

**Inclusión laboral para personas con discapacidad física en cadenas hoteleras colombianas que operan en  
Bogotá**

Marion Fernanda Acosta Hernández

Jennifer Catherine Arenas Guavita

Universitaria Agustiniana

Facultad de Arte, Comunicación y Cultura

Programa de Hotelería y Turismo

Bogotá D.C

2018

**Inclusión laboral para personas con discapacidad física en cadenas hoteleras colombianas que operan en  
Bogotá**

Marion Fernanda Acosta Hernández

Jennifer Cáterin Arenas Guavita

Director

Edwin Alberto Bernal Tristancho

Trabajo de grado para optar al título profesional en hotelería y turismo

Universitaria Agustiniana

Facultad de Arte, Comunicación y Cultura

Programa de Hotelería y Turismo

Bogotá D.C

2018

## **Dedicatoria**

Quiero darle gracias a Dios por siempre estar en este largo camino, por estar guiándome y llenándome de valentía a no renunciar a mis sueños.

A mis padres que han sido la mayor inspiración en estos momentos, son los merecedores de este título profesional, por creer en mí y ser parte incondicional en mí vida, a mi pareja que ha soportado tantas traspasadas, mis hermanos porque son un gran ejemplo en mi vida de persistencia y constancia para lograr metas, objetivos propuestos en la vida finalmente a mi compañera de grado por estar siempre disponible no solo como compañera de trabajo de grado sino como amiga. A todos ustedes mil Gracias

“Aprende a descansar no a renunciar“

*Jennifer Catherine Arenas Guavita*

Agradezco a Dios por cada bendición, por guiarme a lo largo de mi existencia, es el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad. A mi madre Luz Mery Hernández Henao por ser la principal promotora de amor para mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me ha inculcado los cuales hacen posible que mi vida sea encaminada a ser feliz y obtener tranquilidad para mi vida.

De igual manera quiero dedicarle a mi amiga y compañera Jennifer Arenas, por apoyarme cuando más lo necesite, por extender su mano en momentos difíciles, gracias siempre te llevare en mi corazón.

Finalmente, mi más sincero agradecimiento al profesor Edwin Bernal, el principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, enseñanza, conocimiento y colaboración permitió el desarrollo del este trabajo.

*Marion Acosta Hernández*

## **Agradecimientos**

Las autoras del proyecto expresan sus agradecimientos a:

Agradecemos todas las personas que nos apoyaron durante el proceso de investigación y redacción del trabajo, en primer lugar, a Carolina Hernández por direccionar la manera de realizar el trabajo, al tutor Edwin Bernal por orientarnos en los momentos que necesitamos sus consejos.

Así mismo, deseo expresar mi reconocimiento a la Secretaría de inclusión laboral por atendernos y brindarnos la información necesaria, al personal de RRHH vinculado con las cadenas hoteleras quienes se tomaron el tiempo y la intención de escucharnos. Y a la universidad Uniagustiniana por ser la academia de formación y aplicación de todo el conocimiento adquirido durante estos años.

¡A todos Muchas gracias!

## Resumen

El objetivo de este proyecto consistió en realizar una investigación que permitiera identificar las barreras que se forman al momento de generar inclusión laboral para personas con discapacidad física en las cadenas hoteleras que son Colombianas y operan en Bogotá. Así mismo tiene como fin, permitir que las personas en condición de discapacidad a través de una alianza interinstitucional entre la academia, entidades publico privadas y las cadenas hoteleras que puedan vincularse laboralmente en el sector. Para poder realizar este esquema se identificaron tres objetivos específicos los cuales desglosaran la investigación en tres partes fundamentales tales como: analizar los campos de desempeño que existen en la industria hotelera, identificar la percepción que tienen las cadenas hoteleras que operan en la ciudad de Bogotá al volverse incluyentes, haciendo énfasis en las discapacidad física identificándola como la discapacidad más difícil de incluir, y por último el diseñar una estrategia de mercado que permita que la alianza vuelva la industria hotelera inclusiva. Todo esto se logrará a través de la alianza que se desarrolle involucrando como principales actividades el brindar capacitaciones, talleres de sensibilización, presentación de los beneficios, identificando el cumplimiento de los derechos y deberes, y de esta manera eliminar barreras, y volver así la industria accesible que queremos.

*Palabras Claves:* Discapacidad, Accesibilidad, Barreras, Inclusión laboral, Sensibilización, Hotelería, Derechos

## **Abstract**

The objective of this project is to carry out an investigation where the barriers that are generated when generating labor inclusion for people with physical disability in the hotel chains operating in Bogotá can be identified. This objective has as its goal, a compliance of inclusion and an alliance that allows general an agreement between the academy, public private entities and the hotel chains. In order to carry out this scheme, specific objectives are shown, which will break down the research in three fundamental parts, such as: analyzing the fields of performance that exist in the hotel industry, in order to identify the characteristics and skills that people can develop and contribute. With physical disability in the hotel industry, identify the perception that the hotel chains operating in Bogotá have when they become inclusive, emphasizing physical disabilities and identifying it as the most difficult disability to include. Lack of knowledge on the part of the hotel industry on regulations, labor integration and benefits that entails the inclusion of these people with disabilities and finally designing a strategy and market proposal where the knowledge acquired in the course of the Hospitality and tourism career will be applied to return the inclusive hotel industry, through this proposal shows how the partnership between the academy, public and private entities and the hotel sector can intervene to provide training, awareness workshops, benefits, fulfillment of rights and duties, and in this way eliminate barriers, make the industry accessible and generate a projection for future professionals in hospitality and tourism, with knowledge on labor inclusion and accessibility. Provided development and recognition for the hotel industry in the country.

*Keywords:* Disability, Accessibility, Barriers, Labor inclusion, Sensitization, Hotel management, Rights

## Tabla de contenido

1. Introducción.....	11
2. Tema investigación.....	13
2.1. Planteamiento del problema.....	13
2.2 Delimitación.....	13
2.1.1 <i>Pregunta problema.</i> ....	14
3. Objetivos del proyecto.....	15
3.2 Objetivo general.....	15
3.2.1 <i>Objetivos específicos.</i> ....	15
4 Justificación del problema.....	16
5. Marcos de referencia.....	17
5.1 Marco teórico.....	17
5.1.1 <i>Discapacidad mundial.</i> .....	17
5.1.2 Inclusión laboral de las personas con discapacidad y ley de cuotas.....	19
5.1.3 Inclusión laboral de personas con discapacidad y la responsabilidad social empresarial. .....	19
5.1.4 Inclusión laboral de personas con discapacidad y el teletrabajo. ....	20
5.1.5 La inclusión para personas con discapacidad entre la igualdad y la diferencia. ....	20
5.1.6 ReCa (red de empleo con apoyo). ....	22
5.1.7 Fundación arcángeles. ....	23
5.1.8 Best buddies Colombia.....	24
5.1.9 Responsabilidad social empresarial.....	24
5.2 Marco legal.....	28
5.2.1 Derechos fundamentales.....	28
5.2.2 Derecho Laboral. ....	29
5.2.3 Ley 361 de 1997. ....	30
5.2.4 Accesibilidad al medio físico ley 12 de 1987.....	30
5.2.5 Ley 558 del 2015 . ....	30
5.2.6 Decreto 2011 de 2017 vinculación laboral de personas con discapacidad en el sector público. ....	31
5.3 Marco conceptual.....	32
5.3.1 Discapacidad.....	32
5.3.2 Discapacidad física.....	32

5.3.3 Turismo accesible.....	33
5.3.4 Accesibilidad.....	33
5.3.5 Accesibilidad física.....	34
5.3.6 Cadena hotelera.....	34
5.3.7 Inclusión laboral.....	34
5.3.8 Barreras.....	35
6. Metodología.....	36
6.1 Investigación descriptiva.....	36
6.1.1 Cadenas hoteleras que operan en Bogotá.....	36
7. Capítulo 1 Campos de desempeño para la inclusión laboral.....	40
7.1 Áreas de desempeño en hoteles.....	40
7.2 Nivel de cualificación.....	41
7.2.1 Departamentos del Hotel.....	41
7.2 Posibles campos de desempeño para la inclusión laboral.....	44
8 Capitulo II conocimiento del proceso de inclusión.....	51
8.1 Tabulación encuestas.....	51
9. Capitulo III propuesta de alianza entre el sector público, privado y la academia.....	57
9.1.2 Financiación.....	67
Conclusiones.....	68
Recomendaciones.....	69
Lista de referencias.....	70
13. Anexos.....	70
13.1 Formato de entrevista.....	74
13.2 Carta secretaria.....	76
13.3 Entrevista.....	78



## Lista de tablas

Tabla 1 Recepcionista.....	44
Tabla 2 Jefe de recursos humanos .....	45
Tabla 3 Auxiliar redes .....	46
Tabla 4 Auxiliar marketing .....	47
Tabla 5 Auxiliar relaciones publicas .....	48
Tabla 6 Auxiliar contable .....	49
Tabla 7 Presupuestos.....	67
Tabla 8 Financiación .....	67

## Lista de figuras

<b>Figura 1.</b> Mapa discapacidad. Fuente Ministerio salud y protección social. (2014).....	14
<b>Figura 2</b> Porcentajes Decreto Fuente. Decretó 2011 del 2017 .....	32
<b>Figura 3</b> Decreto Autoría propia.....	51
<b>Figura 4</b> Decreto Circulo Autoría propia .....	51
<b>Figura 5</b> Organización hotelera Autoría propia.....	52
<b>Figura 6</b> Organización hotelera circulo Autoría propia .....	52
<b>Figura 7</b> Programas de empleo Autoría propia.....	53
<b>Figura 8</b> Programas de empleo circulo Autoría propia.....	53
<b>Figura 9</b> Beneficios Autoría propia.....	54
<b>Figura 10</b> Benéficos Autoría propia.....	54
<b>Figura 11</b> Cadena hotelera Autoría propia.....	55
<b>Figura 12</b> Cadena hotelera circulo Autoría propia.....	55
<b>Figura 13</b> Tipo de discapacidad Autoría propia.....	56
<b>Figura 14</b> Tipo de discapacidad circulo Autoría propia .....	56
<b>Figura 15</b> Diseño Universal. Google .....	57
<b>Figura 16</b> Diseño Universal Accesibilidad Google.....	58
<b>Figura 17</b> Modificaciones razonables Google .....	58
<b>Figura 18</b> Tecnología de asistencia Google.....	59
<b>Figura 19</b> Vida independiente Google .....	59
<b>Figura 20</b> Lenguaje Google.....	60
<b>Figura 21</b> Proceso vinculación 2017 Autoría propia .....	65
<b>Figura 22</b> Formación y capacitación Google .....	66

## 1. Introducción

El proyecto está basado en identificar las barreras de inclusión laboral para personas con discapacidad física en las cadenas hoteleras que operan en la ciudad de Bogotá, la investigación se realiza con el fin de analizar e identificar la importancia de crear conciencia para la industria hotelera del país. La inclusión laboral de personas con discapacidad nos permite identificar el gran potencial que tienen estas personas para las organizaciones, involucrando crecimiento, desarrollo, fomento, productividad y competitividad, es por esto que este trabajo está realizado con el alma y corazón para la apoyar a las personas con discapacidad en su proceso de inclusión laboral y para que la industria hotelera se reconozca como un sector inclusivo.

En Colombia, las cifras reflejadas por medio de estudios muestran que un 64% de las empresas colombianas no emplean a personas con discapacidad, esto sucede porque se evidencian paradigmas con los cuales se combate, que el empresario cree que la discapacidad de una persona, afecta sus niveles de productividad y competitividad, por lo anterior es el paradigma por el cual se quiere trabajar y se inicia el proceso de investigación; de la cual nos ha permitido identificar las grandes capacidades y potenciales que tienen este tipo de personas para entregarle a la hotelería.

Otro paradigma está relacionado con la Ley de contratación que otorga beneficios especiales, y el empresario en varias ocasiones las rechaza. Desde este punto de vista también se trabaja para romper este paradigma frente al empresariado colombiano en la decisión de inclusión laboral, buscando antecedentes donde personas con discapacidad han llegado a organizaciones y las han hecho crecer y ser reconocidas. En el primer capítulo se analizan los posibles cargos y campos de desempeño que pueden desarrollar las personas con discapacidad en la industria hotelera, tomando la inclusión desde el cargo más sencillo hasta una gerencia, generando oportunidad desde todos los ámbitos.

