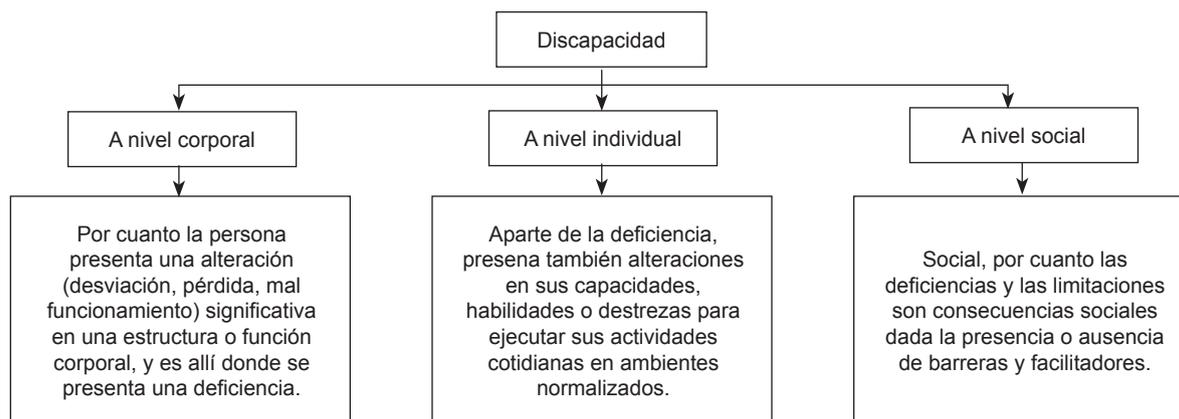
Hace referencia a cualquier restricción o falta de capacidad (aparecida como consecuencia de una deficiencia) para llevar a cabo una actividad determinada.

Minusvalía

Hace referencia a la existencia de una barrera presente en el individuo como consecuencia de una deficiencia o una discapacidad, la cual limita o impide el desarrollo del rol que sería esperable en ese individuo en función de su edad, sexo y situación social y cultural.

De lo anterior se deduce que la discapacidad es un término que actualmente se evalúa en términos de condiciones de salud de una persona y señala alteraciones en las actividades del individuo tanto a nivel corporal, como individual y social. Es así que uno de los más importantes aportes en la nueva concepción de la discapacidad, es poderla entender como “un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás” (Naciones Unidas, Asamblea General, 2006).

Gráfico 1. Niveles de discapacidad



MATERIALES Y MÉTODO

Panorama de inclusión de las personas en situación de discapacidad en Bogotá

De acuerdo al censo practicado por el DANE en el año 2010, tan solo el 3% (10.638 personas) de las personas en discapacidad están en algún trabajo productivo, lo que permite pensar que existen bastantes personas en búsqueda de trabajo o de alguna actividad formal para generar ingresos. Según las razones expuestas de por qué no se encuentran desarrollando ningún tipo de actividad, el 23% (44.451 personas) de las personas, desconoce de oportunidades laborales o se piensa que no existen, de un total de 189.177 encuestados en Bogotá. Claramente queda evidenciado que en Bogotá hace falta mucho para que las unidades organizacionales establezcan políticas y lineamientos en su formación, capacitación y evaluación del Talento Humano, para que estas estén encaminadas a integrar personas en situación de discapacidad.

Teniendo en cuenta el crecimiento constante y la participación del sector de restaurantes en el grupo de actividades relacionadas con servicios, se toma este sector como grupo referente para la construcción de herramientas que renueven la participación de personas en situación de discapacidad. Además, en el sector de restaurantes confluyen actividades que potenciadas aumentan la participación de las personas en situación de discapacidad, no solo como empleados sino también como clientes, pues los establecimientos de expendio de comidas y bebidas promueven la creación de espacios sociales, donde el individuo podría interactuar sin encontrar barreras en el espacio y en los servicios que limiten su actuar.

De acuerdo a encuentros realizados con personas en situación de discapacidad a través de mesas de trabajo y *Focus Group* en instituciones especializadas en el tratamiento de discapacidades cognitivas y físicas, se determinó que las personas en situación de discapacidad asocian la falta de inclusión social a la falta de

herramientas y dinámicas al interior de los establecimientos que propendan por un acceso diferenciador a los servicios ofrecidos.

Beneficios tras la inclusión de personas en situación de discapacidad

- Como empleados

El promover la integración de personas en situación de discapacidad crea beneficios desde dos puntos de vista para la organización: el tributario y el organizacional.

