

Inclusión laboral de personas con discapacidad en los restaurantes de comida rápida de los barrios Las Lomas y Villa Morra de la ciudad de Asunción en el año 2020

Labor inclusion of people with disabilities in fast food restaurants in the Las Lomas and Villa Morra neighborhoods of the city of Asunción in 2020.

PALABRAS CLAVE

Inclusión Laboral, Personas con Discapacidad, Restaurantes.

LAURA PELEGRINA

HERNÁN ISIDRO SUTTY SEGOVIA

SOBRE LOS AUTORES

Laura Pelegrina, Licenciada en Gestión de Turismo y Hotelería. Universidad Americana, Asunción – Paraguay

Hernán Isidro Sutti Segovia, Licenciado en Gestión de Turismo y Hotelería, Catedrático y Docente Investigador, Tutor de Tesis y Planes de Negocios de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas FACEA, Universidad Americana de Asunción.

CONTACTO

her_su@hotmail.com

RESUMEN

En esta investigación se definen los obstáculos que impiden la inclusión laboral de personas con discapacidad en los restaurantes de comida rápida de los barrios Las Lomas y Villa Morra de la ciudad de Asunción en el año 2020. El trabajo se basó en un enfoque cualitativo, no experimental, de corte transversal y descriptivo. La población de estudio estuvo constituida por miembros de fundaciones que trabajan en pos de la inclusión laboral de personas con discapacidad, encargados de los restaurantes y empleados con discapacidad que, al momento de la investigación ejecutaban labores en estos establecimientos. La técnica aplicada fue la entrevista cuyo instrumento constó de tres guías de preguntas, dirigidas a miembros de fundaciones (nueve preguntas), encargados de restaurantes (ocho preguntas) y personal con discapacidad (diez preguntas). Los resultados refieren que la discapacidad física no es la principal limitante para la inclusión laboral, sino más bien son las barreras sociales y culturales las que la impiden, así como la falta de concienciación y un marco legal que priorice a este sector de la sociedad. Concluyendo que, se presume de que estas personas no ejecutan trabajos eficientes y de calidad, siendo este uno de los impedimentos.

KEYWORDS

Labor Inclusion, People with Disabilities, Restaurants.

FECHA DE RECEPCIÓN

16/10/21

FECHA DE ACEPTACIÓN

07/12/21

ABSTRACT

This research defines the obstacles that prevent the labor inclusion of people with disabilities in fast food restaurants in the Las Lomas and Villa Morra neighborhoods of the city of Asunción in 2020. The work was based on a qualitative, non-experimental, cross-sectional and descriptive approach. The study population was made up of members of foundations that work towards the labor inclusion of people with disabilities, restaurant managers and employees with disabilities who, at the time of the investigation, carried out work in these establishments. The applied technique was the interview, the instrument of which consisted of three question guides, directed at members of foundations (nine questions), restaurant managers (eight questions) and personnel with disabilities (ten questions). The results refer that physical disability is not the main limitation for labor inclusion, but rather it is the social and cultural barriers that prevent it, as well as the lack of awareness and a legal framework that prioritizes this sector of society. Concluding that, it is presumed that these people do not perform efficient and quality work, this being one of the impediments.

INTRODUCCION

La Organización Mundial de la Salud (OMS), en su Informe Mundial sobre la Discapacidad, menciona que: “la discapacidad forma parte de la condición humana” (OMS, 2011). Durante el transcurso de la vida casi todas las personas “sufrirán algún tipo de discapacidad transitoria o permanente, y las que lleguen a la senilidad experimentarán dificultades crecientes de funcionamiento” (Báez-Lebrón, 2015).

Las cifras de la OMS, según la Encuesta Mundial de la Salud, refiere que cerca de 785 millones de personas (15,6%) de 15 años y más viven con una discapacidad (OMS, 2011), “del total estimado de personas con discapacidad 110 millones (2,2%) tienen dificultades muy significativas de funcionamiento” (Villa, 2012).

Así mismo, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), refiere que de cada siete personas en edad laboral, una presenta algún tipo de discapacidad o afección que le impide desenvolverse en la cotidianidad (OCDE, 2010).

Ante tales cifras se han realizado esfuerzos en diferentes países para incrementar la inclusión laboral de la población discapacitada, sin embargo, “a pesar de los esfuerzos crecientes para desarrollar y expandir las medidas de integración laboral, los indicadores laborales para este tipo de población no han mejorado” (FEDESARROLLO, 2018), lo que plantea un problema de amplias dimensiones si se toma en cuenta que se trata de un grupo vulnerable en franco crecimiento.

En el caso específico de Paraguay, aunque se han realizado iniciativas como la Ley 2479/04, por el cual se establece la “obligatoriedad de la incorporación de personas con discapacidad en las instituciones públicas” (BACCN, 2014), a fin de dotar de un marco legal que garantice los derechos laborales de la población con discapacidad, aún existen varios obstáculos que imposibilitan el cumplimiento de esta Ley, entre ellas se puede mencionar que no se cuenta con un programa educativo o de formación profesional que cubra las necesidades de este grupo de la población, también la poca sensibilización de las personas en torno a estas condiciones y como mencionan De Rodriguez & Albiol (2005), “los prejuicios sociales, la falta de adecuación de los puestos de trabajo a las necesidades, las dificultades inherentes a sus propias deficiencias, la incapacidad de la sociedad para eliminar las barreras arquitectónicas o facilitar su movilidad en los transportes públicos”, son otras de las tantas barreras u obstáculos que impiden la incorporación de personas con capacidades diferentes a los puestos laborales.