El proyecto de inclusión empieza desde el hogar, seguido de las instituciones educativas y por último las empresas. Con la investigación se logrará generar la propuesta y la aceptación de la misma, reflejando como las puertas se van abriendo y las personas para desempeñarse en cualquier cargo de una empresa, bien sea de manera profesional o en cargos operativos.

En el trayecto de la investigación se pudo relumbrar que las personas con discapacidad son más comprometidas y esto se convierte en una característica muy importante para derribar las barreras sobre la inclusión.

Resulta oportuno mencionar que aquella empresa del sector público o privado que quiera generar inclusión lo hagan de corazón dado que esta iniciativa es un aporte al crecimiento y desarrollo de muchas personas especiales que tienen mucho para aportar al país, además existe una legislación que favorece desde el punto de vista tributario a quienes lo realizan, lo ideal es generar un beneficio mutuo. En el capítulo dos se presenta la percepción que tienen los hoteles para generar inclusión, soportado de entrevistas y encuestas realizadas en los hoteles de las cadenas y en la Secretaria de Integración Social de la Alcaldía de Bogotá, las cuales se desarrollaron en el transcurso del proyecto.

Adaptar el entorno es desaparecer las barreras, las personas somos diversas, tenemos talentos y habilidades diferentes, con características individuales que nos distinguen sin importar edad, origen étnico, apariencia física o forma de pensar, sentir y amar. todas y todos poseemos algo en común, con el suficiente apoyo y la formación necesaria podemos desempeñarnos productivamente en un puesto de trabajo acorde a nuestras capacidades e intereses, como parte de la sociedad las empresas y organizaciones pueden beneficiarse al incorporar la diversidad en todos sus niveles y procesos, un equipo de trabajo heterogéneo promueve la creatividad y el debate aportando mayor flexibilidad en la toma de decisiones, lamentablemente a veces esta inclusión de se ve limitada por actitudes negativas basadas en la ignorancia, prejuicios y estereotipos. Junto a eso existe una disminuida disposición para adaptar los entornos y servicios para que sean realmente accesibles para cualquier persona. Lo que genera barreras físicas que dificultan la participación y producen más discapacidad, este tipo de acciones discriminatorias reducen nuestra visión de la realidad y niegan a las personas el derecho básico de desarrollar una vida digna y autónoma.

El compromiso para superar estos obstáculos y lograr una sociedad más inclusiva debe partir por cada uno de nosotros, ya que más allá de las diferencias individuales y grupales todas y todos podemos enriquecernos de un ambiente laboral inclusivo. El proyecto pretende generar un impacto en el tema de la inclusión en las cadenas hoteleras que operan en Bogotá, para que sea un tema de inclusión masiva. El tercer capítulo deriva, después de toda la investigación, en generar una propuesta de inclusión en las cadenas hoteleras que operan en Bogotá.

## **2. Tema investigación**

El proyecto está basado en identificar las barreras de inclusión laboral que tienen las personas con discapacidad física en las cadenas hoteleras colombianas que operan en la ciudad de Bogotá. Con la investigación se pretende identificar, analizar, establecer y diseñar una propuesta de inclusión que genere beneficios para las personas discapacitadas y de igual manera para los hoteles. Los temas principales que se abordarán son la discapacidad y sus diferentes tipos, campos de desempeños en los hoteles y las posibles áreas donde se reflejaría la inclusión laboral para personas con discapacidad física establecidas por el desarrollo de la investigación.

### **2.1. Planteamiento del problema**

Las personas con discapacidad al momento de obtener un trabajo digno, se les presentan barreras que influyen en la parte social y laboral vulnerando en algunos casos sus derechos. El proyecto de investigación busca disminuir las barreras que se generan dependiendo de cada discapacidad de manera digna. La industria hotelera dentro de su oferta e infraestructura brinda un amplio desarrollo de oportunidades laborales en las cuales no es notoria la inclusión laboral de personas con discapacidad, por esta razón el proyecto de investigación busca identificar las herramientas y alternativas para la inclusión laboral en el sector.

Aclarando que la discapacidad no es una deficiencia, la realidad social y laboral genera discriminación y barreras las cuales influyen directamente en sus derechos humanos. Provocando que estas personas se sientan tanto personal como profesionalmente excluidas.

Lo que busca el proyecto para la industria hotelera es la formación de nuevas oportunidades para personas con discapacidad física, donde se generen nuevas expectativas de mejora continua en el ámbito laboral y mejorar sus condiciones de calidad de vida, por ende la investigación toma una perspectiva que nos lleva a una visión que mitigue los diferentes paradigmas relacionados a la vinculación laboral de personas con discapacidad física, comprendiendo el cambio que debe generar la industria hotelera al incluir a personas con discapacidad, debe ser parte de la investigación las áreas en las que sea más factible el desempeño laboral y que grado de dificultad se presentaría al momento de desempeñar las actividades correspondientes al funcionamiento de las áreas.

### **2.2 Delimitación**

Esta investigación está enfocada a cadenas hoteleras colombianas que operan en Bogotá, Se escoge la ciudad de Bogotá por ser la mayor ciudad con personas con discapacidad según ilustración 1, también se quiere generar un impacto de residencia con oportunidad de postergarse por el resto del país y esto lo brindan estas cadenas escogidas, al ser residentes de Bogotá las investigadoras tienen mejor accesibilidad a la información que se

requiere, en tanto al número de hoteles afiliados en todo el país por parte de estas cadenas puede representar un mayor impacto en la investigación.



*Figura 1.* Mapa discapacidad. Fuente Ministerio salud y protección social. (2014)

### 2.1.1 Pregunta problema.

¿Cuáles son las ventajas y las barreras que se generan al contratar laboralmente personas con discapacidad física en las cadenas hoteleras colombianas que operan en Bogotá?

### **3. Objetivos del proyecto**

#### **3.2 Objetivo general**

Generar una investigación sobre la inclusión de personas con discapacidad física en las cadenas hoteleras colombianas que operan en la ciudad de Bogotá.

##### **3.2.1 Objetivos específicos.**

- Analizar los campos desempeño de las cadenas hoteleras colombianas que operan en la ciudad de Bogotá y las posibles áreas en las que se generaría inclusión.
- Establecer la percepción que genera la vinculación de personas con discapacidad las cadenas hoteleras colombianas que opera en Bogotá, teniendo en cuenta los clientes tanto internos y externos.
- Diseñar una propuesta para incluir a las personas con discapacidad física en las cadenas hoteleras colombianas que operan en Bogotá.

#### **4 Justificación del problema**

La industria hotelera debe generar innovación constantemente en la operación y servicio. La hotelería es universal y por ende es necesario complementar el vacío existente y notorio al momento de generar inclusión laboral para personas con discapacidad.

Promover, proteger y respetar todos los derechos fundamentales para las personas con discapacidad es esencial en la realización del proyecto. El bienestar social se debe ver reflejado a la igualdad en el desempeño laboral, social y cultural para su mejoramiento de calidad de vida, partiendo que los conceptos; calidad y bienestar social. Generan una necesidad material y económica para la satisfacción de necesidades básicas de supervivencia para su desarrollo emocional y social. Argumentando: vida autónoma, elección, autodeterminación, participación, responsabilidad, innovación, reconocimiento y solidaridad antes que compasión.

La desinformación que existe en las cadenas hoteleras, es la mayor barrera que aparta la discapacidad y la inclusión laboral, el 64 % desconoce los tipos de discapacidad reglamentados por el decreto 558 del 2015, los diferentes beneficios que genera la vinculación laboral y las entidades que ayudan a promover esta iniciativa que se lleva trabajando a través de los años, como lo ha venido desarrollando la fundación RECA vinculando laboralmente a personas con discapacidad cognitiva, en una de las cadenas propuestas por este proyecto como lo es Hoteles Estelar, brindando un acompañamiento y diferentes métodos de capacitación de personal tanto interno como externo en las diferentes áreas para la aceptación y vinculación de este tipo de personas sin generar ninguna barrera.



## 5. Marcos de referencia

### 5.1 Marco teórico

#### 5.1.1 Discapacidad mundial.

Según la Organización Mundial de la Salud, la discapacidad es entendida de forma lineal. En primer lugar, se presenta una enfermedad que daba lugar a una diferencia, esta generaba una discapacidad y la discapacidad a su vez conllevaba una minusválida. El termino genérico incluye deficiencias en las funciones y estructuras corporales, limitaciones en la actividad, y restricciones en la participación. “Las personas con discapacidad incluyen aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al enfrentar diversas barreras, pueden perder su participación en la sociedad en igualdad de condiciones a las demás personas”. (Cesar & Laura, 2009)

La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencia y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evita su participación plena y efectiva en la sociedad, en igual de condiciones con los demás. (Onu, 2006)

Tomando como referente la discapacidad mundial, es necesario recurrir a la información que se brinda en el país que se realizara el proyecto.

**5.1.1.1 Discapacidad en Colombia.** En Colombia el Ministerio de la Protección Social ha establecido que la condición de discapacidad y el riesgo de padecerla incluyen un conjunto de condiciones ambientales, físicas, biológicas, culturales, económicas y sociales que pueden afectar el desempeño de un actividad individual, familiar o social en algún momento de su vida. De acuerdo con lo estipulado en el decreto 558 del 2015 podemos encontrar los tipos de discapacidades que a continuación se relacionan:

5.1.1.1.1. *Discapacidad física.* Está definida como la restricción o ausencia de una estructura del sistema osteomuscular o del sistema nervioso central, que se manifiesta con limitaciones en el movimiento.

5.1.1.1.2. *Discapacidad auditiva.* Está definida como las alteraciones en las estructuras o funciones del sistema auditivo y del lenguaje, manifestándose en limitaciones de las actividades relacionadas con la comunicación y el lenguaje.

5.1.1.1.3. *Discapacidad visual.* Está definida como la agudeza visual de 20/40 en el mejor ojo, con la mejor corrección y con una disminución del campo visual igual o menor a 10%, contemplando los diferentes tipos de

pérdida visual, según los grados de disminución visual, y que se manifiesta en limitación para las actividades relacionadas con el uso de la visión.

5.1.1.1.4. *Discapacidad cognitiva*. Está definida como la presencia de alteraciones en las funciones mentales o estructuras del sistema nervioso, encontrándose limitaciones principalmente en la ejecución de actividades de aprendizaje y aplicación del conocimiento.

5.1.1.1.5. *Discapacidad mental*. Está definida como la presencia de alteraciones en las funciones mentales o estructuras del sistema nervioso, observándose perturbaciones en el comportamiento y limitación, principalmente en la ejecución de actividades de interacción y relaciones personales de la vida comunitaria, social o cívica.

5.1.1.1.6. *Discapacidad múltiple*. Está definida como la alteración en dos o más funciones o estructuras corporales, lo que hace que de igual forma se limiten en la ejecución de diversas actividades.

5.1.1.1.7. *Discapacidad sordo ciegos*. Está definida como la alteración de aquella persona que, en cualquier momento de la vida, puede presentar una deficiencia auditiva y visual tal que le ocasiona serios problemas en la comunicación, acceso a información, orientación y movilidad. Requiere de servicios especializados para su desarrollo e integración social.

Es indispensable hablar sobre la diferencia existente entre personas con discapacidad y personas en condición de discapacidad:

5.1.1.1.8. *Persona con discapacidad*. Es aquella que nace con limitaciones o deficiencias en su actividad cotidiana y restricciones en la participación social por causa de una condición de salud, o de barreras físicas, ambientales, culturales, sociales y del entorno cotidiano. Esta definición se actualizará, según las modificaciones que realice la Organización Mundial de la Salud, OMS, dentro de la Clasificación Internacional de Funcionalidad CIF.

“Personas en condición de discapacidad. “Enfatiza en el hecho de que la discapacidad proviene de una situación del entorno y no de una supuesta carencia de la persona.” (Asdra, 1988)

Para analizar a fondo los antecedentes investigativos se establecen categorías así: Inclusión laboral de PcD y la Ley de Cuotas; Inclusión laboral de PcD y el ECA; Inclusión laboral de PcD y la RSE; e Inclusión laboral de PcD y el TT. Cada una de las categorías empieza con una definición de la estrategia, seguida por la descripción y los principales hallazgos y conclusiones de las investigaciones seleccionadas.