- Tributario: Deducción de la renta del 200%

Se realiza del valor de los salarios y prestaciones sociales pagados durante el año o periodo gravable a los trabajadores con discapacidad, al ocupar trabajadores con limitaciones no inferiores al 25% comprobada. (LEY 361, Artículo 24, 1997)

- Exclusión del pago de aportes

Régimen del Subsidio Familiar, Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) e Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). Vincular trabajadores adicionales a los que tenía en promedio en el año 2002. Entre estos trabajadores se deben encontrar personas con discapacidad no inferior al 25%, debidamente calificada por la entidad competente. Que estos trabajadores no devenguen más de 3 SMLMV. (LEY 789, 2002)

- Disminución del 50%

Es la Cuota de aprendices que está obligado a contratar el empleador, que sean personas con discapacidad comprobada no inferior al 25%. (LEY 361, Artículo 31, 1997)

- Prelación en el otorgamiento de créditos o subvenciones de organismos estatales

Se orientan estos créditos y subvenciones, hacia el desarrollo de planes y programas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: EMPRENDIMIENTO

que impliquen la participación activa y permanente de personas con discapacidad. (LEY 361, Artículo 24, 1997)

- Preferencia en igualdad de condiciones en los procesos de licitación

Es la adjudicación y celebración de contratos públicos o privados, teniendo por lo menos un mínimo de 10% de sus empleados en condiciones de discapacidad, certificada en la oficina de trabajo de la respectiva zona, que hayan sido contratados por lo menos con anterioridad a un año y permanezcan en la empresa por un lapso igual al de la contratación. (LEY 361, Artículo 24, 1997)

- Organizacional: Incrementa la lealtad de los empleados

Se busca tener empleados altamente satisfechos con la actividad que realizan, no sólo por la compensación económica recibida, sino también con la actividad que ejercen; pues no se trata sólo de una actividad económica, sino de un logro personal y la satisfacción en la labor ejecutada.

- Crea un entorno respetable

El respeto por la actividad del otro se convierte en un pilar de la organización pues en la medida que se contribuya al logro de los demás, se propician beneficios organizacionales que son evaluados desde la alta gerencia.

- Genera preferencia a los clientes

Los clientes cada vez más están buscando establecimientos que, aparte de satisfacer la necesidad inmediata que se tenga, ofrezcan un factor diferenciador en la responsabilidad social empresarial. No se trata sólo de generar empleo, sino de romper un paradigma social entre discapacidad y empleo.

- Apoya la marca

El establecimiento que ejecute programas efectivos para la integración de personas

en situación de discapacidad, impacta en el sector, pues demuestra su compromiso con un crecimiento sostenible en el marco de la generación de empleo incluyente.

- Desarrolla habilidades de entrenamiento al interior de la organización

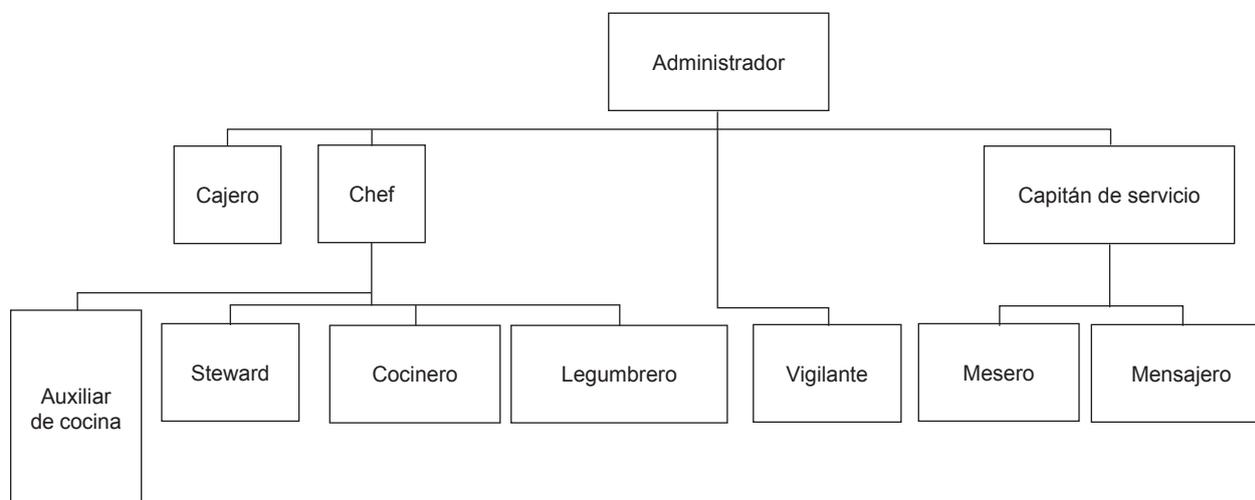
Se potencia activamente la capacitación autónoma de los empleados, pues están en la búsqueda constante del cumplimiento de objetivos colectivos, enmarcados en la creación de dinámicas que propendan por la inclusión de personas en situación de discapacidad.

