



UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO

FACULTAD DE TURISMO Y GASTRONOMÍA

ESCUELA DE TURISMO

**TÍTULO:**

**IMPORTANCIA DE LA INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS  
CON DISCAPACIDAD EN LOS HOTELES CINCO ESTRELLAS DEL  
CENTRO DE GUAYAQUIL**

Trabajo de Investigación que se presenta como requisito para optar al Título De

“Ingeniera en Administración Turística”

**AUTOR:**

**VIVIANA PAOLA VINTIMILLA DE HAZ**

**TUTOR:**

**AB. YORGI ADALBERTO RAMIREZ ARAUZ, MSc**

Samborondón, septiembre 2015

**Viviana P. Vintimilla De Haz**

Universidad de Especialidades Espíritu Santo – Ecuador

vvintimilla@uees.edu.ec

Facultad de Turismo, Hotelería y Gastronomía, Edificio E.

Kilómetro 2.5 Vía la Puntilla - Samborondón

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación ayudará a concientizar, sociabilizar e impulsar el cumplimiento de la normativa legal vigente en materia de inserción laboral de personas con discapacidad dentro del área turística hotelera en referencia al hospedaje de cinco estrellas de la zona centro de la ciudad de Guayaquil provincia del Guayas a fin de que se genere un trato adecuado entre patrono y empleador para que de origen a una verdadera inclusión laboral dentro de la rama de la hostelería de clase superior específicamente, con la finalidad de determinar el cumplimiento de la normativa legal vigente en referencia a la inclusión laboral de este grupo prioritario y adecuación de espacios de desplazamiento y orientación. Así mismo reflejará desde el punto de vista médico y social cuales son los parámetros con los que se visualiza y clasifica las distintas discapacidades. Para el desarrollo del presente se realizará un análisis basado en encuestas estructuras orientadas a los jefes de recursos humanos. Finalmente de acuerdo a los resultados de la investigación se realizarán las recomendaciones para optar espacios más inclusivos, mejoras en las herramientas de selección de personal, y acompañamiento en el monitoreo e inducción al cargo.

*Palabras claves:* inserción laboral, personas con discapacidad, hotelera, turismo, normativa legal

**Abstract**

This research will help to raise awareness, socialize and boost compliance with current legal regulations on employment of people with disabilities in the tourist hotel area in reference to the five-star accommodations in the downtown area of the city of Guayaquil province Guayas so that appropriate treatment between employer and employee is generated for a real home labor inclusion within the branch of high-class catering specifically for the purpose of determining compliance with the regulations in force in reference the labor inclusion of this priority group and adequacy of space travel and orientation. Also it will reflect from medically and socially which are the parameters that are displayed and classifies the various disabilities. For the development of this structure based on surveys aimed at the heads of human resources analysis will be performed. Finally according to the results of research recommendations to choose more inclusive spaces, improved recruitment tools, and support in monitoring and induction to charge will be made.

*Keywords:* labor market, people with disabilities, hotel, tourism, legal regulations

## **Introducción**

La oferta turística que brinda Ecuador es mega diversa, al contar en un territorio de aproximadamente 256,370 km cuadrados tiene la ventaja de poder encontrar diversidad de climas, flora y fauna, la misma que poco a poco se está tratando de potencializar dentro de los destinos turísticos por visitar dentro de Iberoamérica y de esta manera convertir esta actividad en uno de los pilares de la economía ecuatoriana.

Referirnos al turismo involucra una gama de servicios, estos son a nivel de alojamiento, gastronómico, transporte, y esparcimiento entre otros, mismos que en conjunto hacen posible el desarrollo de esta actividad. Es todo un conglomerado de pequeñas y medianas empresas *pymes*, que crean oportunidades laborales y en ocasiones se desarrollan en lugares donde ésta es su única fuente de ingresos.

El turismo es una actividad que impulsa varios sectores productivos y que a su vez es un generador importante de divisas; a lo largo del tiempo varias instituciones privadas como algunas Organizaciones No Gubernamentales ONG's han apoyado e impulsado proyectos de desarrollo de pequeñas y medianas empresas *pymes* o de investigación dentro de nuestro país para promover el desarrollo económico de las personas y a su vez incrementar el ingreso de divisas.

El turismo social dentro del Ecuador aún no se ha desarrollado, no obstante se está impulsando a través de los programas de gobierno la inserción de los colectivos vulnerables, y dentro de este grupo podemos destacar el segmento laboral de las personas con discapacidad; así mismo en el marco del desarrollo del turismo social se destacan algunos prestadores de servicios, que han incrementado

o mejorado sus infraestructuras para atender a los grupos vulnerables, para que tengan mayor comodidad y acceso.

La Ley Laboral en el Ecuador valora los niveles de discapacidad física, sensorial, intelectual y psicológica, de este segmento poblacional con el objetivo de integrarlos a la producción económica activa, que a su vez se convierte en terapia y fuente de inspiración para lograr objetivos supremos, personales y del buen vivir.

Es oportuno destacar, según estudios realizados por el Consejo Nacional de Discapacidades CONADIS en el 2013 (Consejo Nacional De Discapacidades, 2013), que las personas que tienen limitaciones físicas por deficiencias congénitas son quienes están más dispuestos a la inserción laboral a diferencia de quienes la adquieren en accidentes laborales, que optan por acceder a pensiones sociales.

En la actualidad, el estado está promoviendo la capacitación a personas con diferentes discapacidades e implementando en sus ministerios equipos de tecnología para que, ciegos y/o sordos puedan continuar con su educación profesional, y dentro del marco de socialización está impulsando el uso del lenguaje de señas. En referencia a las personas con discapacidad mental estas requieren una capacitación de funciones específicas de acuerdo a su porcentaje de desarrollo intelectual y a su vez involucrarlos en áreas protegidas tanto para funcionarios como usuarios.

Esta investigación abarca el grado de cumplimiento y satisfacción de las grupos vulnerables dentro del área laboral de los hoteles cinco estrellas del centro de Guayaquil, así mismo servirán para promover el cumplimiento de políticas internas o externas y estas a su vez el mejoramiento de las mismas para poder llegar

a contar con un clima laboral de calidad y calidez, e impulsar el desarrollo productivo de este grupo vulnerable de atención prioritaria en nuestro país.

### **Fundamentación teórica**

En el Ecuador se ha asumido el reto de construir una patria inclusiva, con una sociedad justa y solidaria, donde se promueva la inclusión en todos sus sectores. De acuerdo al "... VI censo de población y V de vivienda (Instituto Nacional Ecuatoriano de Censos INEC 2001), el porcentaje de la población ecuatoriana que señala tener discapacidad fue de 4.7%, datos que en el transcurso de una década ascendió a 5.6%, según los datos del VII censo de población y VI vivienda (Instituto Nacional Ecuatoriano de Censos, 2010). Por otro lado, el estudio "Ecuador la Discapacidad en Cifras" (CONADIS - INEC, 2005), establece que el 12.14% de la población ecuatoriana tiene algún tipo de discapacidad; y, el estudio bio-psico-social misión solidaria Manuela Espejo da cuenta de 294.803 personas con discapacidad..." (ORGANIZACIÓN IBEROAMERICANA DE SEGURIDAD SOCIAL, 2014)

Para las personas que cuentan con el 100% de funcionamiento de sus destrezas físicas e intelectuales conseguir un empleo es de suma importancia para su bienestar emocional; así mismo quienes se encuentra dentro de los grupos de atención prioritaria estos son las personas con discapacidad, contar con un empleo y que este sea su fuente de ingresos es trascendental, ya que al igual que los demás cuentan con sus propias metas y deseos de superación. La interrelación que existe entre el medio en el que actúa y se desarrolla marca la pauta para generar una mejor calidad de vida; hoy por hoy nuestro medio está en un proceso de reconocimiento y valoración a los derechos de esta población, incentivando y promoviendo el

cumplimiento de leyes que respaldan su desarrollo laboral, es por esto que de acuerdo a la Organización Iberoamericana de Seguridad Social “los estados partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones con las demás; ello incluye el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad.” (ORGANIZACIÓN IBEROAMERICANA DE SEGURIDAD SOCIAL, 2014)

Actualmente las empresas públicas y privadas promueven incentivos para quienes contraten personas con discapacidad, tal es el caso, que el Servicio de Rentas Internas SRI señala que “las deducciones que correspondan a remuneraciones y beneficios sociales sobre los que se aporte al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social por pagos a discapacitados o a trabajadores que tengan cónyuge o hijos con discapacidad, dependientes suyos, se deducirán con el 150% adicional.” (Ley De Régimen Tributario Interno Codificado, 2011) de igual manera que de acuerdo al Reglamento de la Ley Orgánica de Discapacidades en su artículo 17 de la cual hace referencia a los servicios y asistencia médica pre-pagada determina “...en el caso de condiciones preexistentes, incluyendo las enfermedades graves, catastróficas o degenerativas que sobrevengan como consecuencia de la discapacidad, serán cubiertas por cualquier tipo de seguro de asistencia médica o de salud y servicios de medicina pre pagada...” (Reglamento a La Ley Orgánica De Discapacidades, 2013) lo que da una mayor tranquilidad a este colectivo vulnerable.