### **5.1.2 Inclusión laboral de las personas con discapacidad y ley de cuotas.**

La Ley de Cuotas o cuota de reserva obligatoria con sanción consiste en una medida de carácter legal de obligatorio cumplimiento, mediante la cual se exige a las empresas públicas y/o privadas la contratación de cierto porcentaje de PcD de acuerdo con el número total de empleados que posean en sus plantillas de trabajadores. Puede ser considerada como una acción afirmativa de carácter temporal para compensar los derechos que han sido vulnerados históricamente a las minorías, en este caso las PcD, por su exclusión en el campo social y laboral.

### **5.1.3 Inclusión laboral de personas con discapacidad y la responsabilidad social empresarial.**

La RSE para la (OIT, 2006) es el reflejo de la manera en que las empresas toman en consideración las repercusiones que tienen sus actividades sobre la sociedad, y en la que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores. La RSE es una iniciativa de carácter voluntario que depende únicamente de la empresa y se refiere a actividades que rebasan el mero cumplimiento de la legislación. Dentro de esta categoría se contemplan dos investigaciones que tienen como países de origen Colombia y Brasil respectivamente.

Díaz en el 2012, caracteriza, justifica y sistematiza la inclusión laboral de “personas con limitación física” como una práctica de RSE. La metodología aplicada es de corte cualitativo para la realización de un estudio de caso descriptivo y analítico. Para la investigación se elabora un modelo de análisis que incluye la relación existente entre los conceptos del problema social y la actuación social de la empresa. El estudio concluye que la exclusión laboral de “personas con limitación física” es producto de una construcción social y cultural, donde la sociedad relaciona la existencia de características anormales presentes en las “personas con limitación física” con una baja productividad, negando el acceso a un trabajo decente. Al reconocerse procedimientos de adaptación de trabajo, en donde confluyen las capacidades de estas personas con las necesidades de la empresa, se genera un desempeño satisfactorio de este grupo poblacional. La investigación sugiere un cambio de mentalidad en la sociedad, principalmente en los empresarios, sobre el desempeño laboral de una “persona con limitación física” apoyado por el cumplimiento de la normatividad sobre discapacidad que pueda contrarrestar la problemática de exclusión.

Esta investigación caracteriza la inclusión laboral de “personas con discapacidad física” como una práctica de RSE en la que se relacionan los conceptos de este problema social con la actuación social de la empresa, donde para superar la exclusión laboral es posible realizar ajustes razonables en el trabajo, que compaginen las capacidades de esta población con los requerimientos de la empresa para la obtención de resultados satisfactorios en el desempeño laboral. Igualmente se hace necesario un cambio de mentalidad, principalmente en los empresarios, apoyado por el cumplimiento de la normatividad sobre discapacidad para superar la exclusión laboral.

Díaz busca la existencia de empresas que operan conforme con la RSE, en relación con el paradigma de inclusión que demanda cambios en las posturas sociales desde el punto de vista de la inclusión de minorías como las PcD. Se trata de un estudio cualitativo de tipo descriptivo y corte transversal, en el que se entrevista a gestores empresariales en organizaciones que cumplen con la ley de cuotas.

#### **5.1.4 Inclusión laboral de personas con discapacidad y el teletrabajo.**

De acuerdo con (Salazar, 2007), el TT se define como una forma flexible de organización del trabajo, que consiste en el desempeño de éste fuera del espacio habitual, durante una parte importante de su horario laboral, pudiendo realizarse a tiempo parcial o completo. Engloba una amplia gama de actividades que requieren el uso frecuente de tecnologías de la información y la comunicación (TIC en adelante) para el contacto entre el trabajador y la empresa. Puede ser realizado por cualquier persona independientemente del género, edad y condición física. Dentro de esta categoría se contemplan tres investigaciones, donde las dos primeras se originan en Chile y la restante en los Estados Unidos de América.

Gareca en el 2007 realiza una revisión sobre la 38 configuración y el impacto social del TT, desde la perspectiva de la salud ocupacional, con el fin de identificar los riesgos laborales que afectan el bienestar de los teletrabajadores. Se deduce que la investigación consiste en una revisión documental de corte metodológico cualitativo. Él estudio encuentra que el TT puede considerarse como potencial de desarrollo social bajo la mirada de la inclusión laboral de mujeres, jóvenes y “discapacitados”, y posible medio para generar igualdad de oportunidades laborales en este grupo poblacional al disminuir la problemática de desempleo focalizado en mujeres y “discapacitados”. La estrategia que sugirió emplear personas “discapacitadas” bajo la modalidad de TT debe vigilarse atentamente para que las condiciones de trabajo y las interacciones del lugar de trabajo, no aumenten la brecha de exclusión social. En relación con los temas de salud ocupacional y TT, la investigación encuentra que las políticas de implementación del mismo deben considerar los riesgos que éste tiene para la salud. Dentro de los hallazgos obtenidos por el estudio se establece que la salud ocupacional forma parte del punto de convergencia interdisciplinario que pretende sumar esfuerzos para lograr que el TT genere condiciones laborales adecuadas y empleos de buena calidad.

#### **5.1.5 La inclusión para personas con discapacidad entre la igualdad y la diferencia.**

En esta oportunidad se presenta un análisis sobre la discapacidad, inclusión social y la diferencia de distintas hipótesis sobre la realidad social de las personas con discapacidad. “A partir de los planteamientos de Díaz, se hace una reflexión de la discapacidad desde los puntos de vista especialista, materialista y postmodernista; de la comprensión y aplicación de los conceptos de inclusión y equidad usados cotidianamente por las entidades en sus políticas, planes, programas y proyectos”

Aclarando que la discapacidad no se considera una deficiencia, la Organización Mundial de Salud dice que el modelo de discapacidad social se argumenta por causas importantes a ello. Así la discapacidad no es considerada como un proceso el cual tenga un origen en el individuo sino es algo más amplio que influye en la interacción interpersonal e interinstitucional en las oportunidades que ofrece el medio social.

Desde un enfoque social, la normatividad general de los de los derechos humanos tiene una gran importancia como objetivo básico a la no discriminación de estas personas con discapacidad, por ende, los reconocimientos de estos derechos son promovidos con tal facilidad que no son considerados como un objeto de caridad sino son tomados en cuenta como ciudadanos.

En un sentido más amplio, Díaz plantea tres paradigmas para entender el concepto de discapacidad: esencialista, materialista y posmoderno. Hablando de esencialista en la discapacidad se aplica desde la norma diciendo que es una tragedia personal o incluso enfermedad, el materialista son condiciones sociales y económicas que se dan en una condición inherente incluyéndolo en una marginación social, cuando hablamos de posmoderno es el cambio de las normas y los valores por el simple hecho de ser reconocido, participando en los escenarios de la vida personal profesional o incluso económica y políticamente

Lo que se busca básicamente con el proyecto es la inclusión laboral en la industria hotelera para personas con discapacidad física, y un trato de igualdad, no por el simple hecho de que ya existan normas que lo apoyen, sino por la naturaleza propia del ser humano que sean tratados como todas las personas lo merecen.

**5.1.5.1 Mejoramiento de calidad de vida.** Promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales para todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente (Artículo 1). El Artículo 93 de la Constitución política de Colombia, establece que los tratados internacionales sobre derechos humanos prevalecen sobre el orden interno y las normas nacionales, incluyendo los preceptos constitucionales, que deberán ser interpretadas a la luz de estos tratados.

Es importante aclarar los conceptos acerca de calidad de vida y bienestar social de una persona, los cuales abarcan no solo los aspectos materiales y económicos, que todo ser humano requiere para satisfacer sus necesidades básicas de supervivencia, sino también aquellos personales, físicos, emocionales y sociales.

El bienestar social se puede definir como un valor de que todos los miembros de la sociedad dispongan de los medios precisos para satisfacer aquellas demandas aceptadas como necesidades.

La calidad de vida se puede decir que es

- La satisfacción experimentada por la persona con dichas condiciones vitales.
- La combinación de las condiciones de vida y la satisfacción personal, valores aspiraciones y expectativas personales.
- Vida autónoma.
- Elección y autodeterminación
- Participación y responsabilidad.

Solidaridad, antes que comprensión.

Actualmente en Colombia existen diferentes entidades públicas y privadas, que permiten que este tipo de poblaciones vulnerables se vinculen laboralmente a través de iniciativas propias o en su defecto por la normatividad legal vigente, dentro de las cuales podemos mencionar a:

#### **5.1.6 Reca (red de empleo con apoyo).**

Es una fundación creada en el 2010, opera en red con el propósito de integrar laboralmente y socialmente a personas con discapacidad física, intelectual, visual, auditiva y psicosocial, actualmente son operadores de compensar en temas de empleo de personas con discapacidad integrando procesos de formación identificación de cargos y empresas vinculación, apoyo laboral, entre otros.

RECA trabaja por el reconocimiento y la inclusión socio-laboral de las personas con discapacidad, la red está articulada con diferentes instituciones para crear una conciencia social basada en los derechos y necesidades de esta población.

“Son seres maravillosos que se han integrado perfectamente al ambiente laboral. Son un ejemplo de que la inclusión sí es posible” (Reca, 2015)

Empresas más humanas: Las empresas que se vinculan con RECA y contratan personas con discapacidad cuentan con varios beneficios como lo son la reducción en el impuesto de renta, la disminución a la mitad de la cuota y la prioridad en licitaciones públicas y el beneficio más importante intangible que es la creación de un entorno laboral brindando empleos en condiciones salariales y de seguridad social justas.

“Las personas que hemos contratado son seres maravillosos que se han integrado perfectamente al ambiente laboral. Son un orgullo para sus familias y un ejemplo de que la inclusión sí es posible” (Florez, s.f.)

**5.1.6.1 Caso hoteles Estelar.** En este caso se utilizó la metodología de empleo con apoyo, generando la inclusión laboral de las personas con discapacidad cognitiva, contribuyendo a sus capacidades diversas con el debido apoyo y seguimiento para ejecutar las tareas propias del puesto de trabajo designado.

Los objetivos propuestos fueron la inserción social de la persona con discapacidad, a través de la realización de un trabajo detallado del área en la que se va a desarrollar, mejorando así la calidad de vida, la independencia y autonomía de las personas con discapacidad.

Se evidencia que el cliente interno se encuentra en la disposición de seguir contribuyendo al desarrollo de la persona en el área que se asignó, no obstante, la persona con discapacidad responde al perfil y ocupación que demanda el cargo donde fue asignado, en tanto al cliente externo se encuentra satisfecho con el servicio prestado por esta persona y apoya la metodología inclusiva que el hotel quiere realizar.

*5.1.6.1.1. ¿Qué es empleo con apoyo?* El empleo con apoyo es un método de inclusión laboral que ofrece oportunidades de empleo a las personas más vulnerables y los apoyos necesarios, para que tengan éxito en el mantenimiento de su empleo en el mercado laboral abierto.

Son potenciales usuarios del EcA los colectivos de personas que, a causa de su discapacidad quedan al margen del mercado laboral ordinario, es decir las personas que puedan contribuir con sus discapacidades diversas, pero que requieren apoyo, orientación y seguimiento, para ejecutar las tareas propias del puesto de trabajo.

El sistema en su conjunto pretende elevar a estas personas a la categoría de ciudadanos activos que contribuyen como los demás a la construcción de una sociedad. El empleo de apoyo se fundamenta en un sistema de apoyo individualizado, consiste en la provisión de la ayuda imprescindible proporcionada a la persona para que pueda desarrollar por ella misma una actividad laboral, en un momento determinado de su trayectoria vital.

Tomando las evidencias anteriores se investiga otra entidad que genera el mismo plan de desarrollo en la inclusión de personas con discapacidad, y se toman las bases necesarias para desarrollar un método que se pueda realizar en el proyecto, esa entidad se encuentra en la ciudad de Bogotá, lo cual es un factor clave para el desarrollo.

### **5.1.7 Fundación arcángeles.**

Arcángeles se ocupa de la inclusión social y de los derechos de las personas con discapacidad, mejorar la calidad de vida de las personas y elimina las barreras generadoras de exclusión encontrando así su mayor motivación de inclusión, naciendo como una fundación que trabaja en la rehabilitación integral de personas con discapacidad. Actualmente está integrado por dos áreas que son: salud, programas y proyectos.

Su programa de inclusión laboral cumple el objetivo de generar espacios propicios para que la población vulnerable y en especial las personas con discapacidad puedan desarrollar sus potenciales, y así llevar una vida creativa y productiva conforme a las necesidades e intereses en el mundo laboral. En Bogotá se han desarrollado proyectos en las localidades de Usme, Teusaquillo y Sumapaz.