De igual manera, en las empresas del sector privado es latente la falta de incorporación de personas con discapacidad, en un simple recorrido por algunos barrios de la ciudad de Asunción se puede notar que en muchas empresas no es común observar a personas con discapacidades realizando labores dirigidas de manera directa a los clientes. Siendo esto un indicador de la falta de políticas públicas que abarque también a este sector y en consecuencia reforzar y ampliar el cumplimiento de la legislación vigente, lo que se traduce de forma directa en una desmejora de la calidad de vida de este grupo de personas.

Entre las empresas donde se percibe una grave deficiencia de inclusión laboral, se encuentran los restaurantes de comida rápida. Este tipo de empresas del rubro gastronómico, son las de mayor crecimiento en los últimos tiempos en la ciudad de Asunción, específicamente en los barrios de Las Lomas y Villa Morra, por lo que es necesario identificar los obstáculos que impiden la inclusión laboral de personas con discapacidad en este tipo de emprendimientos.

Lo expuesto anteriormente, permite formular el siguiente objetivo de investigación: definir los obstáculos que impiden la inclusión laboral de personas con discapacidad en los restaurantes de comida rápida de los barrios Las Lomas y Villa Morra de la ciudad de Asunción en el año 2020.

METODOLOGÍA

Esta investigación se basó en un enfoque cualitativo, no experimental, de corte transversal y descriptivo, ya que no ha existido manipulación deliberada de las variables de estudio, la recolección de datos se ha realizado en un solo momento, en los meses de enero y febrero de 2020, los datos obtenidos han servido para interpretar la información y busca como principal fin especificar propiedades, características y los rasgos importantes del fenómeno estudiado, describiendo tendencias de un grupo o población (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

La población de estudio estuvo constituida por miembros de fundaciones que trabajan en la inclusión laboral de personas con discapacidad, personas con discapacidad que se encuentran desempeñando alguna labor en los restaurantes de comidas rápidas en los barrios Las Lomas y Villa Morra y los encargados de dichos locales, para el fin de la investigación se ha optado por una muestra de tipo no probabilística, pues “no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 393), en este caso se asume la muestra de tipo a expertos y orientadas a la investigación cualitativa por conveniencia.

En cuanto a la técnica de recolección de datos e instrumento empleado, se recurrió a la entrevista, aplicando 3 guías de preguntas dirigidas a miembros de las fundaciones que velan por la inclusión laboral de personas con discapacidad, encargados y personal con discapacidad de los restaurantes de comidas rápidas de los dos barrios de Asunción. Los instrumentos se conformaron de la siguiente

te manera:

- Nueve (9) preguntas dirigidas a los expertos referentes del tema de inclusión laboral de las personas con discapacidad miembros de fundaciones.
- Ocho (8) preguntas fueron dirigidas a los encargados o dueños de los restaurantes de comidas rápidas de dos barrios de la ciudad de Asunción.
- Diez (10) preguntas a personas con discapacidad que se encuentran realizando labores en los restaurantes de comidas rápidas en los dos barrios de Asunción.
- El proceso para la recolección de los datos se llevó a cabo entre los meses de enero y febrero del año 2020, se ejecutaron varias acciones, las cuales se detallan a continuación:
- Elaboración de los instrumentos de recolección de datos (guía de preguntas)
- Contacto con los representantes de las fundaciones, encargados de los restaurantes y empleados.
- Coordinación para la visita y realización de la entrevista.
- Visitas a los establecimientos para realizar la entrevista de manera directa a las personas con discapacidad, a los encargados y dueños de los establecimientos y miembros de las fundaciones.
- Transcripción de las entrevistas.

RESULTADOS

En base a la opinión personal de los entrevistados, en relación a temas sobre, los obstáculos que se tiene para la inclusión laboral de Personas con Discapacidad (PCD), los principales tipos de discapacidad, la empleabilidad y la percepción de un deficiente servicio otorgado por empleados con discapacidad y sobre algunos aspectos relacionados a esta temática, se presentan a continuación los principales resultados.

Análisis de los resultados de las entrevistas a miembros de fundaciones promotoras de la inclusión laboral de personas con discapacidad.

En el marco de este trabajo de investigación, fueron entrevistados dos miembros de fundaciones que trabajan por la inserción laboral de las PCD en el país, ambos directivos de estas instituciones accedieron a la entrevista de manera voluntaria.

Teniendo en cuenta la consulta hecha sobre los principales obstáculos que tienen las PCD para ser contratadas en empresas gastronómicas, particularmente en restaurantes de comida rápida, ambos entrevistados coincidieron en mencionar que existen varios obstáculos que una persona con discapacidad debe afrontar para obtener un puesto laboral en este tipo de empresas, como ser: *los prejuicios sobre las capacidades y habilidades de estas personas, el tema de la discriminación, la concepción de que requieren mayor atención y que capaz el trabajo no sea ejecutado correctamente, así como, cuestiones burocráticas referentes a la formación profesional o experiencias laborales en puestos anteriores, considerando que este punto en la mayoría de los casos es casi nulo, pues casi no contratan a personas con algunas discapacidad, por lo que ese requisito en su mayoría no lo cumplen por lo que no son contratados. Otros factores que se observan comúnmente, refieren los entrevistados, es que dichos establecimientos no están adaptados para contar con personas con discapacidad en sus locales, ya sea por cuestiones edilicias, espacios, equipamientos e instalaciones, lo que al contratar a empleados con estas características requieren de una inversión y reestructuración de la infraestructura del local. Así también, las limitantes descritas van desde los tipos de trabajos que se ofertan, la rapidez que se exige en estos establecimientos, la falta de sensibilidad por parte de las empresas y empleadores, la falta de accesibilidad en cuanto a infraestructura y el desconocimiento en general en cuanto a este tema se refiere.*

Con respecto a la existencia de barreras sociales y culturales sobre las personas con discapacidad y si estas forman parte de esos obstáculos para la inclusión laboral, ambos entrevistados refirieron que sí, que realmente son las barreras más fuertes para lograr la inclusión laboral de las personas, especialmente: *los prejuicios, el tratar a las personas como “pobrecitos” o considerar que no cuentan con*

capacidades suficiente para el desempeño laboral, son en su mayoría discriminados por su aspecto y cuesta bastante que los demás funcionarios se adapten a trabajar con personas con discapacidades.