La propuesta de este documento tiene la finalidad de dar a conocer el grado de cumplimiento de las normativas legales vigentes en referencia a la inserción laboral de personas con discapacidad dentro del área turística hotelera de la zona centro norte de la ciudad de Guayaquil; así como también va a reflejar el grado de satisfacción con el que cuenta las personas que ya han sido insertadas en el área.

Así mismo tiene la finalidad de concientizar e impulsar el trato adecuado y las adaptaciones que se generen para que este grupo pueda demostrar sus capacidades y de esta manera se pueda favorecer la relación entre empleado y trabajador para que de origen a una verdadera inclusión laboral.

Esto se consigue a través de un nivel competitivo, entre los empleadores y empleados. Por esta razón, la función del área de talento humano y la gestión que se realice al interior de esta se torna de suma importancia.

El proceso de talento humano en hospedajes de cinco estrellas y sus subsistemas, deben estar acordes a las realidades de las personas con discapacidad y, según las necesidades organizacionales, adaptar las propuestas para el desarrollo de nuevas oportunidades, sin descuidar el nivel de competitividad.

Por lo expuesto, es de sumo interés realizar el presente trabajo el cual refleja la importancia de la inserción laboral de personas con discapacidad en los hoteles cinco estrellas del centro de Guayaquil, donde se observa un criterio informativo y adaptable con la finalidad de que esta área de hospedaje aporte la inclusión de este colectivo de mayor manera. (Consejo Nacional De Discapacidades, 2013)

Para conocer la importancia de la inserción laboral de personas con discapacidad en los hoteles cinco estrellas del centro de Guayaquil, es necesario



conocer el origen de los términos y conceptos que hacen referencias tanto negativas como positivas los actores y gestores del presente trabajo.

Por lo que es oportuno dar importancia a las bases teóricas las mismas que serán explicadas buscando una conexión entre ellas.

- Exclusión: breve reseña de personas con discapacidad (PCD) en la sociedad.
- Inclusión: integración social
- Paradigmas del proceso de inclusión laboral
- Hotelería y talento humano como fuente de desarrollo

### **Discapacidad**

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM) de 1980, la Clasificación Internacional del Funcionamiento, las Discapacidades y la Salud (CIF), de 2001, que constituye la segunda versión de la CIDDM y Celsa Cáceres Rodríguez, "... Es conveniente recordar, que aún no existe un consenso en relación a la forma de referirse a las personas que experimentan algún grado de limitación funcional o restricción, siendo las expresiones más aceptadas "personas discapacitadas" y "personas con discapacidad..." (Rodríguez, 2004)

"La discapacidad y su construcción social varían de una sociedad a otra y de una a otra época, y van evolucionando con el tiempo" (García & Sarabia Sánchez, 2001)

Desde el punto de vista de la sociedad, la discapacidad ha tenido la variable del tiempo como motor para múltiples interpretaciones con distintas respuestas a sus significados, por lo que el término en su contexto se ha visto envuelto en

distintos análisis por parte de profesionales interesados en la materia. Para efectos del presente trabajo se incluirán 2 términos relacionados entre sí: inclusión y exclusión.

### **Exclusión de personas con discapacidad en la sociedad.**

“...La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad del 2008, se constituye en un instrumento que asume la discapacidad desde una concepción social...” (Ministerio de Educación del Perú, , 2008), es decir, que lo refleja desde una connotación personal más no lo determina una condición de falencia física personal.

“Ser discapacitado significa ser objeto de discriminación”. (Barton, 1998)

Para Barton ser una persona discapacitada en la sociedad de la década del noventa tiene relación con el modelo social impuesto por la época, así mismo plantea una visión de clase oprimida en su mayoría con las discapacidades auditivas y físicas, dejando sin mayor relevancia las discapacidades intelectuales y psicológicas. El término “exclusión” en nuestra sociedad está estrechamente vinculado, por lo que, a partir de este término buscaremos encontrar las distintas características que nos permitirán crear un panorama real e histórico en relación a la identidad de este grupo de personas.

De acuerdo a (Echeita, 2002), “la inclusión es un proceso. Es decir, la inclusión debe verse como una tarea interminable de búsqueda de mejores formas de responder a la diversidad...” (Echeita, 2002). Encaminándonos a aprender a vivir con las diferencias, identificar barreras y removerlas.

## **Diferencias entre el modelo médico y social**

A nivel general en la sociedad existen distintos prejuicios para manifestar las condiciones de las personas discapacitadas, siendo estas de gran influencia al pasar los años. Para esto revisaremos dos modelos distintos entre sí de los cuales parten los criterios de profesionales: el más antiguo, el modelo médico, y el otro, basado en el modelo social. Siendo en la actualidad el enfoque más coherente de acuerdo al progreso en desarrollo inclusivo, el modelo social.

Desde el punto médico considera la discapacidad como un problema de la persona directamente causado por una enfermedad, trauma o condición de salud, que requiere de cuidados médicos prestados en forma de tratamiento individual por profesionales, encaminado a conseguir la cura, o una mejor adaptación de la persona y un cambio de su conducta (Rodríguez, 2004)

Para el modelo médico, las discapacidades debían ser combatidas con medicina y/o tratamientos para que de ésta manera puedan acceder a “derechos”. Por lo que bajo este precepto, poniendo de ejemplo un niño que nace con una deficiencia intelectual causada por una mutación genética (y, por lo tanto, sin cura) no podrían tener derecho a una educación de calidad.

El modelo médico, con frecuencia se presenta en campañas de prevención donde ponen mayor énfasis en el aspecto devastador al adquirir una lesión permanente, construyendo de esta manera una imagen negativa. Es por esto que se sugiere que las campañas de prevención sean elaboradas desde la óptica social.

El modelo social manifiesta a la discapacidad como un problema creado por la sociedad. Deja de ser visto de forma individual, es decir, no se le atribuye a la

persona, se manifiesta de forma global, se crea una interacción de condiciones dadas, creadas y regidas por la mayor parte del todo. (Fernández Castillo & Tovar Samanez, 2006)

Para el modelo social, acceder a salud, educación, vivienda, empleo, entre otros, son apenas unos cuantos derechos que deben ser garantizados. Derechos que juntos contribuyen al crecimiento y desarrollo socioeconómico de este grupo. Así mismo, podríamos indicar que una vez que el entorno físico y social esté en armonía obtendríamos como resultados servicios de mayor calidad y dignidad hacia los ciudadanos. Por lo tanto a discapacidad, considera el fenómeno fundamentalmente como un problema de origen social y principalmente como un asunto centrado en la completa integración de las personas en la sociedad. (Rodríguez, 2004)

A manera de resumen, podemos señalar que “lo diferente” para la sociedad en capacidad total y en pleno ejercicio, se ve delimitado a las condiciones anormales de carácter biológico y fisiológico. Sin embargo, hemos podido denotar que estas características no son sólo físicas o biológicas; sino que también implican hechos de carácter social, cultural, político y económico, de contextos diferentes, convirtiendo estos hechos en barreras y/o consecuencias para estas personas.

### **Inclusión: integración social**

El I Encuentro Iberoamericano para la Inclusión Laboral de las Personas con Discapacidad fue llevado a cabo en el Ecuador en la provincia de Galápagos en el mes de agosto del 2013, su objetivo fue firmar un acuerdo en el cual se declarara al año 2013 como el año de la inclusión laboral; la intervención inicio con nuestro ex vice presidente Lcdo. Lenin Moreno con la siguiente frase “el único criterio que se

debe tomar en cuenta es que las personas con discapacidad han esperado demasiado tiempo” (I Encuentro Iberoamericano para la inclusión laboral de las personas con discapacidad, 2013) dentro de este encuentro se refirió a la Misión Manuela Espejo, al bono Joaquín Gallegos Lara y a un conglomerado de acciones solidarias e inclusivas realizadas en su trayectoria gubernamental.

Al referirnos al término discapacidad es importante disertar sobre la integración de este grupo colectivo a la sociedad. Años atrás, referirnos a este aspecto se pudo considerar inalcanzable o ideológico. En la actualidad, al relatar sobre la inclusión laboral de Personas con Discapacidad PCD podemos denotar que tienen una mayor integración y notoriedad en la sociedad. Según la Real Academia Española de la Lengua RAE 2001 cuando hablamos de inclusión, nos referimos a: “acción y efecto de incluir”.

Así mismo, podemos señalar que referirnos a inclusión nos conlleva a un cambio de mentalidad sencilla pero de grandes consecuencias, puesto que el aislarlos viene de una mentalidad de sociedad reflejada en los paradigmas, en la creación de equipamientos no accesibles creándoles nosotros mismos las barreras para su fácil desenvolvimiento.

Logramos destacar que organismos internacionales, instituciones, estados y sociedades a raíz de esto han desarrollado oportunidades para el crecimiento y buen vivir de las personas discapacitadas. A raíz de este cambio de mentalidad, se ha generado una respuesta positiva a los derechos individuales y grupales de los beneficiarios que producto de la exclusión no estaban presentes.

## **Paradigmas del proceso de inclusión laboral**

Entendemos por paradigma, la idea desarrollada en un entorno social quien en función de sus experiencias de vida y calidad de interrelación se producen por la falta de claridad sobre los instrumentos legales, así como también a la escasa información y desconocimiento sobre las discapacidades, sin embargo es importante identificar aquellos pensamientos positivos sobre el proceso de inclusión laboral para efectos del mismo se explica en la tabla 1.