“Creemos que el mundo es para todos, por eso generamos transformación para que la inclusión sea una realidad.”  
(Arcangeles, 2009)

Los frentes de acción que la fundación determino se basan en el desarrollo de estrategias de inclusión social, desde un enfoque de diversidad, goce efectivo de derechos, eficiencia social y ambiental para la eliminación de barreras de exclusión creando así un empoderamiento comunitario, que está fundamentado en las estrategias de comunicación y la generación de accesibilidad para las personas con discapacidad.

#### **5.1.8 Best buddies Colombia.**

(Buddies, 1989) es una organización internacional sin ánimo de lucro, cuyo objetivo fundamental consiste en abrir caminos hacia la integración social y laboral de las personas con discapacidad intelectual en el país. Su trabajo se centra en brindar oportunidades de establecer relaciones de amistad con personas sin discapacidad, para que así desarrollen las herramientas necesarias para integrarse a la sociedad y puedan sostener un empleo productivo. El programa Oportunidad Laboral, se ha convertido en un importante referente de inclusión socio-laboral en Colombia, desde su creación en el 2005. El programa a través del acompañamiento en el puesto de trabajo y de las evaluaciones, logra apoyar el desarrollo de habilidades y competencias de interacción laboral con jefes y compañeros de trabajo; adicionalmente mediante el proceso de sensibilización a las empresas se genera una mejor adaptación del trabajador con discapacidad intelectual al ambiente laboral.

#### **5.1.9 Responsabilidad social empresarial.**

La RSE se considera como una iniciativa o estrategia de carácter voluntario, relacionada con los componentes social o humano, económico y ambiental, por parte de la empresa tanto a nivel interno como externo. Se considera que ha sido influenciada por el concepto de desarrollo sostenible, el cual se define de acuerdo con las (Onu, 1987) como el desarrollo que asegura las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para enfrentarse a sus propias necesidades.

La OIT en el 2010, define la RSE como la manera en que las empresas toman en consideración las repercusiones que tienen sus actividades sobre la sociedad y en la que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos, como en su relación con los demás actores. Se establece que la RSE va



más allá del correspondiente cumplimiento legal y normativo, considerado como compromiso ineludible de las empresas. Las acciones que se desarrollan desde la RSE se sustentan en valores éticos relacionados con las demandas de las personas y las comunidades (stakeholders) que hacen parte de la sociedad, del entorno constituido por el medio ambiente, para la construcción del bien común.

Aunque dicha modalidad no está relacionada específicamente con la inclusión laboral de PcD, si considera a la PcD como un grupo objeto de las acciones encaminadas por parte de las empresas en relación con el aumento de oportunidades laborales que permitan el acceso y la permanencia en un trabajo, en condiciones dignas y seguras que mejoren la calidad de vida, no solo en términos económicos sino sociales. La inclusión laboral lleva así, a la disminución de problemáticas sociales como la pobreza, al mejoramiento del autoconcepto y a la transformación del imaginario social en relación con las capacidades que poseen estas personas. En la evolución histórica de esta modalidad, tal como se conoce en este momento, es posible establecer su punto de partida en las prácticas filantrópicas de las empresas.

Para la investigación es importante que la industria sea accesible por su diversidad de actividades es por eso que es necesario hablar sobre el turismo y su aporte a la accesibilidad.

#### **5.1.10 Turismo accesible.**

El turismo es una de las industrias, que más genera servicio por su diversidad de actividades por ende su crecimiento de mercado más ágil que los demás, al generar la necesidad a su cliente de su servicio, no tiende a desaparecer sino mejorar y crear nuevas necesidades. Las industrias aumentan desde 1986 a 2000 y genera más de 10 millones de empleos correspondientes al área de servicio.”

(Robert W McIntosh, Turismo planeacion,administracion y perspectivas, 2008)

De la siguiente manera se busca realizar una investigación de inclusión laboral en la industria Hotelera, para personas con discapacidad, a un trato de igualdad de condiciones y oportunidades laborales futuras en el ámbito Hotelero, y el conocimiento de las diferentes carreras que se pueden emplear en el campo, coincidiendo con intereses y habilidades basados en fuentes de información profesional, que ayudaran a la claridad de la toma de decisiones, bajo unos requisitos ya implementados para ejercer en los diferentes campos de desempeño que ofrece la industria Hotelera, con la intención de promover el aprendizaje y la formación, ya que es claro que cualquier persona que quiera ejercer en este ámbito hotelero debe ser una persona que sienta atracción por satisfacer las necesidades de otras personas y que requiera de paciencia y autodisciplina para ejercer el servicio.

Con este propósito, aumentar las probabilidades de obtener un trabajo en el sector hotelero y decidir por qué área le gustaría o se sentiría con mayor desempeño para ejercer. resaltando posibles áreas que le ayudaran para implementarse en el sector hotelero, como ya se ha mencionado anteriormente una de las industrias más grandes del mundo lo componen muchos segmentos como: transporte, alojamiento, servicio de alimentos, tiendas, arreglos de viajes y actividades recreativas que abarcan la historia, la aventura, los deportes, diversión, entre otros negocios los cuales le proporcionan una amplio aspecto para referirse y guiarse ante uno de ellos brindando oportunidades asequibles y trayectorias laborales consideradas de mucha importancia y en las cuales pondrán a prueba su desempeño y sus habilidades para ejercer.

“La trayectoria profesional elegida también refleja valores e intereses de la persona, como la ocupación elegida refleja los valores e intereses individuales, proporcionado un servicio de máxima calidad” (Robert W McIntosh, Oportunidades profesionales , 2008)

Como se observa anteriormente la industria hotelera ofrece muchas oportunidades de empleos interesantes para las diferentes personas que tengas interés en ella, en la actualidad, la industria se ha venido desarrollando de una manera positiva para cada área que hace parte de ella, y esperado que este crecimiento continúe, se ha de requerir de personas motivadas con formación para trabajar y lograr así los objetivos propuestos definidos en las organizaciones.

“El turismo, llamado por muchos “acontecimiento del siglo”, es un fenómeno social y económico complejo, en una sola cifra se puede reflejar tal magnitud, supera Expectativas con respecto al paso de los años.” (Ortega, El Turismo Como Fenomeno Social Complejo, diciembre 2012)

Como el turismo es una actividad que crece a través que pasan los años no solo económicamente sino también socialmente, debido a la gran variedad de actividades que las personas deciden realizar, se empiezan a crear propuestas de aceptación para la nueva frontera, conocer las variedades de culturas o incluso visitar lugares nuevos. En referencia a lo anterior el hotelería va ligada al turismo y son ciencias recíprocas.

Cuando se dice que el turismo es un fenómeno social complejo estamos afirmando que se reviste primordialmente a la importancia económica y a los recursos que la generan dando pauta a los países que destinen mayores recursos a dicha actividad, para ello hay regulaciones jurídicas las cuales ayudan al desarrollo de las inversiones que se realizan a la materia turística para lograr los beneficios que se esperan socialmente y ambientalmente.

“El turismo está íntimamente vinculado a los cambios políticos, económicos y sociales que se registran en el ámbito internacional. Por tanto, debemos partir de la premisa la creciente de la independencia entre todos los países, en el futuro las fronteras ya conocemos tendrán un contenido más cultural y de idiosincrasia que geográfico o Económico.”

(Ortega, Turismo Como Fenomeno Social, 2012)

En América el cambio tiende hacia la liberación esto quiere decir que genera cambios social, moral y económico contando con que las próximas generaciones tengan más tiempo de ocio se implementaran mejores medios de comunicación transporte incluyendo también bellezas naturales y los vestigios históricos que alcanzan un valor apreciativo de la humanidad.

Las diferentes comunidades son elementos potenciales para los turistas , para la motivación deben ser inducidas por medio de la publicidad lo cual abre puertas al mercado global generando desarrollo social a gran escala en las comunidades , también un elemento es el desplazamiento lo que quiere decir que los turistas estarán interesados en la infraestructura de otros lugares y allí se generara el desplazamiento , para concluir el turismo como fenómeno social complejo es generador de grandes cambios en los diferentes países y bien manejado será una potencia al igual que la hotelería que perdurara siempre en la comunidad que esté dispuesta a ser protagonista.

Para la investigación es necesario hablar sobre la industria hotelera y su protocolo frente a las personas con discapacidad.

**5.1.1.1 Protocolos para el turismo accesible de los grupos poblacionales en situación de discapacidad.** .El reconocimiento de las PSD como un sector importante de la sociedad se puede ver a través de los esfuerzos que hacen Europa, América y Australia en la puesta en marcha de legislación a favor de los derechos humanos, en la construcción de códigos y movimientos sobre discapacidad y en la inversión para mejorar la accesibilidad de las infraestructuras de sus ciudades. Se reconoce que el constructo multidimensional de la accesibilidad involucra movilidad, visión, audición, cognición-aprendizaje, salud mental y sensibilidad. La complejidad de la discapacidad puede variar de un individuo a otro, mientras algunos pueden tener solo movilidad reducida para otros puede existir una combinación en la cual se reduce la movilidad, se alteran los sentidos de visión o audición y se tienen problemas de comprensión. En otros casos, la discapacidad puede no ser manifiesta en la medida en que no es observable desde el exterior como por ejemplo las discapacidades de aprendizaje. Sin embargo, más allá de la accesibilidad física una de las dimensiones que más afecta la inclusión de las PSD a los beneficios de la sociedad son las actitudes de las personas que no están en situación de discapacidad.

En el artículo presentado por (Darcy, 2010), se propone que el diseño y prestación de servicios de turismo se sintonice con los principios del diseño universal, haciendo énfasis en que de esta manera no sólo se benefician la PSD, sino también los adultos mayores, los padres con coches de bebés y los empleados que requieran de diseños funcionales apropiados para el desempeño de su trabajo. La población en situación de discapacidad no puede ser ignorada muchos países han llamado la atención sobre el reconocimiento de los derechos de las PSD, y en estos derechos se incluye la oportunidad de desarrollar su vida cultural dentro de la cual se encuentra el turismo. En otras palabras, las PSD tiene derecho a hacer turismo. En Colombia, se encuentra la Corporación Discapacidad Colombia que ha desarrollado el Portal Colombiano Especializado en Turismo accesible que tiene entre sus objetivos buscar que el sector turístico amplíe su oferta a las PSD. De igual manera el IDT ha puesto en marcha el programa “Un minuto por Bogotá” que consiste en una serie de audios y clips de video en los que se muestra a Bogotá y ha impulsado el proyecto que busca convertir a Bogotá en un destino turístico accesible con una línea orientada a PSD.

En otras palabras, este programa espera posicionar la ciudad como destino turístico accesible, incluyente, cómodo y seguro. Un avance en términos de accesibilidad ha sido el sistema de transporte Transmilenio, reconocido internacionalmente como un sistema transporte modelo que ha sido visitado por autoridades internacionales que buscan soluciones de transporte accesible para todos. Estos avances son un primer paso para el logro del turismo accesible para las PSD sin embargo, estos esfuerzos deben ser acompañados por el sector empresarial turístico, que debe incentivar la creación de programas dirigidos a las PSD. Es así como, con la finalidad de prestar mejores servicios la industria del turismo ha dirigido sus acciones a grupos de turistas que se diferencian por sus características demográficas, por sus respuestas al medio ambiente, su estilo de vida, su clase social, sus actividades, sus preferencias y sus prioridades. Estas acciones se promocionaron en primera instancia para fomentar el turismo de las personas de tercera edad. Muy cercano a este grupo está el de las PSD a quienes se dirige este protocolo como una acción concreta para soportar la prestación de servicios turísticos a las PSD.

## **5.2 Marco legal**

### **5.2.1 Derechos fundamentales.**

El derecho a trabajar y no ser discriminado adopta un enfoque de instrumentos nacionales e internacionales de derechos humanos, específicamente aquellos sobre el derecho al trabajo, de acuerdo a lo anterior el derecho al trabajo es fundamental para la realización individual y la estabilidad socioeconómica de cualquier persona, es esencial para hacer posibles otros derechos humanos y constituye una parte inseparable e inherente de la dignidad humana.

Según el Pacto (Pidesc) Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales de las Naciones Unidas (ONU) El derecho al trabajo afirma la obligación de garantizar a las personas el acceso a un trabajo libremente elegido o aceptado, en particular el derecho a no ser privado de trabajo injustamente.