En otra pregunta se aborda el aspecto legal, consultando a los entrevistados sobre: *¿la falta de un marco legal o regulatorio que exija la contratación de personas con discapacidad en empresas privadas es uno de esos principales obstáculos?, no se podría decir que es uno de los principales obstáculos, pero si podría ayudar a que se contrate a más personas con discapacidad. -como se sabe desde la promulgación de la Ley 2479/2004 y posteriormente la 3585/2008 que la modifica - dentro de la función pública se logró el contrato de personas con discapacidad en varias instituciones públicas. Muchas de estas instituciones contratan a PCD para cumplir con lo que establece la ley y creo que, si eso pasara en el sector privado, lo que lograríamos sería incentivar más a la contratación y no sería un obstáculo sino una herramienta.*

Otra respuesta refiere: *creo que más que un obstáculo sería una forma de comprometer a las empresas privadas si esto se aplica a ese sector de cumplir con lo referente a la responsabilidad social, el cual tendría un mayor impacto.*

A la siguiente consulta, respecto a algún incentivo fiscal, que podría propiciar una mayor contratación de personas con discapacidad en los restaurantes de comidas rápidas, los entrevistados coinciden en mencionar que sería una muy buena herramienta y que como en otros países es una exigencia, se logra mediante incentivos fiscales ese propósito de contratar a las PCD.

Abordando otro tema respecto a la contratación de personas con discapacidad y considerando el concepto de empleo, se indagó sobre los aspectos referentes a las exigencias de los puestos de trabajo, que en la mayoría de los casos no están adaptados a las capacidades y competencias de las personas con discapacidad, así mismo a sus intereses y remuneración percibida, siguieron significantes aportes, tales como: *en su mayoría, las empresas en general no tienen en cuenta lo que la persona con discapacidad puede hacer y sabe hacer, no adaptan los puestos para que estos empleados puedan desempeñarse eficientemente, y en su mayoría, pen-*

sando que no pueden hacer ciertas cosas, los contratan para desempeñar labores menores. Ese es uno de los extremos, el otro es que sin evaluar y sin crear un ambiente laboral propicio para la persona, la designan a puestos que sobrepasan a las capacidades del empleado, o estos puestos requieren de una inducción más lenta o apoyo para que el empleado pueda adaptarse al puesto, y como no se tiene eso, normalmente son desvinculados o derivados a otras labores o le dan menos trabajos para hacer. Se concuerda que, como las estructuras organizacionales de las empresas son fijas y rígidas, crear un puesto o adaptar el puesto de trabajo para una sola persona, requiere mucha inversión y cambios, que en su mayoría no se tiene interés de generar, pues conlleva, asesoramiento, formación, cambios y en relación a los cambios, siempre se es muy renuente a realizarlos.

Con respecto a los intereses de las PCD, no siempre se toman en cuenta, las empresas tratan de ajustar su plantel y los puestos, en lo posible para que el personal con discapacidad pueda integrarse al puesto que el empleador necesita o considera que le será útil, pero no tienen en cuenta, qué interés tiene la persona contratada y dónde capaz quiera desenvolverse y se sienta mejor.

En cuanto a la remuneración, siempre es lo que se ajusta a la ley del trabajo, o exige la ley, tanto para personas con discapacidad como sin discapacidad.

Finalmente, en relación a propuestas o acciones que pudieran promover la eliminación de las barreras u obstáculos sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad, consideran oportuno, cuanto sigue: *la concienciación sobre las personas con discapacidad, romper los mitos sobre ellas, generando una mayor empatía, romper esa creencia de que no son capaces y que son una carga, que son “pobrecitos” y tratarlos como tales. Dar mayor oportunidad para que puedan demostrar que con un poco de apoyo y aceptación son muy capaces, eficientes y mucho más responsables y atentos.*

También, solicitar apoyo a organismos o fundaciones tales como SARA, la SENADIS y otros, para que los oriente respecto a crear un ambiente propicio para el desenvolvimiento apropiado de las personas con discapacidad y por, sobre todo, promover en sus empresas el tema de la diversidad de las per-

sonas, que todos somos distintos, que tenemos capacidades diferentes, formas de pensar de manera distinta, y por sobre todo el respeto a eso.

Por último, se menciona que es necesario: *Concientizar a la sociedad, y hacerles entender que una incapacidad física no es impedimento para trabajar. Y para las empresas privadas que adecuen sus espacios para recibir a personas con discapacidad.*

Análisis de los resultados de las entrevistas a encargados y/o dueños de los restaurantes de comida rápida de los barrios de Las Lomas y Villa Morra de la ciudad de Asunción.

Durante el desarrollo del trabajo de investigación, también se pudo acceder a entrevistar a dos encargados de los restaurantes de comida rápida del Barrio Villa Morra y a un dueño de un restaurante ubicado en el Barrio Las Lomas.