<b>Paradigma</b>	<b>Realidad</b>
Existe diferencia en los tipos de contrato	No, en los contratos de trabajo a nivel general no se establece si la persona posee o no discapacidad.
La remuneración es distinta	No, los salarios deben ser en base a los cargos y funciones determinadas en las políticas internas de las empresas, basadas en las tablas sectoriales expuestas por el ministerio de trabajo.
Las personas con discapacidad no pueden ser despedidas	Si pueden ser despedidos: las obligaciones que todos los trabajadores deben cumplir sin excepción están estipuladas en el código de trabajo, así como también en los reglamentos internos de cada institución y/o empresa.
Trato compasivo y diferenciado	El mejor trato que debe recibir una persona con discapacidad debe ser el de prioritario mas no diferente, siempre caracterizado por el respeto general.
La productividad es menor	De acuerdo a estudios realizados se ha podido sustentar que si la persona con discapacidad se encuentra correctamente ubicada de acuerdo a su perfil laboral su desempeño alcanza los niveles de productividad requeridos.
Ciertas discapacidades son complicadas	A nivel general cada persona tiene fortalezas y debilidades, lo importante es potencializar las fortalezas a través de sus actividades.
Son conflictivas	La discapacidad no debe asociarse al comportamiento, la interrelación con los demás dependerá de factores individuales y del ambiente laboral con el que es acogido.

**Tabla 1: paradigma de inclusión**

**Elaborado por:** autora

## **Tipos de Discapacidad**

### **Discapacidad Física.-**

La discapacidad física se refiere a las deficiencias corporales las cuales originan dificultad o imposibilitan para caminar, correr, manipular objetos con las manos, mantener el equilibrio, entre otros; estas deficiencias pueden notarse a simple vista (amputaciones, paraplejia etc.) o ser internas (insuficiencia renal crónica, anomalías cardíacas entre otros). (MINISTERIO DEL TRABAJO - CONSEJO NACIONAL DE IGUALDAD DE DISCAPACIDADES, 2013)

Para realizar un proceso de inclusión laboral a personas con este tipo de discapacidad se deben tomar en consideración las adaptaciones físicas a los espacios de trabajo, destacando de esta manera la eliminación de barreras arquitectónicas las cuales vayan a dificultar el correcto desenvolvimiento del individuo.

### **Discapacidad Psicológica.-**

Dentro de este grupo de personas podemos abarcar a quienes presente deficiencias y/o trastornos del comportamiento, razonamiento, cambios en los estados de ánimo los cuales afecten su capacidad de juicio crítico (bipolaridad, esquizofrenia, etc.) En referencia a la inclusión laboral de este grupo de personas se requiere que el ambiente laboral y las tareas o actividades encomendadas sean tranquilas y de baja complejidad, tratando de que los niveles de presión sean mínimos y nada complejo. (MINISTERIO DEL TRABAJO - CONSEJO NACIONAL DE IGUALDAD DE DISCAPACIDADES, 2013)

### **Discapacidad Intelectual.-**

Se refiere a las deficiencias cognitivas las cuales dificultan la comprensión de ideas complejas, así como la capacidad de razonar o de anticipar peligros, presenta dificultad para aprender cosas de la vida cotidiana. Para lograr una inserción laboral efectiva en la cual la persona se sienta segura de sus actividades se debe considerar que sus funciones y asignaciones no tengan mayor grado de complejidad ni de responsabilidad. (MINISTERIO DEL TRABAJO - CONSEJO NACIONAL DE IGUALDAD DE DISCAPACIDADES, 2013)

### **DISCAPACIDAD SENSORIAL.-**

La discapacidad sensorial se sub clasifica en visual, auditiva y de lenguaje. En este grupo sobresale la dificultad de interrelacionarse entre la persona con discapacidad y su entorno debido al bajo o limitado desarrollo de sus sentidos, así mismo, genera un aprendizaje adicional a un tipo de comunicación como el lenguaje de señas, el sistema braille. Estos tipos de discapacidades requieren de uno o varios apoyos adicionales para el correcto desempeño de la persona, siendo el caso para los no videntes el apoyo tecnológico de ciertos programas como Jaws (lector de pantalla), Braille para lectura, aplicando esto también en la señalética del lugar de trabajo; para quienes adolecen de una pérdida auditiva el apoyo en el uso de audífonos, hablar claramente y despacio. De igual manera, se debe considerar que las tareas a ellos encomendadas no impliquen mayor interacción con el público. (MINISTERIO DEL TRABAJO - CONSEJO NACIONAL DE IGUALDAD DE DISCAPACIDADES, 2013)

A nivel mundial, la Organización Mundial De La Salud (OMS) en el año 2011 publicó un informe que hace referencia a las discapacidades, donde indica que



existen más de mil millones de personas con discapacidad; en el último censo realizado por el Instituto Nacional Ecuatoriano de Censo INEC determina que en el año 2010 la población total nacional asciende a 14'306,000 habitantes, de los cuales el 5.64% corresponde a personas con discapacidad de distintas índoles.

Para el año 2012 la Vice Presidencia a través de la misión solidaria Manuela Espejo quienes mediante estudios de investigación *in situ* realizados entre los años 2009 y 2013 señalan que mediante acciones realizadas por el gobierno se establece como compromiso la atención a las personas con discapacidad estableciéndolos como un grupo prioritario; de este estudio investigativo, se desprende que existen 294,304 personas con discapacidad mayor las que corresponde a grave y muy grave.

Así mismo, a través del consejo nacional de igualdad de discapacidades se reporta al año 2012 un total de 72,067 personas con discapacidad económicamente activa quienes laboran en distintas áreas del sector privado y/o público, así como también de manera independiente.

### **Los derechos humanos y la convención de las naciones unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad**

La Organización de las Naciones Unidas ONU garantiza los derechos civiles ciudadanos a nivel mundial, y el Ecuador inmerso en el contexto internacional está obligado a respetar estos principios, como se lo explica en el anexo 1. El estado ecuatoriano forma parte desde 1945 de las Naciones Unidas, por lo que se ve en la virtud de dar fiel cumplimiento de estos derechos establecidos.

No obstante, estos acuerdos no han sido suficientes, puesto que desde su implementación ha pasado desapercibido, como consecuencia en el año 2006 se realizó la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

### **Constitución del Ecuador**

En el marco de la actual constitución aprobada en la Asamblea Nacional De Montecristi del 2008 podemos destacar la construcción de una economía pública y solidaria, la atención a grupos vulnerables y prioritarios, protección a los derechos laborales, el buen vivir, por mencionar algunos. Citaré textualmente ciertos artículos de la constitución ecuatoriana que hacen referencia a los derechos de las personas con discapacidad. Anexo 2

Dentro del contexto de la Constitución de la República podemos apreciar que se determina que bajo ningún precepto los ciudadanos podrán ser discriminados por ninguno de los siguientes factores: "...etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar del Virus de Inmunodeficiencia Humana VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente..." (ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE, 2008). De darse el caso, esto será sancionado conforme las estipulaciones de la ley.

De igual manera, la constitución manifiesta que los grupos vulnerables determinados en el artículo 35 recibirán atención prioritaria. Según lo determinado en el art. 47 el estado ecuatoriano dará garantía a políticas de prevención de

discapacidades, así como también ofrecerá atención personalizada en las instituciones públicas y privadas, otorgará asistencia y rehabilitación permanente, vivienda digna y estudios, atención psicológica gratuita, eliminación de barreras arquitectónicas.

En el artículo 48, la constitución se refiere a la amparo de medidas que aseguren inclusión social, obtención de créditos, exoneraciones tributarias, desarrollo de programas y políticas, incentivo a desarrollo de micro emprendimientos, garantía al pleno ejercicio de sus derechos constitucionales, así mismo sancionará a quienes incumplan estos y otros preceptos establecidos en la constitución.

### **Ministerio del Trabajo**

El Ministerio del Trabajo (MDT) determina al empleo como uno de los pilares fundamentales para el desarrollo del ser humano, así mismo, manifiesta el rol importante de los empleadores. Para ello el MDT documentó a través del “Manual De Buenas Prácticas Para La Inclusión Laboral De Personas Con Discapacidad” (MINISTERIO DEL TRABAJO - CONSEJO NACIONAL DE IGUALDAD DE DISCAPACIDADES, 2013) con la finalidad de destacar y difundir como las empresas tanto públicas como privadas garantizan la igualdad de oportunidades, el respeto a la diversidad incluyendo personas con discapacidad en sus equipos de trabajo más allá del cumplimiento de la ley.

Dentro de los objetivos a difundir esta el de crear un instrumento de fácil utilización en donde se den las orientaciones y pautas adecuadas con las cuales se puedan mejorar los procesos de inclusión laboral de personas con discapacidad en

el país. Así mismo, es oportuno destacar las actividades desarrolladas por las unidades administrativas del talento humano tanto de las instituciones públicas y/o privadas, quienes han tomado en consideración dentro de sus procesos de selección a personas de distintos grupos vulnerables, de igual manera, se puede destacar el óptimo ambiente laboral generado alrededor de este grupo creando de esta manera un ambiente favorable en la inclusión.