En relación a lo anterior el comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la ONU ha estipulado que este derecho integra cuatro componentes fundamentales que se deben garantizar. Disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad adoptando medidas legislativas, administrativas, presupuestales, educativas y judiciales para velar por su plena realización según las características de cada estado.

Artículo 27 de la convención de los derechos de las personas con discapacidad de la ONU, Expedida en 2006 y firmada por Colombia 2007 los estados partes reconocen el derecho de estas personas a trabajar en igual de condiciones con las demás. Este derecho incluye la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y en un entorno laboral abierto, inclusivo y accesibles a personas con discapacidad. En este sentido los estados deben prohibir la discriminación por motivos de discapacidad con respecto a todas las cuestiones relativas a cualquier forma de empleo, incluidas las condiciones de selección, contratación y empleo, la continuidad en el empleo, la promoción profesional y unas condiciones de trabajo seguras y saludables (Naciones Unidas , 2007)

### **5.2.2 Derecho Laboral.**

Adoptado por el Decreto Ley 2663 del 5 de agosto de 1950 "Sobre Código Sustantivo del Trabajo",

Artículo 10 igualdad a los trabajadores: Todos los trabajadores son iguales ante la ley, tienen las mismas protección y garantías, y, en consecuencia, queda abolida toda distinción jurídica entre los trabajadores por razón del carácter intelectual o material de la labor, su forma o retribución, salvo las excepciones establecidas por la Ley.

Artículo 11 Derecho al trabajo: Toda persona tiene derecho al trabajo y goza de libertad para escoger profesión u oficio, dentro de las normas prescritas por la Constitución y la Ley.

Artículo 16 efecto: Las normas sobre trabajo, por ser de orden público, producen efecto general inmediato, por lo cual se aplican también a los contratos de trabajo que estén vigentes o en curso en el momento en que dichas normas empiecen a regir, pero no tienen efecto retroactivo, esto es, no afectan situaciones definidas o consumadas conforme a leyes anteriores.

### **5.2.3 Ley 361 de 1997.**

Los principios que inspiran la presente Ley, se fundamentan en los artículos 13, 47, 54 y 68 que la Constitución Nacional reconocen en consideración a la dignidad que le es propia a las personas en situación de discapacidad en sus derechos fundamentales, económicos, sociales y culturales para su completa realización personal y su total integración social y a las personas en situación de discapacidad severas y profundas, la asistencia y protección necesarias.

### **5.2.4 Accesibilidad al medio físico ley 12 de 1987.**

La complejidad y la poca planificación de nuestras ciudades a lo largo de la historia, ha traído como consecuencia el surgimiento de un sinnúmero de espacios desarticulados entre sí, y entre las edificaciones, generando fracturas tanto a nivel físico como a nivel cultural y social. Por esta razón nace la necesidad de crear redes peatonales accesibles, que garanticen la seguridad, comodidad y bienestar para el desplazamiento de todas las personas. Por ello, es necesario entender la accesibilidad no sólo como una condición a cumplir en los espacios edificaciones y transporte públicos de manera aislada, sino como una red articulada, fluida y continua entre éstos, que garantice el disfrute de lo público por parte de los ciudadanos en general, incluyendo a las personas con algún tipo de discapacidad.

### **5.2.5 Ley 558 del 2015 .**

“Por medio del cual se reglamenta el proceso de elección de los representantes al Consejo Distrital y a los Consejos Locales de Discapacidad y se derogan los Decretos 629 de 2007 y 279 de 2009.”

Que la Constitución Política consagra en su artículo 13, el principio a la igualdad de todas las personas ante la ley, sin ninguna discriminación por razones de edad, sexo, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. Que el mismo texto constitucional establece para el Estado la obligación de proteger especialmente a las personas que, por su condición física o mental, se encuentren en situación de debilidad manifiesta.

Organizaciones no Gubernamentales de personas con discapacidad física: Se refiere a corporaciones, fundaciones, asociaciones u otro nivel de organización no gubernamental, legalmente constituidas, con sede en el Distrito Capital y cuyo objeto central sea la representación y el trabajo de las personas con discapacidad física, definida ésta como la restricción o ausencia de una estructura del sistema osteomuscular o del sistema nervioso central, que se manifiesta con limitaciones en el movimiento.

Artículo 35 Discapacidades a representar:

Para la elección de las/os representantes de las personas con discapacidad ante el Consejo Local de Discapacidad se tendrán en cuenta las siguientes precisiones, las cuales están soportadas en la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud - CIF 2001, literal “d” artículo 10 y 16 de la ley 1145 de 2007, artículo 16 del Acuerdo Distrital 505 de 2012 y las que se adicionen, modifiquen o sustituyan en el futuro.

Organizaciones no Gubernamentales de personas con discapacidad física: Se refiere a corporaciones, fundaciones, asociaciones u otro nivel de organización no gubernamental, legalmente constituidas, con sede en el Distrito Capital y cuyo objeto central sea la representación y el trabajo de las personas con discapacidad física, definida ésta como la restricción o ausencia de una estructura del sistema osteomuscular o del sistema nervioso central, que se manifiesta con limitaciones en el movimiento

Por ello, es obligación del Estado colombiano, tanto a la luz del derecho internacional que lo obliga, como del derecho interno, adoptar medidas orientadas a prevenir, eliminar y sancionar la discriminación existente contra estos grupos. La Corte Constitucional se ha pronunciado en relación con la marginación que las PCD deben afrontar no solo en el mercado laboral sino en todas las esferas sociales. Dicho Tribunal, ha reconocido cómo la discriminación en contra de esta población se ha tratado de una constante histórica la cual ha tenido unas características singulares debido a las particularidades de esta población, al ser reconocidas como unas minorías ocultas que han sufrido de invisibilidad a los ojos de los gobiernos y de la sociedad, y que tienen una gran heterogeneidad relativa al tipo de limitaciones o discapacidades. Dicha marginación surge con base en el alto grado de ignorancia, prejuicios, negligencia o incomodidad manifestada por parte de las autoridades y la sociedad en general frente a la discapacidad y en la conjunción de discapacidades con otros tipos de discriminación, como aquellas basadas en el género de las personas, la orientación sexual o la identidad de género, la discriminación racial, entre otras formas de discriminación.

#### **5.2.6 Decreto 2011 de 2017 vinculación laboral de personas con discapacidad en el sector público.**

Que el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia consagra que todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica; y el Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta por razones de salud.

Artículo 2.2.12.2.3 Porcentaje de vinculación de personas con discapacidad en el sector público. El Estado, a través de todos los órganos, organismos y entidades de los niveles nacional, departamental, distrital y municipal, en los sectores central y descentralizado y a los órganos autónomos e independientes, para promover el acceso al empleo público de las personas con discapacidad deberán vincular como mínimo el porcentaje que este Capítulo establece de acuerdo con las siguientes reglas:

Tamaño de la planta	Porcentaje de la planta con participación de personas con discapacidad	Porcentaje de la planta con participación de personas con discapacidad	Porcentaje de la planta con participación de personas con discapacidad
	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2023	Al 31 de diciembre de 2027
1. Plantas entre 1 y 1000 empleos	2%	3%	4%
2. Plantas entre 1001 y 3000 empleos	1%	2%	3%
3. Plantas mayores a 3001 empleos	0,5%	1%	2%

**Figura 2** Porcentajes Decreto Fuente. Decretó 2011 del 2017

### 5.3 Marco conceptual

#### 5.3.1 Discapacidad.

El término discapacidad cubija un gran número de limitaciones funcionales que ocurren en cualquier población y en cualquier país. Se entiende por discapacidad cualquier restricción o impedimento de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para el ser humano (OMS, 2001). La discapacidad se caracteriza por excesos o insuficiencias en el desempeño de una actividad rutinaria normal, los cuales pueden ser permanentes, temporales o reversibles o, surgir como consecuencia directa de la deficiencia o como una respuesta del propio individuo a las situaciones específicas como sucede en la psicológica o de otro tipo. Así las PSD pueden tener discapacidades permanentes bien sea motoras, sensoriales, cognitivo/intelectuales o mentales o; pueden tener discapacidades temporales debidas a una condición funcional específica, por ejemplo, personas con yesos, inmovilizaciones, embarazo, etc. Si bien las personas de talla pequeña o personas pequeñas no presentan discapacidades serán consideradas como un grupo que se enfrenta a problemas de accesibilidad física por las dimensiones del mobiliario.

#### 5.3.2 Discapacidad física.

Se entiende como la disminución o ausencia de las funciones motoras o físicas que afectan el desempeño diario de las personas. La más común es la que implica reducción de la movilidad entre ellas se encuentran las personas



cuya discapacidad es permanente o tiene probabilidades de aumentar y son las que utilizan silla de ruedas (SR), caminadores, muletas, bastones u otras tecnologías para desplazarse. Por otro lado, están las que tienen discapacidades temporales es decir que su estado funcional tiende a mejorar, por ejemplo, las personas enyesadas o las mujeres gestantes.

### **5.3.3 Turismo accesible.**

Son actividades relacionadas con hacer los viajes más realizables y placenteros para las PSD. Cuando se habla de realizables se refiere a que sean accesibles física y socialmente. Esto incluye la eliminación de las barreras físicas, sensoriales, de comunicación y de relaciones sociales. Esta definición extiende el concepto de diseño universal en la medida en que busca facilitar la planeación y la elección de la actividad para que todas las personas se puedan beneficiar. En este caso el turismo será accesible para todos y además de la inclusión de las PSD en los beneficios de la sociedad, permitirá la participación de todos los segmentos de la población que se encuentran discriminados por diversos motivos.

### **5.3.4 Accesibilidad.**

Son aquellas características del urbanismo, de la edificación, del transporte, de los sistemas de comunicación y de las relaciones sociales que permiten que cualquier persona las disfrute y utilice de manera autónoma e independientemente de su condición física, sensorial, cognitiva, intelectual o mental. Vista la accesibilidad de modo genérico se puede decir que es una condición que hace que un ambiente, un objeto o unas interacciones puedan ser utilizados por todas las personas. Son condiciones de la accesibilidad en turismo: cumplir la normatividad establecida, proporcionar y divulgar la accesibilidad entre todos los prestadores de servicios turísticos a las PSD, establecer normas que respalden el principio de accesibilidad, poner en marcha planes para el logro de la accesibilidad, eliminar cualquier barrera o tomar medidas de apoyo para su compensación, mejorar los sistemas de información para que ésta llegue a todas las personas interesadas incluyendo a las PSD y, educar y capacitar a los miembros de las empresas prestadoras de servicios turísticos que interactúan con PSD. La accesibilidad es una condición vital para el favorecimiento de la inclusión en los beneficios de la sociedad a todo tipo de personas, en todas las edades y de todas las condiciones. Los espacios, instalaciones o servicios pueden tener tres niveles de accesibilidad: el primero es aquel que cumple los requerimientos funcionales y dimensionales que responden a las necesidades de personas en situación de discapacidad y garantiza su utilización autónoma y cómoda en cualquier escenario; el segundo es aquel que a pesar de no cumplir todos los requerimiento funcionales y dimensionales responde a las necesidades de personas en situación de discapacidad y garantizan su utilización autónoma y cómoda

en esos escenarios; y el tercero es aquel que a pesar de no cumplir todos los requisitos puede ser modificado de manera rápida, sencilla y a bajo costo

### **5.3.5 Accesibilidad física.**

Recoge toda acción que genere el desplazamiento o traslado de una persona de un punto a otro (en todas las direcciones: vertical, horizontal, etc.), así como también el alcance de objetos, ya sea a través de los propios medios de la persona o mediante alguna ayuda. Esta accesibilidad también incluye la posibilidad de utilizar medios de transporte Involucra las PSD que requieren el uso de sillas de ruedas, o cualquier otro tipo e equipo de ayudas para caminar (caminadores, muletas, bastones, etc.) o adaptaciones (pasamanos, rampas, ascensores, etc.).

### **5.3.6 Cadena hotelera.**

Durante las últimas décadas, diversos autores han desarrollado varias escuelas o líneas de pensamientos que han marcado y definido el sentido de lo que presenta la teoría de la organización; como un conjunto de elementos ordenados para la consecución de un fin común de organizar. Una cadena hotelera es una empresa que administra a través de una gestión única de un gran número de hoteles ubicados en diferentes áreas. Pueden ser propietarios totales o parciales del hotel y gestionar su administración, marketing y promoción. La finalidad es la de obtener una mayor rentabilidad, una situación de poder, control y prestigio en el mercado nacional e internacional.