Los tres representantes de los establecimientos accedieron de manera voluntaria a contestar las preguntas de la entrevista y los establecimientos cumplen con los requisitos de inclusión pues cuentan con personas con discapacidad desempeñando labores en sus respectivas empresas, en cuanto al tipo de discapacidad con que cuentan son discapacidad visual, intelectual y física.

Respondiendo a las consultas hechas respecto a si los espacios dentro de su establecimiento, así como las instalaciones y equipamientos están adaptados para la movilidad y desenvolvimiento óptimos de las personas con discapacidad o este podría ser uno de los obstáculos que normalmente se presentan para la contratación de personas con discapacidad, todos coinciden que para hacer efectiva la contratación de las personas en especial aquella con discapacidad física fue necesario hacer modificaciones en la infraestructura edilicia y en algunas instalaciones como sanitarios y equipamientos, agregar rampas, y en el caso de las personas con discapacidad visual, no solo para los empleados sino para los propios clientes se aplicó lo que establece la Ley 5014/13 incluyendo algunos cartas del menú impresas con sistema de escritura braille, algunas carteleras y folletos con letras más grandes para facilitar la

lectura, por que como refiere uno de los encargados del establecimiento, *nuestro personal no es ciega, pero sí posee una baja visión, que normalmente le dificulta su desenvolvimiento efectivo si no cuenta con ese tipo de apoyo*. Pero sí se podría decir, según lo mencionado por los entrevistados, que los espacios –especialmente referente a lograr una adecuada movilidad en los salones, cocina, sanitarios y oficinas-, en su mayoría dificulta contratar a personas con discapacidad, pues requiere de acondicionamiento, remodelaciones y cambios que requiere de inversión y en muchos casos como los espacios son arrendados no se les permite hacer tantas modificaciones siendo ese el principal obstáculo para contratar personal con discapacidad, además del costo de inversión por adecuar esos espacios.

Con respecto a las personas con discapacidad intelectual, *no consideramos que los espacios o las infraestructuras sea un obstáculo, pues ellos se desenvuelven bien, y como refieren, el principal obstáculo que hay con estos personales es más bien una barrera cultural o discriminación más que nada*.

Al consultar sobre mecanismos de comunicación con que cuentan en la empresa que se adapten a las personas con discapacidad, mencionan que la comunicación verbal de forma directa es la más efectiva, *además nos comunicamos por medios digitales, WhatsApp, correo electrónico*. En uno de los establecimientos usan el sistema escrito en braille, pero no va aún dirigido a su personal sino a los clientes. Consultándoles sobre si se diera el caso de que cuenten con personas con discapacidad auditiva verían la posibilidad de que, se incluyan otros tipos de comunicación, refieren todos que es necesario hacer más inclusiva la vida y que si se presentan esas situaciones hay que adaptarse y no discriminar, y que además es una buena forma de atender mejor a los clientes, pues capaz no tengamos muchos personales con esos problemas, pero si los clientes con esa discapacidad se sentirían más a gusto viniendo a los locales, sería cuestión de capacitarnos para lograr una efectiva comunicación con las personas sordas, ya sean empleados o clientes.

A la pregunta de si se genera espacios de integración y concienciación sobre las personas con discapacidad con el

objetivo de eliminar prejuicios, estigmas y estereotipos, y estimular más la integración y toma de conciencia sobre la diversidad de las personas, los entrevistados aseguran que se trabaja siempre en ello, y más aún desde que se tiene personal con discapacidad en sus empresas.

El primer paso para esto siempre es hablar y concienciar primero al personal que ya se encuentra trabajando en el local, es necesario que sean ellos primero los capacitados y concienciados sobre este tema de la discapacidad, refirieron los encargados y dueño de los establecimientos. Además, comentan: son ellos los que conviven diariamente con sus compañeros y son los que deben hacer que las labores realizadas sean efectivas y eficientes para todos, se trabaja mucho con el trabajo en equipo.

Indican, también, que se realizan evaluaciones de desempeño, reuniones y actividades de integración por fechas especiales, día del trabajador, aniversario de la empresa y otros donde se hace partícipe a todos los empleados sin distinción alguna.

Refiere el dueño de uno de los establecimientos, que para él su principal capital es el capital humano, su personal, y que el éxito del negocio es que ellos se sientan a gusto trabajando y sirviendo a los clientes, por eso también se apuesta a concienciar a todos sobre no prejuizar a nadie, ya sea compañero de trabajo o cliente, todos son iguales y tienen derecho al respeto, la atención y el buen trato.

Otro encargado mencionó que: *no sé cómo será el trato en otras empresas, pero nosotros intentamos que esto funcione correctamente, se trabaja por tener un espacio y ambiente de trabajo donde todos podamos apoyarnos y cuando haya algún inconveniente o imprevisto estamos ahí para solucionar lo que sea, los empleados más antiguos y aquellos que se van incorporando tienen en cuenta esta política y a veces es complicado adaptarse pero trabajamos siempre por romper esos esquemas o prejuicios con relación a nuestro personal con discapacidad y cuando ya se hace más larga la convivencia el personal que ingresa y es más nuevo termina sorprendido del desenvolvimiento de su compañero.*

En relación a la pregunta: ¿Considera usted que las personas con discapacidad física auditiva y visual o aquellas

con discapacidad psicológica o intelectual son propensas a un prejuicio de ofrecer un servicio con baja calidad?