CREACIÓN DE UN AMBIENTE LABORAL INCLUYENTE BASADO EN LA ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO

El contratar personas idóneas para cada uno de los cargos funcionales de un restaurante, es tal vez el principal indicador de logro para garantizar un servicio acorde a las necesidades y expectativas del cliente. Es por esto, y sin ánimo de desconocer factores asociados al producto y a las instalaciones, que el presente artículo basa la administración del talento humano en cada una de las estrategias encaminadas a integrar personas en situación de discapacidad en las dinámicas laborales de un restaurante.

Para alcanzar tal propósito se presenta a continuación un estudio de las diferentes estructuras organizacionales que se identificaron luego de un proceso de investigación, realizado en restaurantes y enmarcado en la caracterización de restaurantes que hace el DANE de los establecimientos de expendio de comidas y bebidas.

Las observaciones fueron realizadas en cafeterías y restaurantes de tipo autoservicio y a la mesa, concluyendo que el número de empleados está directamente relacionado con la complejidad de las actividades del tipo de servicio que se presta.

Gráfico 2. Restaurante a la mesa

Dado que la distribución organizacional de los restaurantes a la mesa representa la estructura más compleja y a su vez agrupa cada uno de los organigramas de los otros tipos de establecimiento, se establece esta como base del estudio funcional para la inclusión de personas en situación de discapacidad, como lo muestra el gráfico 2.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE VINCULACIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

El presente modelo contempla las etapas propias de un proceso de integración laboral, descrito este a través de los siguientes pasos que se enmarcan en el proceso de contratación y vinculación laboral descrita:

Paso 1. Requisición de personal

Partiendo del hecho que el proceso de selección incluye la identificación del potencial trabajador y su interacción con su puesto de trabajo, se deben analizar las necesidades de vincular personal, para que sean acordes al estado actual del establecimiento en capacidad de contratación y capacidad de atención a los clientes. Para ello, la administración deberá hacer un análisis de vacantes, según un estudio de en-

torno laboral y número potencial de personas a contratar para suplir dichos cargos funcionales.

El modelo establece los parámetros de contratación para ocupar los cargos analizados. Sin embargo, se establece la metodología para diseñar puestos de trabajo que no se hayan contemplado en el manual de funciones propuesto, que contempla los cargos funcionales de supervisor de servicios de alimentos, cajero, chef, capitán de servicio, guardia de seguridad, auxiliar de cocina, steward, cocinero, mesero y mensajero.

Instructivo: interpretación y diseño de un perfil de cargo incluyente

1. Identificación del cargo

- En la identificación del cargo se busca caracterizarlo de manera tal que sea fácilmente identificable dentro de una estructura jerárquica que, asociada a procesos normalizados internos en cada organización, obedece a lineamientos en términos de funciones y responsabilidades. Entre otras caracterizaciones se puede diferenciar el título del puesto de trabajo, el jefe inmediato, puestos de trabajo a cargo, área funcional, etc.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: EMPRENDIMIENTO

2. Objeto general del cargo

- Es la razón de ser del puesto de trabajo dentro de una unidad organizacional, es decir, encierra el conjunto de funciones para el cual se ha creado y caracteriza su participación en la cadena de valor de un sistema.

3. Requisitos mínimos

- Se estipula allí los niveles mínimos de cualificación requeridos, que la persona a ocupar el puesto de trabajo, debe tener con el fin de cumplir efectivamente las funciones con las que llevará a feliz término el cumplimiento del objeto general.
- Entre otras caracterizaciones se puede diferenciar el nivel de educación mínimo requerido, aptitudes requeridas, tiempo de experiencia en la ejecución de actividades similares, etc.