### **5.3.7 Inclusión laboral.**

El Ministerio del Trabajo lleva a cabo actividades de divulgación para promover la concienciación y sensibilización a la comunidad laboral y brindar asesoría a empresarios sobre los mecanismos de inclusión laboral de las Personas con Discapacidad y de los servicios de intermediación laboral. abordando la inclusión laboral desde la Convención de los derechos de las personas con discapacidad de la ONU y desde el Modelo conceptual social de la discapacidad, rompiendo enfoques y paradigmas tradicionales en los diferentes actores que intervienen en este proceso, promoviendo el derecho a vincularse en el mercado laboral abierto, con los ajustes que garanticen entornos laborales inclusivos y accesibles, y materializando lo que implica, en la práctica, la no discriminación.

Desde esta Dirección, en cumplimiento con lo establecido en la Ley 1618 de 2013 y en el Documento CONPES 166/2013, y con el propósito de difundir, promover los principios y derechos fundamentales en el trabajo para la inclusión de las personas con discapacidad en el mercado laboral, se han venido desarrollando las siguientes actividades principales: a). Sensibilizar a las empresas sobre la promoción del empleo de las personas con discapacidad y b). Proceso de reglamentación de los derechos y garantías de las personas con discapacidad y de la Reglamentación para la conformación y funcionamiento del Consejo para la Inclusión de la Discapacidad.

### **5.3.8 Barreras.**

Cualquier obstáculo, estorbo o tropiezo que limite o impida el acceso, la libertad de movimiento, la permanencia, la circulación, la comunicación y la prestación de servicios a las personas con discapacidades físicas, sensoriales, cognitivas, intelectuales o mentales. Es decir, para favorecer la accesibilidad es necesario pensar más allá de la accesibilidad física, en la medida en que las barreras no son exclusivamente arquitectónicas. Pensar en accesibilidad requiere de creatividad y de respeto por las PSD así, por ejemplo, para planear un acceso alternativo para personas con movilidad reducida el recorrido no podrá superar en seis veces el recorrido habitual, su uso no requerirá de autorizaciones expresas y no será la entrada del servicio. Las barreras pueden encontrarse en: vías y espacios públicos, en los accesos o al interior de los edificios, en los medios de transporte y sus infraestructuras o en impedimentos en los medios o sistemas de comunicación. Por otra parte, las alternativas presentadas para la eliminación de las barreras deben garantizar el respeto a los derechos humanos y a la dignidad de las PSD.

## **6. Metodología.**

La metodología que se desarrolló durante el proyecto está basada en el enfoque mixto que comprende la realización de una investigación cualitativa que nos permitió profundizar la información pertinente del proyecto y sus diversas barreras y la investigación cuantitativa para identificar las variables de inclusión laboral de estas personas

Este proyecto se desarrolló para complementar y mejorar la investigación, profundizando en la comprensión del problema, brindando más creatividad para combinar los diferentes métodos de recolección de información usados en el desarrollo de la investigación, dando claridad a la conclusión a través de recolección de datos numéricos y de cualidades, lo cual permitió a la investigación generar una perspectiva mucho más amplia.

### **6.1 Investigación descriptiva**

En el proceso de la investigación facilitó describir la manera de llegar a la población objetivo, determinando comportamientos, percepciones y conductas que se realizan ante un cambio, en este caso al momento de generar la inclusión laboral en las cadenas hoteleras que operan en Bogotá, Así mismo nos permitió generar datos estadísticos con la información recopilada y tomar decisiones para la propuesta, generando confianza y posibilidades de éxito. Las encuestas permitieron dar la estructuración al objetivo del proyecto y a los resultados obtenidos, definiendo comportamientos y características. Para esto se realizaron unas visitas a los hoteles ubicados en la ciudad de Bogotá pertenecientes a las cadenas hoteleras del estudio.

A continuación, se relacionan el listado de hoteles y la cadena al cual pertenece nombrando cada una de las misiones que generan en la ciudad de Bogotá, los cuales serán objetivo de estudio mediante: entrevistas, encuestas y una muestra final del resultado.

#### **6.1.1 Cadenas hoteleras que operan en Bogotá.**

German morales e hijos, Hoteles BH:

BH Hoteles (Business Hoteles) es una de las marcas de German Morales, establecida en el año 2007, hoy cuenta con 7 hoteles en Bogotá y Medellín y se planea un crecimiento en Barranquilla, Santa Marta y Cali.

“Las características propias de esta marca son sus diseños arquitectónicos, un promedio de 30 a 760 cómodas habitaciones, decoraciones modernas, minimalistas, ubicación en zonas estratégicas y exclusivas de las ciudades, rodeados de los centros financieros, empresariales, gastronómicos y de entretenimiento.”

(hijos, Bh Hoteles, 2007)

La misión de esta marca es brindar una atención personalizada, con altos estándares de calidad y comodidad a sus huéspedes, están hechos a la medida de los hombres de negocios de hoy

Los hoteles que esta cadena tiene en Bogotá son.

- Hotel BH Bicentenario
- Hotel Bh Usaquén
- Hotel BH La Quinta
- Hotel Bh Parque la 93
- Mercure Bogotá BH Zona Financiera
- Mercure Bogotá BH Retiro

Hoteles Estelar: “Un espacio para la privacidad seguro, y exclusivo y único. Bienvenido al único Hotel de Bogotá rodeado de jardines y plazoletas, donde podrá caminar al aire libre y disfrutar la tranquilidad. Con una inmejorable ubicación en uno de los sectores más exclusivos del norte de la ciudad, una imponente arquitectura y todos los espacios y ambientes, hacen de ESTELAR La Fontana, el punto perfecto para sus vistas de negocios o descanso a Bogotá.”

(Estelar, 2013) Hoteles Estelar cuenta con los siguientes hoteles en Bogotá:

- Hotel Estelar la Fontana
- Hotel Estelas de la Feria
- Hotel Estelar Parque la 93
- Hotel Estelar Suite Jones
- Hotel Estelar Windsor House -All-Suites
- Hotel Estelar Calle 100

Hoteles GHL: La alta concepción que sentimos del noble ejercicio de la hospitalidad nos compromete a buscar la excelencia en el servicio, brindando las más apropiadas soluciones (alojamiento, alimentos, comunicación, recreación y otras soluciones) a las necesidades de nuestros huéspedes. Nos comprometemos a:

- Brindar un excelente servicio identificando las necesidades del huésped para satisfacerlo y manera proactiva, excediendo sus expectativas

- Lograr el mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo, nivel de vida y desarrollo para que nuestros colaboradores dispongan de altos niveles de competencia y desempeño.
- Generar niveles de productividad apropiados que garanticen los resultados que esperan los inversionistas.

(Hoteles G. , 1991)

Hoteles GHL cuenta con los siguientes hoteles en Bogotá:

- Bioxury Hotel
- Hotel GHL Collection 93
- GHL Style hotel Belvedere
- GHL Hotel Hamilton
- Hotel Four Point by Sheraton Bogotá
- Sonesta Hotel Bogotá
- GHL Style Hotel Bogotá Occidente
- Biohotel Organic Suites
- GHL Hotel Capital
- Sheraton Bogotá Hotel

Hoteles Dann Carlton : “Hoteles Dann es la cadena hotelera colombiana de más recordación y confianza en la actualidad, cuenta con más de 14 hoteles en 9 destinos ofreciendo dos líneas: Dann Carlton caracterizada por su lujo y control y Dann Tradicional, diseñada para viajeros que gustan de lo mejor, con tarifas increíbles.”

(Hoteles D. , 2007)

Los hoteles Dann Carlton en Bogotá:

- Hotel Dann Carlton Bogotá
- Hotel Dann Norte
- Hotel Dann Av. 19

Hoteles NH Group: “NH Hotel Group es una cadena hotelera española fundada en 1978. El grupo se comercializa con las marcas NH Hotels, NH Collection, Nhow y Hesperia Resorts. Opera cerca de 400 establecimientos con casi 60 000 habitaciones en 30 países de Europa, América, Asia y África.”

(NH, 2015)

Los hoteles NH Group de Bogotá son:

- NH Collection Bogotá Teleport Royal
- NH Collection Bogotá Hacienda Royal
- NH Collection Bogotá Terra 100 Royal
- NH Bogotá Metrotel Royal
- NH Bogotá Urban Royal 93
- NH Bogotá Urban Royal 26
- NN Collection Bogotá WTC Royal
- NH Bogotá Pavillon Royal
- NH Royal La Boheme
- NH Collection Royal Andino

Hoteles Movich

“Somos una cadena hotelera colombiana que opera 8 hoteles en 6 ciudades del país: Bogotá, Medellín, Barranquilla, Pereira y Cartagena. Cuenta con hoteles de gran trayectoria y experiencia en el mercado, la marca ha estado asociada a la calidad, respaldo, crecimiento, confianza y excelente servicio. En Movich ofrecemos alojamiento de lujo para los huéspedes que visitan las ciudades sea en calidad de negocios o de turismo.

Adicionalmente, gracias a la infraestructura de los hoteles, ofrecemos soluciones integrales para la realización de eventos empresariales y sociales de alta envergadura. La gastronomía es otro de los factores diferenciales de la cadena; en cada uno de los hoteles contamos con restaurantes que fusionan los ingredientes y sabores colombianos con la gastronomía internacional.”

(Movich, s.f.)

Los hoteles Movich en Bogotá son:

- Hotel Movich Chico 97
- Hotel Movich Buro 26

## 7. Capítulo 1 Campos de desempeño para la inclusión laboral

El área de desempeño es definida por el tipo de naturaleza de trabajo que es desarrollado. Se consideran también las áreas de conocimiento que se requieren para el desempeño y la industria donde se encuentra el empleo.

La CNO es la Organización Sistemática de las Ocupaciones existentes en el mercado laboral colombiano, que utiliza una estructura que facilita la agrupación de empleos y la descripción de las ocupaciones de una manera ordenada y uniforme. Sirve como herramienta de recolección, consolidación y divulgación de información ocupacional, es útil para el lenguaje ocupacional entre empleadores, trabajadores y entidades de formación.

Para clasificarlas se utiliza dos criterios principales las cuales son el área de desempeño y el nivel de cualificación, y se enfocan desde la perspectiva que mejor se adapte a sus necesidades, bien sea desde la naturaleza de trabajo o desde el nivel de cualificación o la combinación de ambas.

### 7.1 Áreas de desempeño en hoteles

- **Ocupaciones de dirección y gerencial:** esta área de desempeño contiene las ocupaciones de alta dirección y gerencia media, en empresas privadas y públicas, incluyendo las de nivel directivo en las ramas ejecutivas, legislativas y judicial del poder público.
- **Finanzas y administración:** Contiene ocupaciones propias de la provisión de servicios financieros de créditos seguros e inversiones; la provisión de servicios administrativos o de apoyo en oficina. Algunas ocupaciones de esta área son exclusivas del sector financiero y la mayoría son transversales a todas las empresas.
- **Ventas y Servicios:** Contiene ocupaciones dedicadas a las ventas, la provisión de servicios personales, protección y seguridad, así como ocupaciones de turismo, hotelería y gastronomía. Su esencia es la prestación de servicios personales.

Para hablar de áreas de desempeño en las cuales las personas con discapacidad pueden ejercer, primero se investiga y se analiza con mayor precisión las capacidades y los talentos que traen las Pcd, que presenten una discapacidad no quiere decir que sean incapaces, en Colombia cerca de tres millones de personas tienen algún tipo de discapacidad y solo el 15 % de esta población está incluida dentro del ámbito laboral. Realizar evaluaciones es absolutamente necesario para definir qué personas se desempeñan mejor que en otras, y en las personas con discapacidad existe algunos estereotipos que pueden llegar a manifestarse de manera errónea antes de empezar el



proceso, la aplicación de los campos de desempeño empieza desde lo personal hasta lo tecnológico, desde lo operativo hasta lo administrativo, para poder llegar a todos los niveles de las organizaciones hoteleras.

## **7.2 Nivel de cualificación**

A continuación, se relaciona aquellos campos de acción, áreas o departamentos de los hoteles en los cuales las personas con discapacidad física podrían llegar a ocupar un cargo de acuerdo con el nivel de ocupación y la experticia y habilidades requeridas para cada cargo.