Absolutamente no, fueron las respuestas recibidas por los tres entrevistados, las personas con discapacidad tienen todo el potencial de rendir y ejecutar trabajos de calidad, siempre y cuando se ubiquen en puestos que se ajusten a su perfil: *no tiene por qué ser de baja calidad, si se explora y se logra determinar para que es buena esa persona, se desempeñará de igual forma, te doy un ejemplo, si evaluamos a un pez por lo bueno que sea corriendo, pensaremos que no sirve para nada, pero no es así, simplemente el pez no está en su ambiente natural que sería el agua, y eso es lo que se debe hacer con todos y todos incluye a las personas con discapacidad, si se logra ver para qué es bueno, se adapta eso puesto para que él rinda, lo hará en un 120% inclusive. Lo que pasa en la mayoría de los casos es que se les asignan tareas que no están acondicionadas o adaptadas para sus capacidades y conocimientos.*

Por último, a la pregunta: ¿Sus clientes perciben una baja calidad en la prestación de los servicios por parte de las personas con discapacidades físicas, auditivas y visual o aquellas con discapacidad psicológica o intelectual?

Referente a este punto, solo una empresa cuenta con un personal que atiende a los clientes de manera directa, los otros realizan actividades administrativas y más operativas en la cocina. Pero, el encargado de este personal menciona lo siguiente: *El paraguayo es un comensal bien difícil de atender y si normalmente no trata bien a una persona normal, no me quiero imaginar a una persona con discapacidad, pero por suerte en nuestro caso nunca tuvimos casos de mal trato al personal, pues siempre es muy atento y agradable que, como les digo a sus compañeros, él con su sonrisa e “inocencia” ya le mete al bolsillo a los clientes, más no creo que sea siempre así, pues en verdad el paraguayo a veces es muy argel y quiere un servicio rápido, aquí nuevamente creo que entra a jugar las habilidades y capacidades que tiene el personal y donde se le ubica en la empresa respecto al puesto, capaz si estuviera en otro puesto de trabajo donde se requiera de que él sea rápido y metódico, capaz si haya inconvenientes con los clientes.*

Análisis de los resultados de las entrevistas a personas con discapacidad que trabajan en los restaurantes de comida rápida de los barrios de Las Lomas y Villa Morra de la ciudad de Asunción.

Los resultados de las entrevistas a las personas con discapacidad que trabajan en restaurantes de comida rápida en dos de los barrios de Asunción, han propiciado resultados que se comparten a continuación.

Cabe resaltar, primeramente, que dichas entrevistas fueron aplicadas de manera voluntaria a dos personas con discapacidad que se desempeñan en dos establecimientos de comidas rápidas, una en el barrio Villa Morra y la otra en el barrio Las Lomas, cada quien desarrolla actividades diferentes, una como ayudante de cocina y el otro en el área administrativa.

A la consulta de *¿Qué significa para vos tener una discapacidad?*, refieren que *significa esforzarse más, principalmente para superar algunas barreras o impedimentos que comúnmente se nos presenta*. Significa también, *sentirse muchas veces discriminados, o dejados de lado, y en algunos casos hasta nos juzgan sin conocernos, la mayoría discrimina, no todos, pero por lo general discriminan a las personas sin conocer el potencial y se debe vivir con eso*.

A la pregunta: *¿Consideras que existen muchos obstáculos para conseguir un trabajo? Cuáles serían las principales: ¿la accesibilidad de los espacios, las instalaciones o equipamientos, la comunicación, algún aspecto legal, prejuicios, estigmas y/o estereotipos?*

Los entrevistados comentan que sí hay muchos obstáculos, mucha burocracia para conseguir trabajo, *en casi todo piden tener experiencia laboral, pero es muy difícil para nosotros eso, pues si nunca dan oportunidad a las personas discapacitadas ese apoyo, no podemos cumplir con ese requisito y simplemente por eso ya no nos llaman*.

Uno de los entrevistados, refiere además que: *la mayoría de las empresas no tienen acondicionadas sus oficinas o locales para personas con discapacidad, los pasillos son muy angostos y no nos podemos movilizar si tenemos silla de ruedas, tampoco los baños, muchas veces están adaptados a*

nosotros, en la mayoría de los casos creo que el tema de la plata es un obstáculo, porque para contratar a una persona con discapacidad se tiene que acondicionar todos los espacios y eso implica un gasto para la empresa, por lo que creo que no contratan a personas con discapacidad física o movilidad reducida.

Ambos entrevistados coinciden en mencionar que los prejuicios o los estigmas son los obstáculos más grandes, *la gente piensa que por que tenemos una dificultades para movernos o realizar ciertas tareas no somos útiles. Los obstáculos pueden ser más que nada la apariencia, son muy pocos los empleadores que se dedican a mirar más allá del físico. Otras capaz consideran que no podremos hacer bien nuestro trabajo, por eso no contratan, pero creo que a todos les tenemos que dar oportunidad para que demuestre lo que sabe hacer.*

Al realizar una consulta directa con respecto a si alguna vez han tenido algunas de estas dificultades u obstáculos, menciona que sí, que fue muy complicado llegar a estos puestos, que en varios lugares se han postulado pero que nunca les llamaron, hasta que finalmente pudieron acceder a programas de inclusión y con apoyo de algunos amigos y capacitación constante obtuvieron el primer empleo y que desde ese momento demostraron que sí son capaces, pero que normalmente es muy complicado si no se tiene apoyo.