4. Descripción de las funciones

- Las funciones son un conjunto de actividades que agregan valor a una cadena productiva y no simplemente tareas puntuales. La desagregación de las funciones productivas en niveles de mayor a menor complejidad y especificidad hasta llegar a la competencia es la metodología de análisis funcional para hallar las capacidades requeridas. (Gonzalez, 2007)
- Con el apoyo de “La Clasificación Nacional de Ocupaciones”, se estipularon las funciones generales de cada cargo que traza la ruta para el aseguramiento de la calidad que son responsabilidad de quien desempeña la función productiva, allí se describen las funciones que están encaminadas a satisfacer el objetivo del cargo. Sin embargo, se hace necesario retomarlas en cada unidad de negocio con el fin de encaminarlas a las normas y procedimientos de cada establecimiento en particular, pues se enmarcan en proceso de normalización internos.

5. Funcionamiento y competencias laborales

- Por tratarse de un perfil de cargo encaminado a la inclusión de personas en situación de discapacidad, se ha establecido este apartado que propende hacer una evaluación de las personas en situación de discapacidad a la luz de sus capacidades.
- Basado en la información que cada aspirante deberá entregar para su elección, se podrá determinar su funcionamiento y competencias una vez que, a través de su EPS desde el año 2014, se practique una valoración ocupacional para personas con discapacidad. Esta tiene como objeto, identificar las capacidades de la persona con discapacidad en términos de funcionamiento y competencias generales, con la finalidad de favorecer la inclusión laboral.
- La lectura de las competencias se hará en términos de dependencia o independencia, para desempeñar cada una de las funciones y roles del puesto de trabajo. Éstas pueden observarse en la tabla 1.
- Posterior a esto, se han determinado 21 criterios a evaluar, en los que se observa de manera general las competencias y habilidades necesarias de cada cargo, las cuales varían dependiendo del objeto general del cargo, los requisitos mínimos y principalmente de las funciones que debe desarrollar como trabajador. Dichos criterios fueron presentados en el perfil de cargo incluyente de cada puesto de trabajo.

6. Características para el puesto de trabajo

Nivel de movilidad

- Hace referencia a los desplazamientos/traslados posibles de la persona en un puesto de trabajo.

Nivel de interacción interpersonal

- Hace referencia a la interacción social posible de la persona en un espacio de trabajo.

Nivel de presencialidad

- Hace referencia a la permanencia posible de la persona en un puesto de trabajo.

Paso 2. Recepción y preselección de hojas de vida

Una de las etapas más importantes es donde los interesados en ocupar una de las vacantes identificadas en cada establecimiento, hagan su presentación preliminar a través del curriculum vitae para determinar aquellas experiencias laborales mediante las cuales haya adquirido destrezas para evaluar su potencial desempeño, además es importante para conocer sus antecedentes educativos, la formación complementaria y rehabilitación en la que haya tenido que incurrir para adquirir destrezas que rompan barreras en el ambiente, provocadas a raíz de su discapacidad.

Paso 3. Selección del personal: prueba psicológica especializada

El resultado de esta etapa está encaminado a orientar las actitudes del aspirante hacia las actividades ocupacionales que potencialmente pueda desempeñar. Finalmente lo que se busca es determinar los intereses, motivaciones y prioridades del aspirante con su trabajo.

- Determinar si es una persona en situación de discapacidad apta para incluirse.

No todas las personas en situación de discapacidad se pueden adaptar a todos los puestos de trabajo. Sin embargo, a través de la evaluación de sus capacidades y su rehabilitación, se puede hacer la selección adecuada para que se desempeñe en el cargo al que aspira ocupar u aquel en el que por sus capacidades se desempeñen integralmente.

Para esta etapa se hace necesario verificar el requerimiento de adaptaciones necesarias para espacios, herramientas y equipos, a fin que los beneficios obtenidos por el establecimiento sean acordes a las adecuaciones a las que haya lugar y que la persona en situación de discapacidad pueda ejercer con eficiencia la labor para la cual será contratada.

- Determinar si cumple con los requisitos del perfil del cargo

La contratación es en últimas un proceso de comparación entre las variables ya descritas, requisitos y capacidades del aspirante. Por medio de la comparación entre los requerimientos del cargo y el resultado de la evaluación profesional del funcionamiento según las capacidades del aspirante, se establece el candidato que se ajusta al perfil esperado.