### **7.2.1 Departamentos del hotel.**

**7.2.1.1 Departamento de Front Office.** Front Office; este último es el más visible del hotel, se encuentra en el lobby del hotel. El F.O es el primer contacto con los huéspedes que llegan al hotel. Registran el ingreso y salida de huéspedes. Atienden solicitudes de servicios de huéspedes.

- La mayoría de counters de recepción en los hoteles se ubican en el Lobby.
- Algunos colocan señales para el check-in, informes y check-out.

El diseño de counter debe cuidar de mantener oculto a los huéspedes los formatos y equipos, pues se maneja información confidencial.

- Gerente de recepción (Front office manager)
- Supervisor de recepción
- Receptionist (Front Desk clerk, Front Office-Agent, Front Desk Agent, Guest Service Agent)
- Agente de Reservas
- Concierge
- Botones (Bellman, bellboy)

**7.2.1.2 Departamento de Back Office.** El back office es el conjunto de tareas administrativas de la empresa asociadas a las operaciones que no tienen que ver directamente con los clientes, son procedimientos internos que se realizan antes o después de la interacción con el cliente. Las empresas pueden tener el servicio de back office integrado dentro de la misma (utilizando recursos internos) o externalizado. Se pueden realizar tipos muy variados de tareas, como, por ejemplo:

- Auditoria nocturna
- Contabilidad
- Finanzas

- Recursos Humanos

**7.2.1.3 Departamento de Alimentos y Bebidas.** El departamento de alimentos y bebidas es uno de los que más genera ingresos al hotel desde su producción hasta la venta del servicio, es quien se ocupa de la experiencia gastronómica que vive un comensal dentro del hotel o un cliente externo que hace uso de este servicio. También es uno de los departamentos que más tiene área de trabajo como lo son:

- Gerente de alimentos y bebidas
- Jefe del departamento de alimentos y bebidas
- Maitre principal
- Chef
- Sub Chef
- Cafeteros
- Stewart

**7.2.1.4 Departamento de Mantenimiento.** Este departamento es responsable de la prevención y mantenimiento del interior y exterior de la propiedad, en apariencia y equipamiento. Incluye las reparaciones de habitaciones, por lo que en ocasiones requiere un servicio permanente., también suele incluir el mantenimiento de jardines, piscinas, spa y demás instalaciones deportivas.

**7.2.1.5 Departamento de Pisos y Áreas Públicas.** Este departamento es responsable de la limpieza de las habitaciones y de todas las áreas públicas del hotel del servicio de lavandería, y tintorería de la lencería.

**7.2.1.6 Departamento de Ama de Llaves.** Es uno de los departamentos con mayor número de empleados en el hotel. Se encarga de la limpieza del hotel, habitaciones, pasillos, oficinas áreas comunes etc.

**7.2.1.7 Departamento de Teléfonos.** Se encarga de intercomunicar a todos los departamentos, realiza también los recaudos telefónicos de los clientes, se encarga de las llamadas locales y exteriores del hotel y su reporte a recepción.

**7.2.1.8 Departamento de Reservas.** Determina la disponibilidad del hotel, cotiza las tarifas de las habitaciones, tomar y confirmar las reservaciones y documentarlas.

El departamento está compuesto por un gerente de reservas quien supervisa y dirige el buen desempeño del departamento y los agentes de reservación los cuales realizan las funciones de atender las reservaciones que lleguen por los diferentes medios de comunicación como lo son las ventas correctas de habitaciones, el control de

las ventas realizadas, atender la correspondencia, la utilización de teléfonos, fax arras, y los diferentes impresos para cumplir cada una de las funciones. Los cargos a desempeñar en este departamento son: Gerente de reservas, recepcionista, agente de reservas.

**7.2.1.9 Departamento de Marketing y Ventas.** El personal de este departamento tiene, por lo general, tres funciones básicas: mercadotecnia, venta y publicidad del hotel.

**7.2.1.10 Departamento Comercial.** Desarrollan mecanismos y políticas de comercialización en todas las áreas del hotel para tener un mayor ingreso, su misión es definir la estrategia comercial con el fin de optimizar las ventas y en consecuencia la producción del hotel, está dirigido por el director comercial que es el máximo responsable del hotel para fijar los precios según las diferentes temporadas

De acuerdo con la investigación de cada una de las áreas pertinentes sus tareas y esfuerzo físico se llegan a 6 cargos los cuales pueden ser desarrollados por personas con discapacidad física.

## 7.2 Posibles campos de desempeño para la inclusión laboral

Tabla 1

### Recepcionista

Requerimientos y especificaciones del cargo								
Recepcionista								
Conocimientos en idioma								
Idioma	Componentes			Dominio				
	Escribe	Lee	Habla	Bajo	Medio	Alto		
Inglés	Si	Si	Si			Si		
Esfuerzo mental y físico								
Esfuerzo mental								
Grado de Concentración				Tiempo De Aplicación				
Muy alta	Alta	Media	Baja	Muy baja	No aplica	Constante	Frecuente	Ocasional
	Si					Si		
Esfuerzo Físico								
Accion Fisica		Muy alta	Alta	Media	Baja	No aplica		
Acción Muscular	Miembro superior			Si				
	Miembro Inferior				Si			
	Flexión					No		
	Aducción				Si			
	Abducción					No		
Acción Corporal	Desplazamiento			Si				
Cambio Postura	Postura de pie				Si			
	Postura Sentado		Si					
	Semi sentado			Si				
	Postura rodillas					No		
Manejo Valores	Efectivo			Si				
	Chequera			Si				
	Letras/Pagares			Si				
	Tarjetas de crédito			Si				
Supervisión	De personal				Si			
	De resultados				Si			
	Por instrucciones		Si					
	Planeación Trabajo		Si					
	Actividades					No		
Escala de responsabilidades								
Tipo Responsabilidad	Muy alta	Alta	Media	Baja	Muy baja	No aplica		
Por errores		Si						
Contacto cliente interno	Si							
Contacto Cliente Externo	Si							

Nota: Se explica los desempeños que debe tener una recepcionista

Tabla 2

*jefe de recursos humanos*

Requerimientos y especificaciones del cargo								
Jefe de recursos humanos								
Conocimientos en idioma								
Idioma	Componentes			Dominio				
	Escribe	Lee	Habla	Bajo	Medio	Alto		
Inglés	Si	Si	Si				Si	
Esfuerzo mental y físico								
Esfuerzo mental								
Grado de Concentración					Tiempo De Aplicación			
Muy alta	Alta	Media	Baja	Muy baja	No aplica	Constante	Frecuente	Ocasional
	Si					Si		
Esfuerzo Físico								
Acción Física			Muy alta	Alta	Media	Baja	No aplica	
Acción Muscular	Miembro superior					Si		
	Miembro Inferior					Si		
	Flexión						No	
	Aducción					Si		
	Abducción						No	
Acción Corporal	Desplazamiento					Si		
Cambio Postura	Postura de pie					Si		
	Postura Sentado			Si				
	Semi sentado				Si			
	Postura rodillas						No	
Manejo Valores	Efectivo						No	
	Chequera						No	
	Letras/Pagares						No	
	Tarjetas de crédito						No	
Supervisión	De personal		Si					
	De resultados			Si				
	Por instrucciones			Si				
	Planeación Trabajo			Si				
	Actividades			Si				
Escala de responsabilidades								
Tipo Responsabilidad		Muy alta	Alta	Media	Baja	Muy baja	No aplica	
Por errores			Si					
Contacto cliente interno		Si						
Contacto Cliente Externo					Si			

Nota : Se explica los desempeños que debe tener una jefe de recursos humanos

Tabla 3

*Auxiliar Redes*

Requerimientos y especificaciones del cargo								
Aux relaciones Redes								
Conocimientos en idioma								
Idioma		Componentes			Dominio			
		Escribe	Lee	Habla	Bajo	Medio	Alto	
Inglés		No	No	No		No		
Esfuerzo mental y físico								
Esfuerzo mental								
Grado de Concentración					Tiempo De Aplicación			
Muy alta	Alta	Media	Baja	Muy baja	No aplica	Constante	Frecuente	Ocasional
		Si				Si		
Esfuerzo Físico								
Acción Física			Muy alta	Alta	Media	Baja	No aplica	
Acción Muscular	Miembro superior						No	
	Miembro Inferior						No	
	Flexión						No	
	Aducción						No	
	Abducción						No	
Acción Corporal	Desplazamiento					Si		
Cambio Postura	Postura de pie						No	
	Postura Sentado			Si				
	Semi sentado					Si		
	Postura rodillas						No	
Manejo Valores	Efectivo						No	
	Chequera						No	
	Letras/Pagares						No	
	Tarjetas de crédito						No	
Supervisión	De personal						No	
	De resultados					Si		
	Por instrucciones			Si				
	Planeación Trabajo			Si				
	Actividades						No	
Escala de responsabilidades								
Tipo Responsabilidad		Muy alta	Alta	Media	Baja	Muy baja	No aplica	
Por errores						Si		
Contacto cliente interno						Si		
Contacto Cliente Externo						Si		

Nota: Se explica los desempeños que debe tener un auxiliar de redes

Tabla 4

*Auxiliar marketing*

Requerimientos y especificaciones del cargo									
Aux Marketing									
Conocimientos en idioma									
Idioma		Componentes			Dominio				
		Escribe	Lee	Habla	Bajo	Medio	Alto		
Inglés		Si	Si	Si		Si			
Esfuerzo mental y fisico									
Esfuerzo mental									
Grado de Concentración					Tiempo De Aplicación				
Muy alta	Alta	Media	Baja	Muy baja	No aplica	Constante	Frecuente	Ocasional	
	Si					Si			
Esfuerzo Físico									
Acción Física				Muy alta	Alta	Media	Baja	No aplica	
Acción Muscular	Miembro superior						Si		
	Miembro Inferior						Si		
	Flexión							No	
	Aducción						Si		
	Abducción							No	
Acción Corporal	Desplazamiento						Si		
Cambio Postura	Postura de pie						Si		
	Postura Sentado				Si				
	Semi sentado					Si			
	Postura rodillas							No	
Manejo Valores	Efectivo							No	
	Chequera							No	
	Letras/Pagares							No	
	Tarjetas de crédito							No	
Supervisión	De personal							No	
	De resultados						Si		
	Por instrucciones						Si		
	Planeacion Trabajo						Si		
	Actividades							No	
Escala de responsabilidades									
Tipo Responsabilidad		Muy alta	Alta	Media	Baja	Muy baja	No aplica		
Por errores				Si					
Contacto cliente interno					Si				
Contacto Cliente Externo					Si				

Nota: Se explica los desempeños que debe tener una auxiliar de marketing

Tabla 5

*Auxiliar Relaciones publicas*

Requerimientos y especificaciones del cargo								
Aux relaciones públicas								
Conocimientos en idioma								
Idioma		Componentes			Dominio			
		Escribe	Lee	Habla	Bajo	Medio	Alto	
Inglés		Si	Si	Si		Si		
Esfuerzo mental y fisico								
Esfuerzo mental								
Grado de Concentración					Tiempo De Aplicación			
Muy alta	Alta	Media	Baja	Muy baja	No aplica	Constante	Frecuente	Ocasional
	Si					Si		
Esfuerzo Fisico								
Accion Física			Muy alta	Alta	Media	Baja	No aplica	
Acción Muscular	Miembro superior					Si		
	Miembro Inferior					Si		
	Flexión							No
	Aducción					Si		
	Abducción							No
Acción Corporal	Desplazamiento					Si		
Cambio Postura	Postura de pie					Si		
	Postura Sentado			Si				
	Semi sentado				Si			
	Postura rodillas							No
Manejo Valores	Efectivo							No
	Chequera							No
	Letras/Pagares							No
	Tarjetas de crédito							No
Supervisión	De personal							No
	De resultados					Si		
	Por instrucciones					Si		
	Planeación Trabajo					Si		
	Actividades							No
Escala de responsabilidades								
Tipo Responsabilidad		Muy alta	Alta	Media	Baja	Muy baja	No aplica	
Por errores					Si			
Contacto cliente interno					Si			
Contacto Cliente Externo					Si			

Nota: Se explica los desempeños que debe tener un auxiliar en relaciones publicas