De acuerdo al manual en referencia se puede definir a la discapacidad como: “...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” (MINISTERIO DEL TRABAJO - CONSEJO NACIONAL DE IGUALDAD DE DISCAPACIDADES, 2013) así mismo, se describen a las deficiencias que originan discapacidad tales como genéticas, congénitas y adquiridas como se lo detalla en el anexo 3

El registro oficial publicado el 25 de septiembre del 2012 que se refiere a la Ley de Discapacidades en la cual se le da un reconocimiento a las discapacidades y que en su artículo n° 6 indica: “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 lo hubiere originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica, y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria (ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR, 2012)

Es de conocimiento general que la autoridad sanitaria es el único ente de control y regulador en referencia a los procesos de calificación y certificación de discapacidad, en la actualidad el documento habilitante es el carnet de discapacidad el cual permite y respalda el reconocimiento legal de las personas con discapacidad, así mismo, en lo posterior dicha información será consignada al registro civil para que se vea reflejada en un solo documento general.

### **Código Ético Mundial para el Turismo**

El Código Ético Mundial para el Turismo (CÓDIGO ÉTICO MUNDIAL PARA EL TURISMO, 2001) en su artículo 2 en el que se refiere al turismo como instrumento de desarrollo personal y colectivo establece en el literal 2 “... encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores y minusválidas...”, indicándonos así que la Organización Mundial del Turismo OMT garantiza también los derechos a este grupo de personas.

También podemos destacar que dentro de los derechos que establece el mencionado código en su art. 7 literal 4 se fomenta el turismo a las personas con minusvalías.

### **Reglamento de Alojamiento Turístico Ecuatoriano**

El Reglamento Alojamiento Turístico Ecuatoriano (REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO, 2015) ha sido creado en base al reconocimiento en la constitución al derecho a una vida digna, que garantiza el ocio, descanso, esparcimiento, entre otros. Así mismo, garantiza recibir servicios eficaces, con

calidad y calidez; para lo cual se deberá velar por el cumplimiento de estos principios. De igual manera, la constitución reconoce al turismo como una política de estado encaminada a la obtención del buen vivir, generando plazas de empleo, movimiento de divisas, desarrollo de cadenas productivas, e inclusión social.

La Ley de Turismo (LEY DE TURISMO, 2008), establece como actividad turística al servicio de alojamiento, la misma que será regida por el Ministerio de Turismo MINTUR quien además tiene la competencia de regular, planificar, promocionar e informar las actividades turísticas en los términos de dicha ley.

Dentro del referido reglamento podemos destacar que en su art. 6 literal u “cumplir las especificaciones de accesibilidad para personas con discapacidad”, en donde se indica que bajo los preceptos de esta ley se debe contar con los medios necesarios para el correcto y seguro desplazamiento tanto de los huéspedes como personal que labora en el hotel. Así mismo en el art 18 literal 1 “...facilidades que brinda el establecimiento para personas con discapacidad...” donde podemos incluir toda aquella infraestructura (rampas, baterías sanitarias, apoyos físicos, rampas de desplazamientos), medios de comunicación tales como señalética, señores, dispositivos de comunicación y transporte, que garanticen una armonía tanto en la estadía de los huéspedes como en el correctos desempeños de sus trabajadores.

### **Importancia de la inserción laboral de personas con discapacidad en los hoteles cinco estrellas del centro de Guayaquil**

El mercado de la hotelería a nivel general data de hace más de dos mil años, se conserva evidencia en la antigua roma del origen de hosterías llamadas

mansiones, las mismas que se encontraban ubicadas a lo largo de sus caminos principales, la finalidad era recibir a autoridades gubernamentales y poder atender este sector. Hacia la edad media, el auge que se desarrolló en el comercio incentivó el desarrollo de los mismos, en el siglo XIII Marco Polo visualizó el incremento de este mercado notando un número significativo de lugares que ofrecían albergar a viajeros, dando el servicio de alojamiento y alimentación a mercaderes, mensajeros postales entre otros.

Ciertamente, no es sino hasta el siglo pasado con la construcción del hotel “*The Buffalo*” en los Estados Unidos de Norte América que el concepto moderno de hotel surgió, con la construcción de este hotel se pensó en cubrir las necesidades de la clase acomodada de la época que en su mayoría eran hombres de negocios, posterior a la segunda guerra mundial, con el desarrollo de la era industrial el crecimiento en la construcción de estos hoteles fue notoria, creándose de esta manera cadenas hoteleras mundialmente reconocidas actualmente como la llamada “*Conrad Hilton*”

### **Los primeros hoteles en Guayaquil**

De acuerdo al diario “El Comercio” (Publicitarios, 1880-1930) indica que a inicios del siglo XX surgen los primeros hoteles tanto en Quito como en Guayaquil, entre los que podemos nombrar en Guayaquil a los hoteles, “Gran Victoria”, ubicado en la calle 9 de octubre en la época de 1909 el cual contaba con habitaciones especiales para agentes viajeros, así como también departamentos para familias, los cuales tenían vista al río, ventanas y puertas cubiertas con tela metálica la cual impedía el ingreso de mosquitos propios de nuestro clima tropical; “Gran Hotel

París” de igual manera contaba con departamentos para familias y agentes viajeros, adicional contaba con un salón especial para banquetes. (Publicitarios, 1880-1930)

### **La hotelería en el Ecuador**

El área hotelera está compuesta por una gran cantidad de empresas que brindan estos servicios siendo este un sector de gran proyección económica, generando un alto crecimiento en las tasas de empleo formal. De una manera generalizada, los principales segmentos de la demanda hotelera radican en el área empresarial y corporativa, así como también la de particulares. En relación a la demanda empresarial podemos indicar que este segmento de personas se coloca en primer lugar, compuesta por ejecutivos que viajan de dos a tres veces por semana con períodos de tres a cinco días, habitualmente las cadenas hoteleras conforman grupos de negocios con visión de clientes corporativos y otorgan servicios y tarifas diferenciadas.

De acuerdo a este mercado representado por la clase ejecutiva que necesita visitar la ciudad de Guayaquil por negocios y trabajo diario, los hoteles que cumplan con las necesidades de este mercado cuentan con todas las comodidades indispensables de los ejecutivos siendo las básicas *wifi*, *business center*, salas de reuniones. Debemos tener presente que en la industria hotelera lo que se vende es servicios, seguridad, *confort*, amabilidad, entre otros. Por lo que contar con servicios de calidad y otorgados con calidez es un punto favorable a la hora de seleccionar los servicios. Dar satisfacción al cliente nos otorga una fidelidad y continuidad en la estadía.



## **Objetivo general**

Analizar en el ámbito de los hoteles cinco estrellas del centro de la ciudad de Guayaquil, el nivel de cumplimiento de las normativas legales vigentes referentes a la inserción laboral de personas con discapacidad y determinar el grado de satisfacción de este grupo prioritario.

## **Análisis de las acciones positivas de la inclusión laboral**

En el presente trabajo nos enfocamos en la importancia de la inserción laboral de personas con discapacidad en los hoteles cinco estrellas del centro de Guayaquil por lo que se puede identificar como impactos positivos de la experiencia de incluir a personas con discapacidad en los grupos de trabajo tales como:

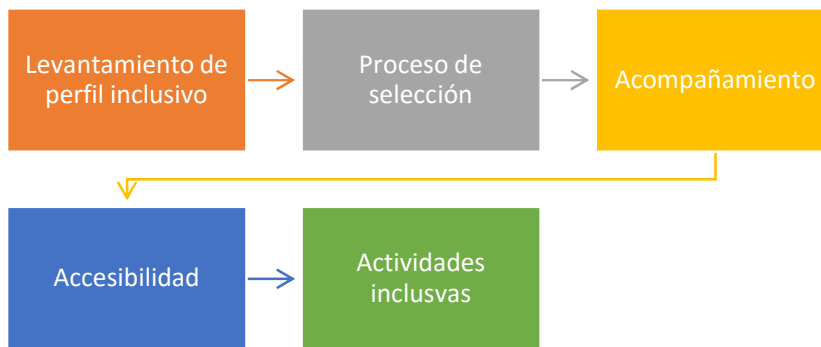
- Equipos de trabajo más unidos, productivos y respetuosos (MINISTERIO DEL TRABAJO - CONSEJO NACIONAL DE IGUALDAD DE DISCAPACIDADES, 2013)

Deducción del 150% adicional para el cálculo de la base imponible del impuesto a la renta respecto a remuneraciones y beneficios sociales que se aporta al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS de cada trabajador con discapacidad extra al cumplimiento del 4% de conformidad con la ley.

- Cumplimiento de responsabilidad social
- Generación de imagen corporativa positiva de responsabilidad social

### **Proceso de selección de persona con discapacidad**

Para desarrollar un correcto flujo en el proceso de selección de personas con discapacidad (figura 1) debemos tener presente que esto significa tener acceso al empleo en las mismas condiciones de tareas, sueldos y horarios que cualquier otro trabajador sin discapacidad; no obstante existen características propias en el proceso de inclusión con las cuales se puede trabajar para mejorar la calidad de trabajo. Podemos identificar los siguientes procesos que nos permitirán seguir los pasos adecuados para obtener una vinculación efectiva.