Tabla 1. Descripción de niveles de capacidad

Capacidad máxima (C.Mx):	Cuando el individuo logra realizar cada una de sus actividades en forma independiente y autónoma
Capacidad superior (C.S.):	El individuo responde a una parte del funcionamiento en cada uno de los ítems y logra independencia en sus actividades cotidianas y en la ejecución de los roles
Capacidad moderada (C. Md.):	El individuo logra una parte del funcionamiento de competencias laborales y requiere apoyo o ayuda externa mínima en algunos de los ítems valorados.
Capacidad leve (C.L.):	El individuo logra un porcentaje mínimo del funcionamiento y de las competencias laborales valoradas en cada uno de los ítems o del rol asignado y requiere moderada ayuda externa en actividades de la vida diaria.
Capacidad básica (C.P.):	El individuo requiere más del 50% de ayuda externa logra un 40% de funcionamiento ni de las competencias laborales exigidas.
No aplica (N.A.):	El ítem no se tiene en cuenta por las características de la capacidad funcional.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: EMPRENDIMIENTO

Paso 4. Adaptaciones

De acuerdo al diagnóstico presentado en la valoración ocupacional para personas con discapacidad en Colombia, se deben realizar algunas adaptaciones en el puesto de trabajo y localizaciones del establecimiento para poder optimizar el desempeño del trabajador en la ejecución de sus labores.

No siempre las adecuaciones que se deben hacer conllevan un costo elevado. En algunas ocasiones parten de la simple noción de organizar las locaciones, de manera tal que se reduzcan en alto nivel las barreras que el empleo impone y para las cuales la discapacidad es una limitante. Algunas exigencias de trabajo y principios generales para romper barreras en el entorno se presentan a continuación:

Tabla 2. Exigencias y principios generales del entorno (OIT, 1976)

Exigencia en el trabajo	Principios generales
1. Los casos que imponen al trabajador algún tipo de acción, que implica el uso de una parte del cuerpo que la persona con discapacidad no puede emplear sino con un esfuerzo desmedido, a raíz de alguna limitación física.	Si una acción plantea el uso de una parte del cuerpo que el trabajador no puede utilizar adecuadamente a causa de su discapacidad y la acción no puede suprimirse, deberá modificarse el procedimiento que se emplee para realizarla, de forma que: Se encargue de la acción otra parte del cuerpo capaz de ejecutarla. Se busque otra manera de ejecutar la acción con la parte del cuerpo afectada, pero que requiera menos esfuerzo.
2. Los casos en que el trabajador debe reconocer algún tipo de señal que indica cómo, cuándo y dónde tiene que intervenir, mediante el empleo de un sentido con deficiencias o con severa disminución.	Si la orden para ejecutar la acción se recibe a través de señales percibidas por algún sentido defectuoso (por ejemplo, la vista o el oído), podrán transmitirse las señales por otros medios o proporcionar a la persona con discapacidad ayudas que compensen su insuficiencia visual, auditiva, etc.
3. Los casos en que el trabajador tiene que decir cómo tiene que intervenir y no puede hacerlo a raíz de alguna discapacidad que se lo impide.	Si la discapacidad de la persona le impide adoptar las decisiones necesarias: Podrían simplificarse las decisiones de tal manera que la persona pudiera adoptarlas; Si ello no es factible, podría reorganizarse el trabajo para que otro trabajador tome las decisiones más importantes.
4. Las exigencias que se derivan del ambiente en que se realiza el trabajo no pueden ser afrontadas por la persona con discapacidad sin riesgo o esfuerzos excesivos.	Si el ambiente de trabajo implica esfuerzos o riesgos a los que no puede hacer frente la persona con discapacidad, podría suprimirse su causa o proteger al trabajador contra ellos.

Aunque se atiendan las indicaciones anteriormente dadas, en algunas ocasiones, es necesario hacer reformas de tipo locativo que cumplan con estándares previamente definidos, de modo que se pueda dar el desempeño de las personas en situación de discapacidad, utilizando algún tipo de técnica con la puedan ejercer su labor sin ningún tipo de barrera en el lugar. El Centro de Atención Ciudadana —SENADIS— en su manual de acceso, presenta las diferentes consideraciones a tener en cuenta cuando se habla de adecuaciones en infraestructura para la inclusión de personas en situación de discapacidad, diseño de pasamanos, rampas, distribución y diseño del salón y la cocina, vías de acceso y baños, entre otros.

ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

Basado en el análisis profundo de conversaciones con personas en situación de discapacidad, se hace la siguiente propuesta de mejora con el fin de incrementar la satisfacción del cliente en situación de discapacidad.

Atender la señalización reglamentaria para prestación de servicios incluyentes

Dado que todos los espacios modificados para la inclusión de personas en situación de discapacidad deben estar señalizados e identificados, existe la simbología estandarizada para identificar los diferentes servicios especiales que se brindan para esta población. Claro está, que no se trata de acoger solamente la señalización, sino promover estos espacios y servicios en los establecimientos. La fundación SENADIS, en su manual de acceso, especifica las señales de mayor uso en los lugares públicos.