Así mismo, a la pregunta: *¿Consideras que las exigencias de los puestos de trabajo están por encima o por debajo de tus capacidades y competencias?*

Ambos entrevistados refieren de que actualmente están en puestos donde se desenvuelven muy bien, pero que eso fue un proceso, tuvieron que ir ajustándose a las exigencias, capacitándose, demostrando interés y esfuerzo, pero que también sus respectivas empresas iban evaluando lo que hacían. Uno de los entrevistados, menciona que: *al principio me hacían hacer cosas muy básicas, capaz para ir probándome, pero en una de las evaluaciones con mi jefe le dije que yo podía hacer más cosas y que me pruebe, confío en mí y de a poco me daba cada vez mayores trabajos, hasta que se dio cuenta de mi potencial y mi esfuerzo y ahora hago mis actividades casi solo, sin necesidad de que me ande con-*

trolando mucho, y en el caso que algo no entienda siempre le pregunto para estar bien claro lo que tengo que hacer y cómo hacerlo, eso creo que debe ser la cosa, no darnos actividades que no podemos hacer o en todo caso que nos vayan apoyando para que podamos cumplir con eso. Pero que tampoco crean que no sabemos hacer nada, muchos estudiamos y nos capacitamos es solo cuestión de que nos pongan a prueba y nos vayan evaluando.

Referente a la pregunta ¿Consideras que las oportunidades o puestos de trabajos a los que pueden acceder una persona con discapacidad se ajustan a sus intereses, capacidades y competencias? Si consideras que no se ajustan, ¿Cuál puede ser el principal motivo?

Indican que, en su mayoría, sí, casi siempre los puestos de trabajo no están adaptados a las personas con discapacidad, están preparados para personas que no sufren de este tipo de condición, por lo que en ocasiones para integrar a un personal que tiene algún tipo de discapacidad, les asignan labores básicas.

Uno de los entrevistados indica que: *como mencioné anteriormente, piensan que no sabemos hacer muchas cosas y nos dan tareas sencillas, pero eso depende siempre del puesto, cada quien sabe sus capacidades, lo que sabe hacer bien y le gusta hacer, así que es cuestión de que los jefes nos vayan evaluando y de apoco darnos más responsabilidades, y también que siempre nos pregunten lo que nos gusta hacer, porque a nadie luego le va a salir bien algo si no le gusta.*

Referente a los motivos, mencionan como principal, que en su mayoría suponen que por tener algún tipo de discapacidad no pueden hacer muchas cosas, sin evaluar realmente aquello en lo que son buenos y adaptar capaz esas actividades a la persona con discapacidad para potenciar esas habilidades.

Al consultar sobre el tema de la remuneración que reciben, indican que es lo que establece la Ley, y que reciben justamente ese dinero por el trabajo que desempeñan y las horas de trabajo realizadas.

También fueron consultados sobre si en algún momento han sentido algún tipo de prejuicio o estigma durante la ejecución de sus funciones, mencionan que no, que ni los

jefes ni compañeros los han discriminado, la entrevistada refiere que: *afuera si, y cuando niña, la gente te discrimina por todo hasta por tu forma de caminar, vestir, y más cuando tienes una discapacidad, pero en el trabajo, los compañeros somos muy unidos y todos nos ayudamos.*

A la pregunta: *¿Consideras que una persona con discapacidad ofrece algún servicio de baja calidad?, la respuesta unánime fue, definitivamente no, sabemos hacer nuestro trabajo de igual manera que las otras personas, como todos nos equivocamos algunas veces, pero eso es común, vamos aprendiendo de apoco como ir haciendo y en mi caso si no se algo siempre pregunto o pido ayuda, pero eso no es tener baja calidad.*

En mi caso, refiere el otro entrevistado, todo depende de tu desempeño y esfuerzo y de que quieras hacer bien las cosas, no es que una persona por tener algún tipo de discapacidad va a hacer todo mal las cosas, si se le capacita bien y está en un puesto de trabajo que le gusta y conoce, no creo que haga mal las cosas.

Finalmente, al preguntarles sobre algunos aspectos que recomendarían abordar a las empresas privadas, en particular a los restaurantes de comida rápida para seguir en el camino de un empleo más inclusivo, comentan que lo primero es que: *sean más abiertos, que den oportunidad a las personas con discapacidad para que demuestren lo que saben hacer, que no discriminen, que apoyen más la inclusión, que inviertan en sus locales para así dar más empleos a las personas discapacitadas, que si no saben cómo trabajar con personas con discapacidad, pidan apoyo a las instituciones como la SENADIS; la CONADIS, el DENIDE, y fundaciones como SARAKI, que hacen capacitaciones para que se pueda contratar a las personas con discapacidad.*

COMENTARIOS

El principal objetivo de esta investigación giró en torno a definir los obstáculos que impiden la inclusión laboral de personas con discapacidad en los restaurantes de comida rápida de los barrios Las Lomas y Villa Morra de la ciudad de Asunción en el año 2020; considerando lo

referente a inclusión laboral, es necesario comprender que es un proceso que no se centra únicamente en conseguir un puesto de trabajo, sino que la inclusión juega un rol relevante para la concreción también de una inserción social (Zubero, 2009; Escobar, 2014).

En el marco de esta investigación, se llevó a cabo un trabajo de campo a través de la aplicación de entrevistas y análisis de los resultados con las que se llegan a las siguientes conclusiones:

La inclusión laboral de personas con discapacidad es aún un tema que requiere de mucho debate y apoyo dentro del país, trae consigo muchas presunciones y poca clarificación respecto a su accionar, aunque existan varias leyes que resguardan la inserción laboral de personas con discapacidad, su formación laboral, el respeto a su dignidad y un trato justo e igualitario (Ley 3540, 2008) y (Ley N° 5421, 2015), no se observa que eso sea aplicado en todos los rubros laborales.