**Figura 1:** proceso de selección de personas con discapacidad

**Elaborado por:** autora

De acuerdo a la Fundación Asturiana Para La Promoción del Empleo y la Reinserción Sociolaboral de las Personas con Discapacidades y en Grave Riesgo de Marginación Social (Fundación Asturiana para la promoción del empleo y la reinserción sociolaboral de las personas con discapacidades y en grave riesgo de marginación social FAEDIS, 2009) existen diversos sistemas de contratación y las empresas deberían identificar el sistema de empleo con apoyo lo cual se entiende por "...conjunto de acciones de orientación y acompañamiento individualizado en

el puesto de trabajo, prestadas por preparadores laborales especializados, que tienen por objeto facilitar la adaptación social y laboral de trabajadores con discapacidad con especiales dificultades de inserción laboral en empresas del mercado ordinario de trabajo en condiciones similares al resto de los trabajadores que desempeñan puestos equivalentes.”. Con este sistema podemos tener un mejor seguimiento sobre las personas con discapacidad, de igual manera podríamos lograr altos objetivos y estándares de inclusión.

Para tener una idea de qué es un levantamiento de perfil, podemos indicar que es el análisis donde se revisan las funciones, tareas, rasgos y competencias del puesto o cargo a ocupar. Una vez establecido esto, se debe considerar tener un perfil inclusivo, siendo aquel que contiene elementos que permiten levantar información en relación a la vacante o puesto para postulantes con o sin discapacidad. Para lo cual se puede realizar una ficha de trabajo en la cual se determinan los parámetros a analizar de manera general y específica acorde a la necesidad.

### **Metodología**

La muestra de la presente investigación abarca los hoteles cinco estrellas del centro de la ciudad de Guayaquil, la que nos permitirá reflejar el grado de cumplimiento de la normativa legal vigente, nos indicará así mismo los factores de trabajo, accesibilidad y selección de personal.

El punto de partida para la realización de este trabajo será la investigación *in situ* en cada uno de los establecimientos hoteleros, lo cual nos refleja los resultados deseados. Para el efecto, se realiza la anexión de la investigadora al ambiente de trabajo, es decir, se obtiene resultados a partir de la observación en los

hoteles establecidos, esto permite desarrollar el trabajo frente a una realidad observable, es decir la adaptabilidad del investigador hacia la creación de la propuesta.

Los hoteles cinco estrellas de la ciudad de Guayaquil ubicados en el centro de la ciudad son:

- ❖ Grand hotel Guayaquil
- ❖ Hampton inn boulevard hotel & casino
- ❖ Oro Verde
- ❖ Unipark
- ❖ *Wyndham* Guayaquil
- ❖ Ramada

El artículo ha sido enfocado al área de talento humano de los hoteles seleccionados, lo que nos dará el enfoque más real obteniendo los resultados desde el área como ente comprometido con la inclusión de este grupo vulnerable. Dentro de los temas a tratar con los inmediatos superiores están enfocadas a los factores de trabajo, marco de accesibilidad, y marco de selección de personal, en la cual se reflejaran cumplimiento de la normativa, apertura a la inclusión laboral, y reestructuración de los espacios físicos acoplándolos a las necesidades de las Personas con Discapacidad PCD

El estudio nos permitirá presentar un análisis del subsistema del hospedaje de los hoteles cinco estrellas del centro de Guayaquil frente a la inserción y selección de personas con discapacidad.

Las entrevistas que se realizan a los jefes de talento humano, coordinadores o delegados dependiendo del caso, fueron con apertura. Se pudo apreciar una gran acogida a este grupo vulnerable, manifestando a unanimidad que son un contingente laboral que muestra sus destrezas en cada actividad encomendada. De igual manera, manifestaron que ellos observan ganas de trabajar, actitud positiva para conservar sus trabajos, y aprendizaje continuo.

Una de las observaciones generales que realizaron, es que al ser una actividad de servicios, y siendo la imagen lo que atrae el cliente, están conscientes de que este es un limitante para poderlos incluir dentro del personal operativo (repcionistas, meseros, salineros, *valet parking*. Etc.) Pues en relación a la funcionalidad no podría realizar las actividades encomendadas por sus limitaciones.

En cuanto al acceso, o desplazamiento interno, hoteles como el Grand Hotel Guayaquil y Ramada mostraron preocupación a estos limitantes puesto que las construcciones datan del siglo pasado y de la unificación de casas de las zonas, esto se refleja en los desniveles internos mostrando una imagen arquitectónica diferente pero complicada para las personas con discapacidad; sin embargo, han implementado medidas alternativas para el acceso de las mismas siempre preservando el bienestar tanto de huéspedes como de colaboradores.

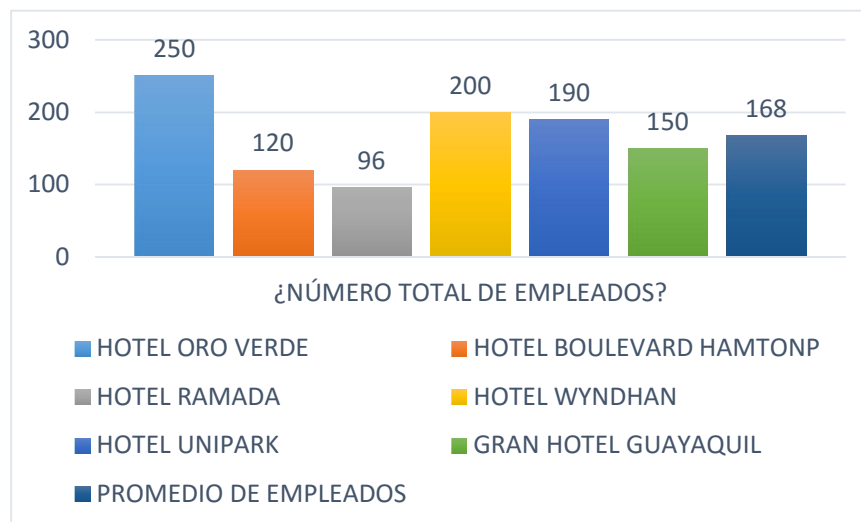
El uso de las encuestas, en caso de ser posible nos permitirá tener un enfoque en referencia a los campos de opinión en tres aspectos generales básicos del hotel tales como: factores de trabajo, accesibilidad, y selección de personal. Siendo la muestra de investigación los 6 hoteles cinco estrellas que se encuentran en el centro

de la ciudad de Guayaquil, para un análisis más estructurado se partirá de un estudio inicial.

Esta investigación nos permitirá definir una muestra o población específica y su participación en el ámbito hotelero, realizar un análisis frente a la existencia de políticas y normas en cuanto a las discapacidades.

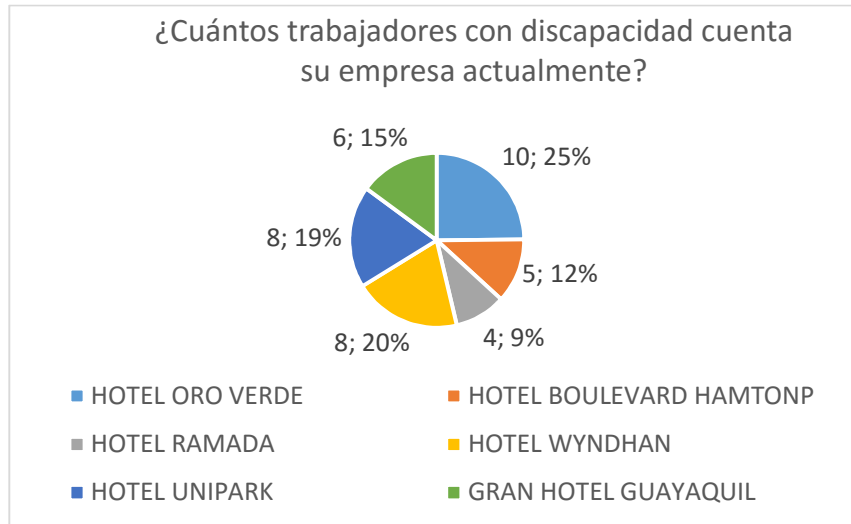
### **Análisis de los resultados**

Inicialmente se realiza una encuesta a los seis hoteles que se encuentran en la zona centro de la ciudad de Guayaquil, a continuación se presenta de manera esquemática y estructurada el análisis de las preguntas de la encuesta realizada a cada uno de los hoteles. De los seis hoteles encuestados podemos indicar que todos aceptaron ser parte de la encuesta, por lo que a más de demostrar la realidad de cada hotel aporta con conclusiones específicas de acuerdo a cada pregunta.



**Gráfico 1:** total de empleados en cada hotel **Elaborado por:** autora.

En el gráfico 1 podemos observar que el promedio de empleados a nivel general por hotel es de 168 personas, las cuales incluyen el personal administrativo y operativo.