También se observó que los implementos utilizados en la mesa no requieren de grandes adecuaciones, tanto para discapacitados cognitivos como físicos, pero para facilitar su proceso de alimentación requieren del uso de platos

hondos, cucharas, vasos y pocillos grandes. Muchas de las personas en situación de discapacidad cognitiva requieren de un tutor o cuidador para el manejo de su dinero, ya que a pesar de poseerlo no conocen del valor del mismo y podrían ser estafados por los establecimientos. Esto hace parte de la cultura organizacional del restaurante, pero en lo posible es recomendable que en el momento de cancelar el pedido sean supervisados por alguien.

ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA EL MANEJO DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

Para personas con discapacidad visual será preciso indicarles:

- Cómo llegar sin dificultades a su lugar de servicio
- Cómo es la disposición de las mesas en el lugar
- Cómo están dispuestas las herramientas en la mesa
- Sustituir las señales visuales por señales auditivas, toda vez que ello sea posible.
- Transcribir cartas, menús y folletos al sistema braille o grabarlos en sistemas de audio.

Para personas con discapacidad auditiva

Por un lado, si están acostumbradas a comprender por el movimiento de los labios (lectura labial), es probable que no se presenten dificultades mayores, siempre que se tenga el cuidado de hablarles de frente. Pero por otro lado, si solamente conocen el lenguaje de señas y no hay nadie en el establecimiento que lo sepa emplear, será necesario recurrir a la escritura, a los gestos o imágenes para dar instrucciones. En el caso de esta discapacidad, las señales auditivas deberán sustituirse por señales visuales.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: EMPRENDIMIENTO

Para personas con discapacidad motriz

- Observar la altura y los dispositivos especiales del mobiliario, instrumentos y herramientas.
- Pedir recomendaciones a los propios involucrados acerca de la mejor disposición y ubicación de los materiales y herramientas de trabajo.

Para personas con discapacidad intelectual leve

- Dosificar la información.
- Explicar en detalle cada elección de comida o bebida.

CONCLUSIONES

La atención de personas en situación de discapacidad ha sido analizada solamente en el

establecimiento; sin embargo, de acuerdo a las observaciones realizadas, gran parte del problema para que estas personas puedan asistir sin mayor inconveniente a los negocios, se encuentra en la organización de las estructuras urbanas que en ocasiones los hacen inaccesibles, pues no ofrecen los accesos necesarios así como la facilidad para el transporte. Así las cosas, es necesario ampliar la cobertura y las exigencias de las obras civiles a fin de satisfacer los requerimientos de la población en situación de discapacidad.

Así mismo, es pertinente, que los organismos de control del estado que propenden por la caracterización de la población en situación de discapacidad, no se queden solamente allí. Es importante que la Secretaria Distrital de Salud busque apoyo en las universidades para que, desde los distintos programas académicos, se aporte a la consolidación de planes y programas ejecutables que tengan como fin promover la inclusión de personas en situación de discapacidad en la ciudad de Bogotá.

REFERENCIAS

Alcardía mayor de Bogotá, C. (2007). *Decreto 470 del 12 de Octubre*. Bogotá: Imprenta distrital.

CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA, SENADIS. (2008). *Manual de acceso, Desarrollo de la normativa Nacional de accesibilidad en temas de urbanística y arquitectura*. Panamá: Gobierno Nacional.

Colombia, Congreso de la República. (2009). *Ley 1346 del 31 de Julio*. Bogotá: Diario oficial No 47427.

Gonzalez, A. (2007). *Implicaciones del enfoque de formación por competencias y el reto de la formación a lo largo de la vida*. Bogotá: Qualificar.

LEY 361. (1997). *Artículo 24*. CONGRESO DE COLOMBIA.

LEY 361. (1997). *Artículo 31*. CONGRESO DE COLOMBIA.

LEY 789. (2002). *Artículo 13*. CONGRESO DE COLOMBIA.

Naciones Unidas, Asamblea General. (2006). *Conven-*

ción sobre los derechos de las personas con discapacidad. Diciembre.

OIT. (1976). *Adaptación de empleos para inválidos*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.

OIT. (2011). *Discapacidad en el lugar de trabajo: prácticas de las empresas*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.

Secretaria Distrital de Salud. (2008). *Cuadernos de discapacidad y rehabilitación basada en comunidad*. Bogotá: Imprenta distrital.