Los resultados obtenidos mediante la entrevista a expertos que trabajan con la promoción de personas con discapacidad para el acceso al empleo, los encargados y dueños de tres restaurantes de los mencionados barrios y los mismos empleados entrevistados, vislumbran que no solo la discapacidad física sea el obstáculo principal de la no contratación, sino que además de eso, existen más bien prejuicios y obstáculos relacionados con desconocimiento y la discriminación.

A continuación, se enumeran una serie de obstáculos identificados en esta investigación:

- Espacios físicos no adaptados para el desenvolvimiento y manejo apropiado de las personas con discapacidad: muchos de los locales cuentan con espacios reducidos, sin instalaciones apropiadas para personas con poca movilidad o movilidad asistida, no existen rampas en muchos de ellos y aunque hubiera la intención de acondicionar los espacios se cuenta con barreras como el de que muchos de estos locales son arrendados y disponen de poco espacio para las adecuaciones, otro tema es el costo que implica hacer esas remodelaciones.
- Comunicación efectiva para personas con discapacidad

visual, auditiva, intelectual y psicológica: estas son otras de las barreras que se identifican para contratar a personas con discapacidad, pues en casos con personas sordas o que requieren de intérpretes la comunicación es bastante complicada y no permite el desarrollo profesional apto para los puestos de trabajo en los establecimientos.

- Un marco legal que realmente sea efectivo en cuanto a la regulación de incluir a las personas con discapacidad en entornos laborales privados: pues la legislación solo obliga al sector público mediante sus Leyes 2479/2004 y su modificación 3585/2008 a tener un 5% de personal con discapacidad en los entornos laborales de entidades del Estado.
- Falta de incentivos fiscales para las empresas privadas: que motive realizar inversiones en sus instalaciones para hacerlos más inclusivos, contratar a personas con discapacidad y capacitaciones al personal de apoyo en lo referente a lenguaje de señas u otros medios de comunicación efectiva.

Así mismo se identificó, que no solo la discapacidad física es el principal obstáculo para la inclusión laboral de las personas con discapacidad en los restaurantes de comida rápida de los barrios incluidos en la investigación, sino que los principales obstáculos para la inclusión laboral son las barreras sociales y culturales creadas en torno a ellas, la discriminación, la presunción de que no pueden realizar trabajos de calidad y también una baja promoción sobre la diversidad de las personas en entornos laborales.

Evidenciando que los obstáculos no parten de las personas con discapacidad, el hecho de tener una discapacidad no es un impedimento de llevar a cabo un trabajo o una labor, tampoco implica que ese trabajo ejecutado no sea bueno o de mala calidad, sino más bien esos obstáculos provienen de las demás personas –empleadores, clientes, otros trabajadores - que presumen que por contratar o recibir un servicio de personas con algún tipo de discapacidad no será posible realizar el trabajo o prestar el servicio con eficiencia.

Estos aspectos, llevan a generar más obstáculos, como ser las exigencias del puesto de trabajo, que en muchos ca-

son excesivas y no adaptadas al perfil del empleado con discapacidad, y en otras ocasiones son muy básicas –suponiendo que no pueden desarrollar las actividades eficientemente- sin considerar cuáles son realmente las capacidades y competencias del contratado y mucho menos sus intereses en el lugar de trabajo.

Debiera tomarse como ejemplo, los casos de éxitos en otros países que apuestan a la inclusión laboral de personas con discapacidad. “El empleo es una realidad importante para la vida de todos, pero para un discapacitado asume un valor añadido: desencadena las mejores energías y devuelve la dignidad” (Santegidio, 2021), considerar los casos Juan Valdez, Oma y McDonald’s en Colombia (Quintero Vega, 2017), el caso La Sanguchería La Inclusiva, en Chile (Incluyeme.com, 2021), Café Positivo de la Argentina (Andino & Prat, 2019) y por qué no los ejemplos en el Paraguay, caso McDonald’s, que desde mayo de 2013, mediante el programa “Empleo con Apoyo”, incorporó a “dos jóvenes con discapacidad intelectual en dos locales de la cadena, ambos jóvenes beneficiarios del programa Gestión de Talentos de la Fundación Saraki” (Fundación Saraki, 2013).

Con lo expuesto anteriormente se concluye que, los obstáculos que impiden la inclusión laboral de personas con discapacidad en los restaurantes de comida rápida de los barrios Las Lomas y Villa Morra de la ciudad de Asunción en el año 2020, van más allá de un impedimento físico, sino más bien son las barreras sociales y culturales, presunciones, prejuicios y discriminación, las que impiden la inserción laboral de las personas con discapacidad en este tipo de establecimientos.

Mediante esta investigación se contribuye a evidenciar que el tema de inclusión, accesibilidad al empleo no se limita únicamente a los aspectos arquitectónicos o edilicios, ya que también existen otro tipo de barreras, y las mismas varían de acuerdo al contexto. Y que no solo se debe pretender cubrir una vacante o cumplir con las leyes para no ser sancionados, sino que, debe implicar procesos que redunden en acciones anteriores a la inclusión, como ser:

- La formación laboral efectiva de las personas con disca-

pacidad,

- Gestiones durante la actividad laboral, como el acompañamiento; y
- Gestiones posteriores a la incorporación, como el seguimiento del proceso laboral.

El trabajo demuestra la existencia de muchas apreciaciones positivas de parte de los participantes de las entrevistas, en cuanto a las medidas que se deben implementar para superar las barreras que impiden la inclusión, y propician la discriminación social, limitando el ingreso de las personas con discapacidad en los entornos laborales, específicamente restaurantes de comida rápida en los barrios Las Lomas y Villa Morra de Asunción.