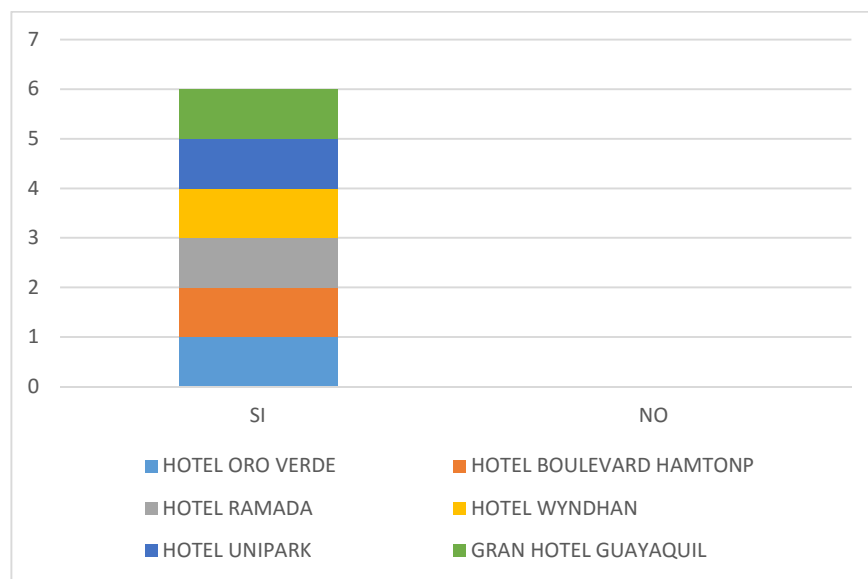


**Gráfico 2:** Porcentaje de trabajadores con discapacidad dentro del universo de los hoteles cinco estrellas del centro de Guayaquil **Elaborado por:** autora.

En el gráfico 2 de acuerdo a la pregunta planteada podemos analizar que todas cumplen con el porcentaje estipulado en la Constitución, Código de Trabajo y Ley de Discapacidades considerando que se realizaron los cálculos de porcentaje de inclusión de acuerdo a la normativa legal vigente siendo esta el 4%.

Así mismo en este gráfico 2, se demuestra que del universo total de Personas con Discapacidad PCD contratadas por los seis hoteles investigados, el Hotel Oro Verde cuenta con el 25% de PCD contratando personas con discapacidad física y sensorial, el 20% lo tiene el Hotel *Wyndham* de los cuales predomina la contratación de PCD física y sensorial tal como se refleja en el mismo gráfico, de igual manera, el Hotel Unipark muy seguido cuenta con un 19% de inclusión de PCD predominando las personas con discapacidad física, el 15% lo tiene el Grand Hotel

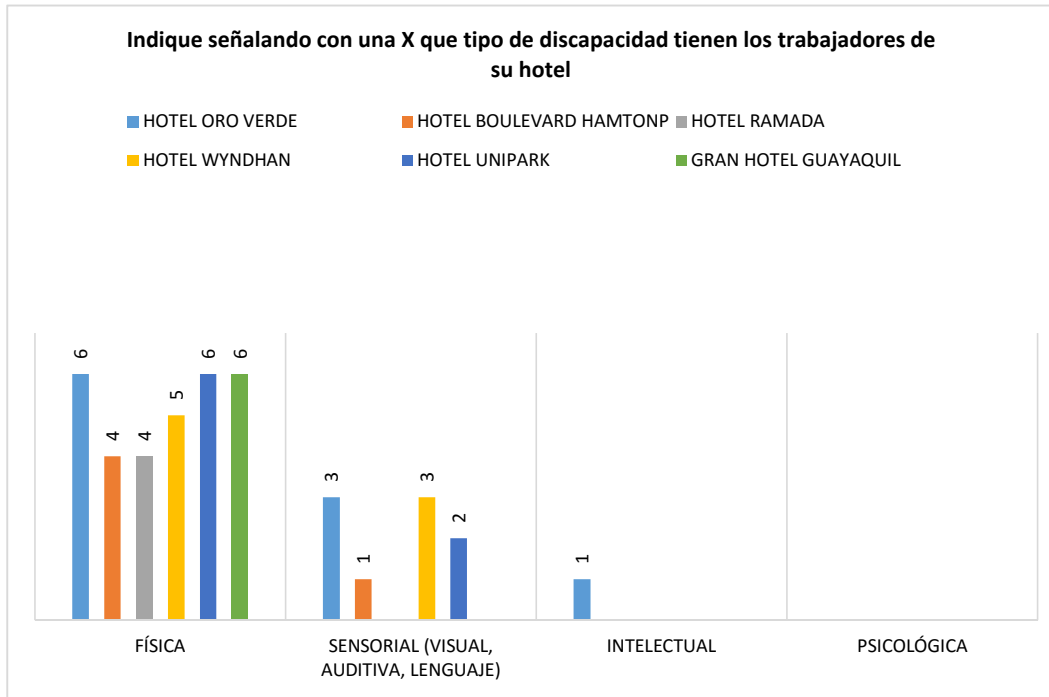
Guayaquil, quien registra en nómina el total de seis PCD con discapacidad física, indicando que al ser en mayor porcentaje trabajos operativos la discapacidad que más se ajusta a las necesidades son las físicas, el hotel Boulevard Hampton cuenta con el 12% de los cuales 4 son personas con discapacidad física y una es con discapacidad sensorial (gráfico 2), y por último tenemos al Hotel Ramada quien cuenta con el 9% de esta distribución total a nivel de hoteles cinco estrellas del centro de Guayaquil.



**Gráfico 3:** conocimiento de normativa legal referente a inclusión del 4%  
**Elaborado por:** autora.

Los hoteles indicaron así mismo en su totalidad que todos conocen que deben cumplir con el 4% de inclusión de personas con discapacidad en las nóminas de sus empresas (gráfico 3).

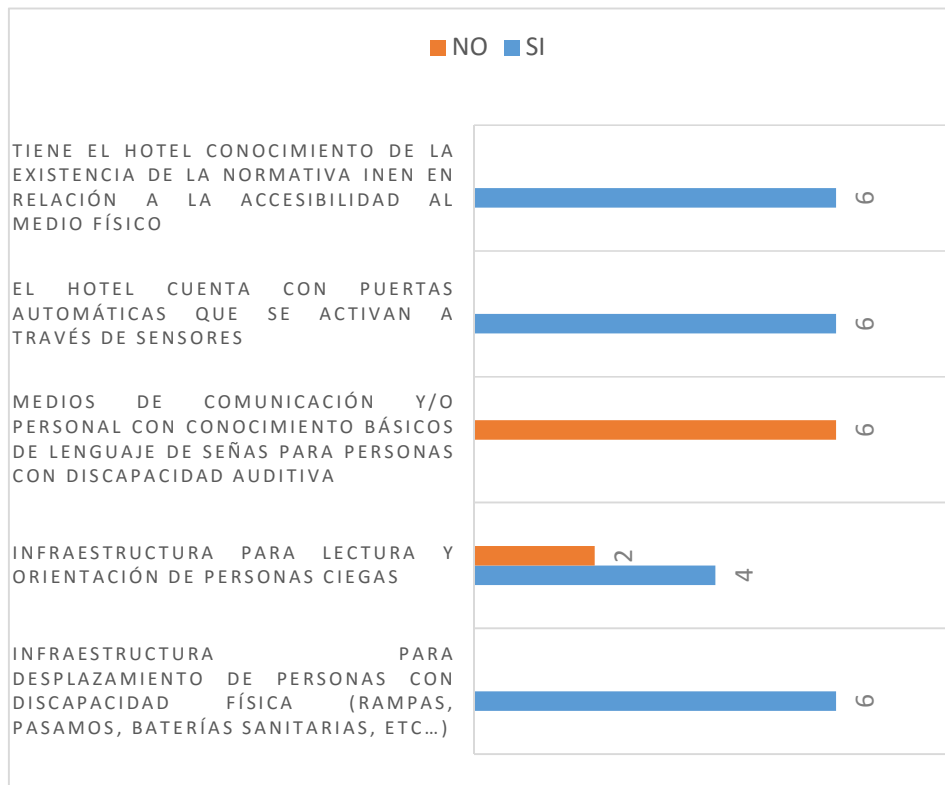




**Gráfico 4:** Tipos de discapacidad en cada hotel  
**Elaborado por:** autora.

Podemos así mismo, observar que ninguno de los hoteles posee dentro de su nómina de personal a PCD con discapacidad psicológica (gráfico 4). Se puede subrayar que durante la encuesta, los jefes de talento humano destacaron la apertura y colaboración de este colectivo específicamente, quienes a pesar de contar con limitaciones físicas tiene una excelente actitud de servicio, requisito primordial para pertenecer a estas cadenas hoteleras.