Finalmente, es de suma importancia que para hacer efectiva la contratación de personal con discapacidad sea necesario considerar: las características del puesto de trabajo, las capacidades y competencias, destrezas, aptitudes e interés de los postulantes, condiciones de accesibilidad y adaptación de los espacios y criterios, reglamentos y condiciones generales de trabajo que procuren el cumplimiento de ello y los trámites que esto implica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andino, G., & Prat, C. (3 de septiembre de 2019). *Café Positivo, un bar que genera empleo para personas con discapacidad en San Isidro*. Infobae. Recuperado el abril de 18 de 2021, de <https://www.infobae.com/sociedad/solidaridad/2019/09/03/cafе-positivo-un-bar-que-genera-empleo-para-personas-con-discapacidad-en-san-isidro/>
- BACCN. (24 de julio de 2014). <https://www.bacn.gov.py/>. Obtenido de [https://www.bacn.gov.py/leyes-paraguayas: https://www.bacn.gov.py/leyes-paraguayas/2541/establece-la-obligatoriedad-de-la-incorporacion-de-personas-con-discapacidad-en-las-instituciones-publicas](https://www.bacn.gov.py/leyes-paraguayas:https://www.bacn.gov.py/leyes-paraguayas/2541/establece-la-obligatoriedad-de-la-incorporacion-de-personas-con-discapacidad-en-las-instituciones-publicas)
- BACN. (03 de diciembre de 2015). Ley N° 5421 / Igualdad de oportunidad en la formación para el trabajo de las personas con discapacidad. Recuperado el 02 de mayo de 2021, de <https://www.bacn.gov.py/>: <https://www.bacn.gov.py/leyes-paraguayas/4411/igualdad-de-oportunidades-en-la-formacion-para-el-trabajo-de-las-personas-con-discapacidad#:~:text=LEY%20N%C2%BA%205421-,IGUALDAD%20DE%20OPORTUNIDADES%20EN%20LA%20FORMACI%C3%93N%20PARA,-DE%20LAS%20PERSONAS%20CO>
- Báez-Lebrón, M. (2015). Ideologías del trabajo y construcciones de la discapacidad en el contexto puertorriqueño. *Revista Electrónica Educare (Educare Electronic Journal)*, 19(1), 275-296.
- De Rodriguez, L., & Albiol, A. (2005). Análisis de oportunidades laborales de las personas con discapacidad en la Ley 2479/04. Dirección General de Postgrado de la Universidad Nacional de Asunción / Fundación Vía Pro, 27-41. Obtenido de file:///C:/Users/HER_S/Downloads/Dialnet-AnalisisDeOportunidadesLaboralesDeLasPersonasConDi-5654286.pdf
- Escobar, D. M. (2014). *La inclusión de las Personas con Discapacidad en el mercado laboral colombiano, una acción conjunta*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- FEDESARROLLO. (2018). *INCLUSIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD*. Bogotá: ACRIP. Obtenido de <https://www.fedesarrollo.org.co/sites/default/files/5imlmayo2018web.pdf>
- Fundación Saraki. (2013). *Boletín Digital Todos Somos Diferentes*. Asunción : Fundación Saraki. Recuperado el 18 de abril de 2021, de <https://linco.com.py/mailling/saraki/2013-07a/leer-mas.php>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México: McGraw-Hill.
- Incluyeme.com. (2021b). *El restaurante más inclusivo se encuentra en Chile*. Obtenido de [https://www.incluyeme.com: https://www.incluyeme.com/restaurant-mas-inclusivo-se-encuentra-chile/](https://www.incluyeme.com:https://www.incluyeme.com/restaurant-mas-inclusivo-se-encuentra-chile/)
- Ley 3540. (2008). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Asunción, Asunción, Paraguay: Corte Suprema de Justicia. Obtenido de <https://www.pj.gov.py/images/conteni->

do/secretariadegenero/marcolegal/LEY-3540-2008.pdf

Ley N° 5421 (Consultado el 26/09/2020).

Disponible en: <https://www.bacn.gov.py/leyes-paraguayas/4411/igualdad-de-oportunidades-en-la-formacion-para-el-trabajo-de-las-personas-con-discapacidad> 2015).

OCDE. (2010). *Sickness, Disability and Work: Breaking the Barriers*. Paris: OECD Publishing:.

OMS. (2011). *Informe Mundial sobre la Discapacidad*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud. Recuperado el 21 de agosto de 2020, de http://www.who.int/disabilities/world_report/

Quintero Vega, A. F. (8 de febrero de 2017). Juan Valdez, Starbucks y Oma apoyan la inclusión social. La República LR. Recuperado el 17 de abril de 2021, de <https://www.larepublica.co/responsabilidad-social/juan-valdez-starbucks-y-oma-apoyan-la-inclusion-social-2469331>

Santegidio. (2021). EMPLEO Y DISCAPACIDAD. Obtenido de <https://www.santegidio.org/pageID/30368/langID/es/EMPLEO-Y-DISCAPACIDAD.html>: <https://www.santegidio.org/pageID/30368/langID/es/EMPLEO-Y-DISCAPACIDAD.html>

Villa, R. (2012). Políticas públicas para personas con discapacidad de los beneficios al ejercicio de los derechos. *Revista Análisis Público*. Universidad de Valparaiso Chile, 1(1), 133-160.

Zubero, I. (2009). Inserción laboral: ¿Y qué hacemos con la sociedad? *Educación Social*(41), 35-47. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/39108076.pdf>