*Importancia de la inserción laboral de personas con discapacidad en los hoteles cinco estrellas del centro de Guayaquil*



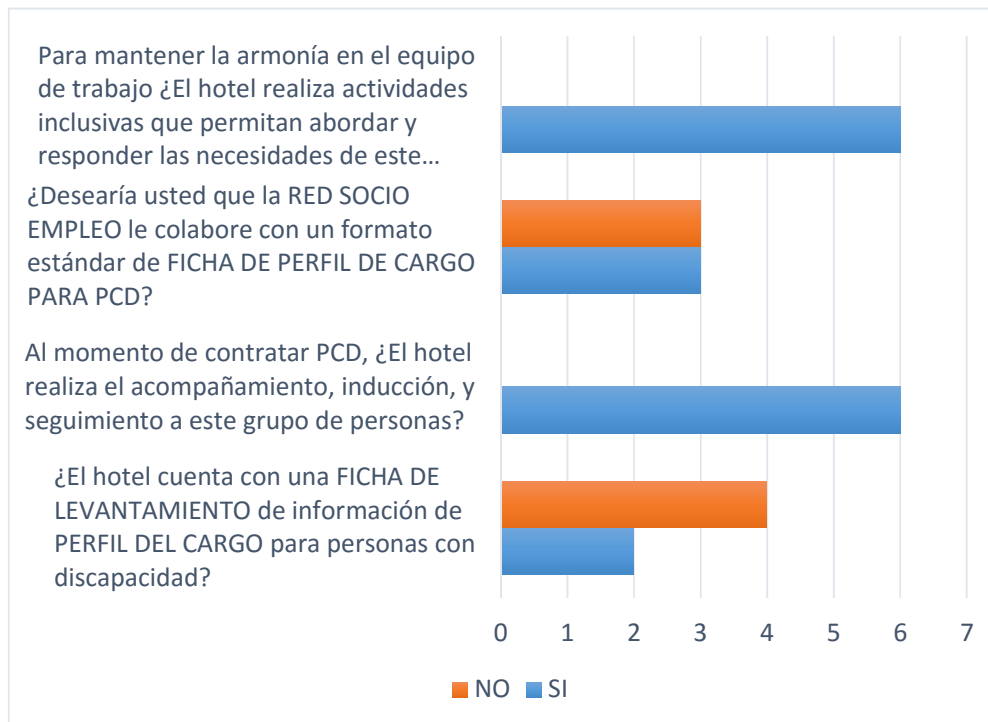
**Gráfico 5:** Marco referente a la accesibilidad interna y externa **Elaborado por:** autora.

Posteriormente se realizaron las preguntas en el marco de accesibilidad interna y externa de los hoteles de las cuales podemos obtener el siguiente análisis detallado en el gráfico 5, observamos que el total de los hoteles cinco estrellas del centro de Guayaquil encuestados tienen pleno conocimiento de la existencia de las normas del Instituto Ecuatoriano de Nacionalización, organismo público de normalización de Ecuador INEN la cual nos da las pautas necesarias para la adecuación de espacios físicos para Personas con Discapacidad PCD y que de esta manera cuenten con una accesibilidad inclusiva.

Para dar servicios de calidad, y a nivel general sin apartarnos de integrar a este colectivo todos los hoteles encuestados cuentan con puertas de acceso que se activan a través de sensores lo cual facilita el desplazamiento más que nada de las

personas con discapacidad física y sensorial. De igual manera podemos ver que en cumplimiento con lo dispuesto en esta normativa los seis hoteles cuentan con accesibilidad acorde a las discapacidades, esto es rampas de acceso para personas en sillas de ruedas con las medidas especificadas, baterías sanitarias, pasamanos, escaleras, ascensores entre otros. Por otra parte también podemos observar que el total de ellos no cuenta con medios de comunicación especial para personas con discapacidad auditiva, manifestaron no tener personal con conocimientos de lenguaje de señas. La encuesta también refleja que 4 de los hoteles cuenta con la infraestructura para orientación, lectura y desplazamiento de personas no videntes.

Finalmente las siguientes preguntas realizadas dentro del marco de selección de personal se obtuvieron los resultados analizados a continuación:



**Gráfico 6: Marco de Selección de Personal** Elaborado por: autora

De esta parte de la encuesta (gráfico 6), se refleja el trabajo interno realizado por los departamentos de talento humano donde se pueden visualizar los valores internos y la apertura hay hacia cada uno de los colectivos de este grupo vulnerable.

Así mismo, el resultado del gráfico 6 indica que todos los hoteles realizan actividades inclusivas y de integración hacia el interior de sus áreas, lo que ayuda a mantener un clima laboral positivo e inclusivo; los jefes de talento humano señalaron durante la encuesta que el grupo de Personas con Discapacidad PCD que forman su contingente laboral son considerados en el mismo nivel que los demás empleados, no realizan diferenciaciones entre unos y otros lo cual ellos pueden ver reflejado en los resultados obtenidos puesto que al ser inclusivos se sienten con mayor apoyo y credibilidad hacia los resultados de sus trabajos.

Así mismo, indicaron que se mantienen al tanto del bienestar y preservaran la salud de cada uno de sus empleados, teniendo mayor cuidado con los Personas con Discapacidad PCD puesto que son un grupo vulnerable.

Los hoteles dijeron en su totalidad (gráfico 6) que realizan el acompañamiento de inicio a fin a todos sus empleados desde las entrevistas e inducción al cargo, así como también realizan un monitoreo en el progreso de sus funciones, particularmente son oficinas de puertas abiertas, es decir hay apertura a las inquietudes de sus colaboradores.

En términos de selección de personal de acuerdo al gráfico 6, reconocieron cuatro de los seis hoteles contar con una ficha interna de selección de personal, no obstante quienes no la tienen estarían dispuestos a recibir ayuda de la bolsa pública

de trabajo red socio empleo para contar con esta herramienta de trabajo y de esta manera mejorar sus procesos inclusivos.

### **Conclusiones**

- En los hoteles investigados se evidencia que en su personal administrativo y operativo, no realizan diferenciación al contratar y cumplen con la inclusión legal del 4% de personas con discapacidad.
- La totalidad de los hoteles si tienen conocimiento de la normativa legal vigente, así como de las normas del Instituto Ecuatoriano de Nacionalización, organismo público de normalización de Ecuador INEN para adecuaciones de las zonas de desplazamiento.
- Así mismo, en todas las instituciones de hospedaje, el mayor grupo de Personas con Discapacidad PCD se concentra en personas con discapacidad física y sensorial; en referencia a la psicológica de la que no hay inclusión, manifestaron que por su tipo de actividad, atención al cliente, complica su labor.
- Los departamentos de talento humano de todos los hoteles investigados, realizan actividades inclusivas y de integración hacia el interior de sus áreas, contribuyendo a mantener un clima laboral positivo e inclusivo.
- En el 100% de los hoteles, se realiza el acompañamiento de inicio a fin a todos sus empleados desde las entrevistas e inducción al cargo, así como también un monitoreo en el progreso de sus funciones, particularmente son oficinas de puertas abiertas.
- En términos de selección de personal, reconocieron cuatro de los seis hoteles contar con una ficha interna de selección de personal.

- De la observación de la investigación se determina que los accesos a las áreas de trabajo del 50% de estos hoteles, no cumplen con los parámetros de las normas del Instituto Ecuatoriano de Nacionalización, organismo público de normalización de Ecuador INEN
- Se puede denotar que el 100% de los hoteles no cuentan con personal que tenga conocimiento de lenguaje de señas.

### **Recomendaciones**

El investigador sugiere las siguientes recomendaciones después de haber desarrollado la propuesta:

1. Se recomienda supervisión continua hacia las Personas con Discapacidad PCD de parte de compañeros de trabajo o personas a cargo de realizar dicha función en el hotel, tal como los departamentos de trabajo social, médico y talento humano referencialmente.
2. Se sugiere que el área de talento humano se preocupe un poco más por la sensibilización, asesoramiento y socialización hacia los empleados del hotel con temas referentes a la discapacidad.
3. Realizar seguimientos de parte de las autoridades nominadoras a la inclusión de personas con discapacidad psicológica e intelectual, puesto que el resultado refleja inclusión 0 en este aspecto
4. Desarrollo de capacitaciones al personal del hotel en materia de lenguaje de señas, las mismas que no solo incentivarán la inclusión de su personal, sino que también podrán dar un mejor servicio a huéspedes con esta discapacidad.

## **Referencias Bibliográficas**

- Anchundia, F. D. (2014). *Propuesta para la gestión del talento humano con síndrome de down para su inclusión y desarrollo en hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil.
- ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE. (2008). *Constitución Ecuatoriana*. Montecristi.
- ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR. (2012). *Ley Orgánica De Discapacidades*. Quito.
- Barton, L. (1998). *Discapacidad y sociedad*. Madrid: Ediciones Moreta.
- CÓDIGO ÉTICO MUNDIAL PARA EL TURISMO. (2001). *Código Ético Mundial Para El Turismo*. Chile.
- Consejo Nacional De Discapacidades. (2013). *Agenda Nacional Para La Igualdad En Discapacidades*. Quito.
- Echeita, G. (2002). *Educación para la inclusión o educación sin exclusiones*. Madrid.
- Fernández Castillo, P., & Tovar Samanez, T. (2006). *Aprender Vida. La Educación de las personas con discapacidad*. Lima, Perú: Fondo Editorial del Congreso de Perú.
- Fundación Asturiana para la promoción del empleo y la reinserción sociolaboral de las personas con discapacidades y en grave riesgo de marginación social FAEDIS. (2009). *Recursos para el empleo de las personas con discapacidad*. Austria.
-

García, C. E., & Sarabia Sánchez, A. (2001). Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad. MURCIA, ESPAÑA.

I Encuentro Iberoamericano para la inclusión laboral de las personas con discapacidad. (agosto de 2013). Obtenido de <http://segib.org/es/node/8108>:  
<http://segib.org/es/node/8108>

INSERSO. (1986). Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías. MADRID.

Ley De Régimen Tributario Interno Codificado. (2011). *Ley De Régimen Tributario Interno Codificado*. QUITO.

LEY DE TURISMO. (2008). *Ley De Turismo*. Quito.

Ministerio de Educación del Perú, . (2008). *Inclusión Laboral para Personas con Discapacidad*. Perú.

MINISTERIO DEL TRABAJO - Consejo Nacional De Igualdad De Discapacidades. (2013). *Manual De Buenas Prácticas Para La Inclusión Laboral De Personas Con Discapacidad*. Ecuador.

ONU. (2008). Declaración sobre los Derechos de personas con discapacidad. Ginebra.

Organización Iberoamericana de Seguridad Social. (2014). *Medidas para la promoción del empleo de personas con discapacidad en iberoamérica*. Madrid.



ORGANIZACIÓN IBEROAMERICANA DE SEGURIDAD SOCIAL. (2014). *Medidas para la promoción del empleo de personas con discapacidad en iberoamérica*. Madrid.

Publicitarios, P. A. (1880-1930). *Hoteles en el Ecuador. Primero Anuncios Publicitarios*.

Reglamento a La Ley Orgánica De Discapacidades. (2013). *Reglamento a La Ley Orgánica De Discapacidades*. QUITO.

REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO. (2015). *Reglamento de alojamiento turístico*. QUITO.

Rodríguez, C. C. (2004). *Sobre el concepto de discapacidad. Una revisión de las propuestas de la OMS*. Tenerife, Islas Canarias, España.

## **Anexo 1**

### **Los derechos humanos y la convención de las naciones unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad**

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) fue fundada en 1945, después de la segunda guerra mundial, con la intervención de 51 países, con el objetivo de mantener la paz y seguridad internacional, además de fomentar los derechos humanos como objeto primordial en la persona, sus condiciones y nivel de vida, sus relaciones de amistad y progreso social. (Anchundia, 2014)

Como lo afirma Anchundia (2014) al indicar que los 193 estados miembros adoptarían decisiones sobre estos temas, en sus diferentes órganos de gobierno.

“El trabajo de las Naciones Unidas es llevado a todo el mundo a través de sus diversos organismos y sistemas de actuación, desde el desarrollo de actividades sustentables, lucha contra el terrorismo, asistencia humanitaria, etc. Hasta la promoción de los derechos humanos, salud internacional, etc. Con el objetivo de generar esfuerzos para un mundo más seguro para las generaciones presentes y futuras. Esta es una pauta fundamental para la no discriminación, tal y como lo manifiesta el artículo 7 de la declaración manifestando a todos los seres en igualdad de condiciones y de protección contra la discriminación. Esta convención se abrió a la firma en 30 de marzo del 2007, después de una larga lucha de negociaciones y decenios por parte de personas con discapacidad y organizaciones dedicadas a su protección, desarrollo y cuidado, con el fin de lograr el reconocimiento mundial de la discapacidad como cuestión de derechos humanos. Así lo menciona el prefacio de documento de declaración sobre los derechos de personas con discapacidad que

entró en vigor el 3 de mayo del 2008, en su página 7: la convención representa un cambio de paradigma en el trato de las personas con discapacidad: se ha pasado de una perspectiva médica o caritativa a un enfoque de derechos humanos, que vela por que las personas con discapacidad tengan acceso y puedan participar en las decisiones que influyen en su vida y solicitar reparación en caso de que se violen sus derechos”. (Anchundia, 2014)

En su artículo 1, la declaración manifiesta como principal objetivo: “promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente” (Anchundia, 2014)

Las características más sobresalientes de la declaración de los derechos de las personas discapacitadas en el 2008, podemos encontrar:

- Los estados partes, en el abanico de la responsabilidad de velar por los derechos de estas personas, deberán ajustar su legislación, promover sus bienes, servicios, políticas, accesibilidad, programas e instalaciones como medida efectiva para asegurar el desarrollo de los destinatarios. (ONU, 2008)
- Los estados partes deberán prohibir todo tipo de discriminación por motivo de discapacidad. De igual forma cabe recalcar que las personas discapacitadas tienen derecho a una protección legal y a beneficiarse de igual medida de la ley. (ONU, 2008)
- Los estados partes deberán promover la toma de conciencia sobre los derechos de las personas con discapacidad, en el sentido de respeto y desarrollo de y hacia

los mismos, utilizando canales y vías de comunicación apropiados. (ONU, 2008)

- Los estados partes deberán adoptar las medidas necesarias para el goce efectivo del derecho a la vida de todas las personas en igualdad de condiciones.
- Las personas con discapacidad poseerán de capacidad jurídica en igualdad de condiciones que los demás. Además del acceso a la justicia, libertad y seguridad para su persona. (ONU, 2008)
- Proteger a la persona discapacitada tanto mental como físicamente, deberá contemplar el ambiente de desarrollo de la persona, para su pleno crecimiento, en el contexto que fuere. (ONU, 2008)
- Los estados partes deberán velar por la persona discapacitada en su acceso a la comunidad en igualdad de oportunidades. Así mismo, garantizaran el ejercicio pleno de su derecho a expresarse por todas las formas de comunicación. (ONU, 2008)
- Educación inclusiva garantizada durante toda su vida, anexa a un proceso de aprendizaje, facilitando medios de comunicación alternativos y razonables. (ONU, 2008)
- Los estados partes deberán garantizar su acceso a la salud como a la rehabilitación, adoptando las medidas apropiadas para su cuidado. (ONU, 2008)
- Promover y garantizar el acceso a trabajo y empleo para las personas discapacitadas, con ajustes de acuerdo a sus capacidades. (ONU, 2008)
- Respetar su privacidad como la de su familia y su participación en la vida cultural como política. (ONU, 2008)

- Así mismo, las Naciones Unidas en su artículo 1 manifiesta como objetivo principal: “promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente”. (ONU, 2008)

### **Constitución del Ecuador**

Art. 11.- el ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:

1. Los derechos se podrán ejercer, promover y exigir de forma individual o colectiva ante las autoridades competentes; estas autoridades garantizarán su cumplimiento. 2. Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades.

Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación.

El estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad.” (ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE, 2008)

“art. 35.- las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad.” (ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE, 2008)

Art. 47.- 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. Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a:

La atención especializada en las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud para sus necesidades específicas, que incluirá la provisión de medicamentos de forma gratuita, en particular para aquellas personas que requieran tratamiento de por vida.

La rehabilitación integral y la asistencia permanente, que incluirán las correspondientes ayudas técnicas.

Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos.

Exenciones en el régimen tributario.

El trabajo en condiciones de igualdad de oportunidades, que fomente sus capacidades y potencialidades, a través de políticas que permitan su incorporación en entidades públicas y privadas.

Una vivienda adecuada, con facilidades de acceso y condiciones necesarias para atender su discapacidad y para procurar el mayor grado de autonomía en su vida cotidiana. Las personas con discapacidad que no puedan ser atendidas por sus familiares durante el día, o que no tengan donde residir de forma permanente, dispondrán de centros de acogida para su albergue.

Una educación que desarrolle sus potencialidades y habilidades para su integración y participación en igualdad de condiciones. Se garantizará su educación dentro de la educación regular. Los planteles regulares incorporarán trato diferenciado y los de atención especial la educación especializada. Los establecimientos educativos cumplirán normas de accesibilidad para personas con discapacidad e implementarán un sistema de becas que responda a las condiciones económicas de este grupo.

La educación especializada para las personas con discapacidad intelectual y el fomento de sus capacidades mediante la creación de centros educativos y programas de enseñanza específicos.

La atención psicológica gratuita para las personas con discapacidad y sus familias, en particular en caso de discapacidad intelectual.

El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios. Se eliminarán las barreras arquitectónicas.



El acceso a mecanismos, medios y formas alternativas de comunicación, entre ellos el lenguaje de señas para personas sordas, el oralismo y el sistema braille.

(ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE, 2008)

Art. 48.- el estado adoptará a favor de las personas con discapacidad medidas que aseguren:

La inclusión social, mediante planes y programas estatales y privados coordinados, que fomenten su participación política, social, cultural, educativa y económica.

La obtención de créditos y rebajas o exoneraciones tributarias que les permita iniciar y mantener actividades productivas, y la obtención de becas de estudio en todos los niveles de educación.

El desarrollo de programas y políticas dirigidas a fomentar su esparcimiento y descanso.

La participación política, que asegurará su representación, de acuerdo con la ley.

El establecimiento de programas especializados para la atención integral de las personas con discapacidad severa y profunda, con el fin de alcanzar el máximo desarrollo de su personalidad, el fomento de su autonomía y la disminución de la dependencia.

El incentivo y apoyo para proyectos productivos a favor de los familiares de las personas con discapacidad severa.



La garantía del pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. La ley sancionará el abandono de estas personas, y los actos que incurran en cualquier forma de abuso, trato inhumano o degradante y discriminación por razón de la discapacidad. (ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE, 2008)

Art. 49.- las personas y las familias que cuiden a personas con discapacidad que requieran atención permanente serán cubiertas por la seguridad social y recibirán capacitación periódica para mejorar la calidad de la atención. (ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE, 2008)

### **Anexo 3**

“**genéticas:** son transmitidas de padres a hijos; **congénitas:** se refiere a aquellas con las que nace un individuo y que no dependen de factores hereditarios, sino que se presentan por alteraciones durante la gestación; **adquiridas:** ocasionadas por una gran cantidad de enfermedades producidas después del nacimiento, o por accidentes de tipo doméstico, de tránsito, violencia, laborales, etc...” (MINISTERIO DEL TRABAJO - CONSEJO NACIONAL DE IGUALDAD DE DISCAPACIDADES, 2013)