Tabla 6

*Auxiliar Contable*

Requerimientos y especificaciones del cargo								
Aux Contable								
Conocimientos en idioma								
Idioma		Componentes			Dominio			
		Escribe	Lee	Habla	Bajo	Medio	Alto	
Inglés		No	No	No				No
Esfuerzo mental y fisico								
Esfuerzo mental								
Grado de Concentracion					Tiempo De Aplicacion			
Muy alta	Alta	Media	Baja	Muy baja	No aplica	Constante	Frecuente	Ocasional
	Si					Si		
Esfuerzo Fisico								
Accion Fisica				Muy alta	Alta	Media	Baja	No aplica
Acción Muscular	Miembro superior						Si	
	Miembro Inferior						Si	
	Flexión							No
	Aducción						Si	
	Abducción							No
Acción Corporal	Desplazamiento						Si	
Cambio Postura	Postura de pie						Si	
	Postura Sentado				Si			
	Semi sentado					Si		
	Postura rodillas							No
Manejo Valores	Efectivo						Si	
	Chequera						Si	
	Letras/Pagares						Si	
	Tarjetas de crédito						Si	
Supervisión	De personal				Si			
	De resultados						Si	
	Por instrucciones						Si	
	Planeacion Trabajo						Si	
	Actividades							No
Escala de responsabilidades								
Tipo Responsabilidad		Muy alta	Alta	Media	Baja	Muy baja	No aplica	
Por errores				Si				
Contacto cliente interno					Si			
Contacto Cliente Externo					Si			

Nota: Se explica los desempeños que debe tener un auxiliar contable

En este primer capítulo del proyecto podemos identificar las posibles áreas de desempeño, las cuales nos reflejan claridad de las características y habilidades que se deben adquirir las personas con discapacidad física para desarrollarse en las áreas de manera eficiente y eficaz, nos muestra cómo podemos aprovechar el potencial que tienen las personas con discapacidad. Analizar este proceso es un paso muy importante para generar la propuesta de inclusión de personas con discapacidad física en las cadenas hoteleras que operan en Bogotá, en este proceso podemos identificar qué grado de dificultad lleva realizar el trabajo adecuado para cada área, evaluando a las personas con discapacidad física con los mismos criterios utilizados para todas las personas, analizando en una escala de responsabilidades, nivel de responsabilidad, contacto con los clientes internos y externos, esfuerzo físico, acción muscular y corporal, cambios de posturas, grados de concentración llegando a la conclusión que brindar oportunidades de capacitación y entrenamiento llevara a la industria hotelera a no subestimar los potenciales que tienen las personas con discapacidad física y crear conciencia que deben desempeñar la función a la cual pueden ser postulados en vez de realizar otras actividades en las cuales puedan desperdiciar sus conocimientos.

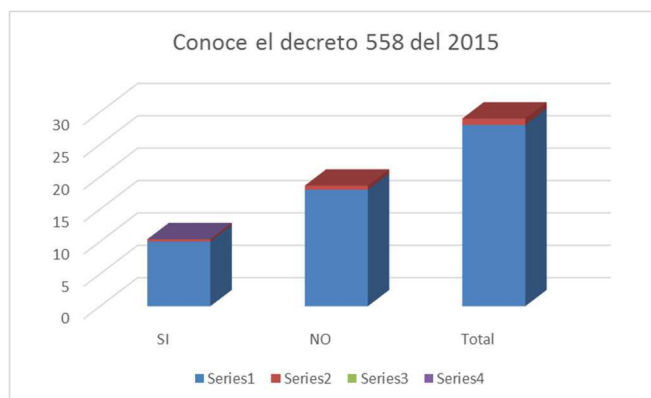
En el momento de determinar las áreas, se puede evidenciar que son cargos que no requieren gran desplazamiento para las personas con discapacidad física, igualmente se les preguntó a las cadenas hoteleras en qué áreas y cargos se generaba más empleo, y determinando la información se toma la decisión de iniciar el proyecto en estas 6 áreas aprobadas por las cadenas hoteleras propuestas en este proyecto.

## 8 Capítulo II conocimiento del proceso de inclusión.

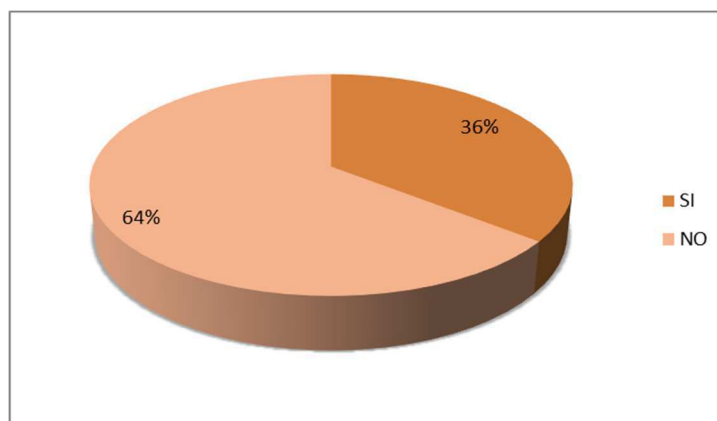
La realización de estas encuestas es con el fin de brindar información a las cadenas hoteleras sobre los tipos de discapacidad y sus normas para que no exista un desconocimiento de ello y se pueda llegar a cumplir el objetivo de inclusión laboral

### 8.1 Tabulación encuestas

1 ¿Conoce usted los tipos de discapacidad reglamentados por el decreto 558 del 2015?



**Figura 3** Decreto Autoría propia



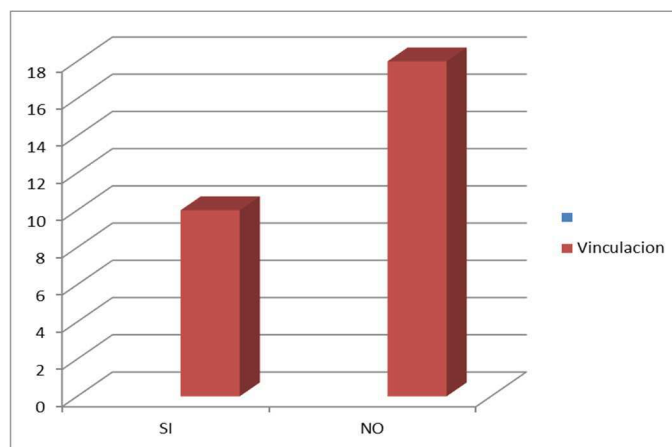
**Figura 4** Decreto Circulo Autoría propia

Análisis: Como se evidencia en las gráficas y en tabla de porcentaje la desinformación en las cadenas hoteleras aún sigue siendo un problema al considerar que las personas discapacitadas son solamente un solo gremio generador de barreras, por este motivo aún sigue siendo una barrera considerable la inclusión de personas con discapacidad. Se pudo evidenciar que con solo nombrar el proyecto se genera una angustia, por temas como la vía de acceso y restauración de su infraestructura, en cambio el porcentaje que conoce los diferentes tipos de

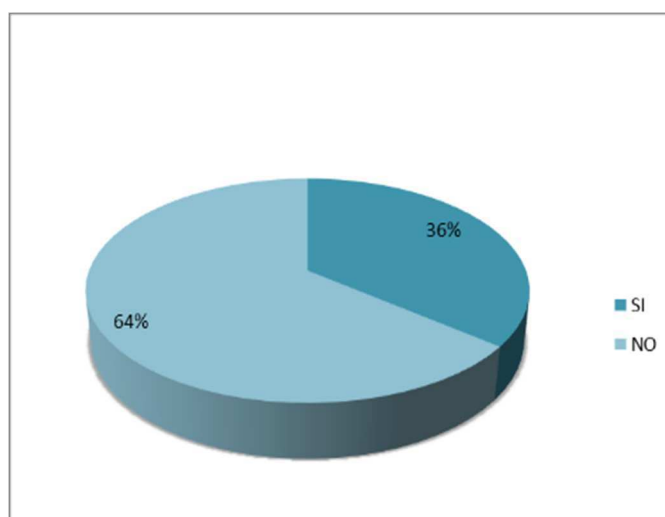
discapacidad son conscientes de cada dificultad que genera los diferentes tipos, pero no generan barreras invisibles como los anteriores.

2 ¿Dentro de su organización hotelera tiene personas con algún tipo de discapacidad vinculadas laboralmente?

De ser positiva su respuesta, mencione que tipo de discapacidad.



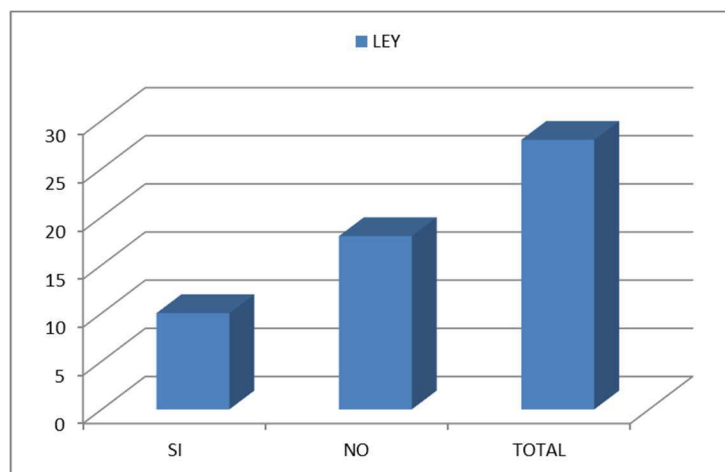
**Figura 5** Organización hotelera Autoría propia



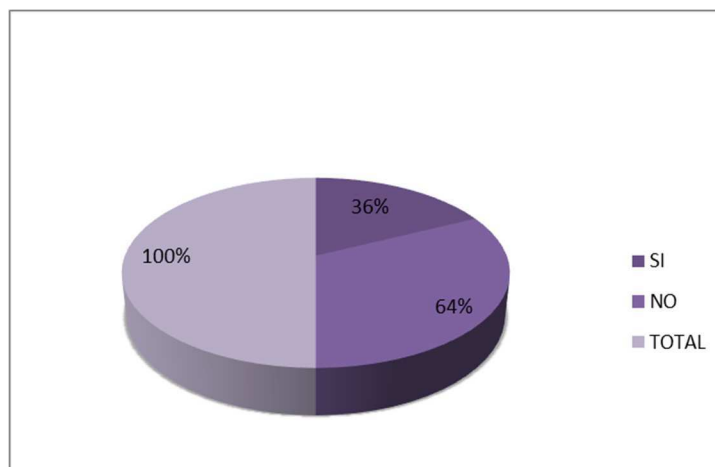
**Figura 6** Organización hotelera circulo Autoría propia

Análisis: Como se refleja en las gráficas anteriores son proporcionales a la respuesta número 2 se consideró que la desinformación de los diferentes tipos de discapacidad , influye a la vinculación de ellos laboralmente, básicamente los diferentes hoteles de las cadenas que operan en Bogotá que tienen personas vinculadas son los mismos que conocen los diferentes tipos de discapacidad , han sido acompañados por fundaciones tales como RECA a su proceso y adaptación en las áreas administrativas y operativas del hotel .

3 ¿Conoce los programas de empleo protegido, dirigidos por la ley 361 de 1997? ¿Dónde establece mecanismos de integración laboral para empresas del sector público y privado?



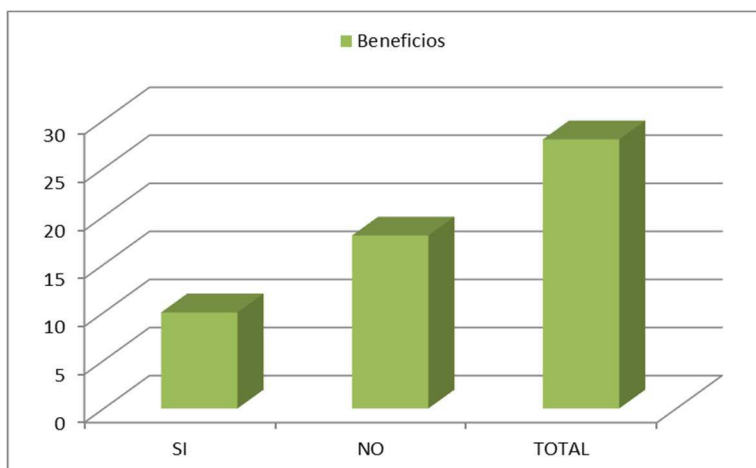
**Figura 7** Programas de empleo Autoría propia



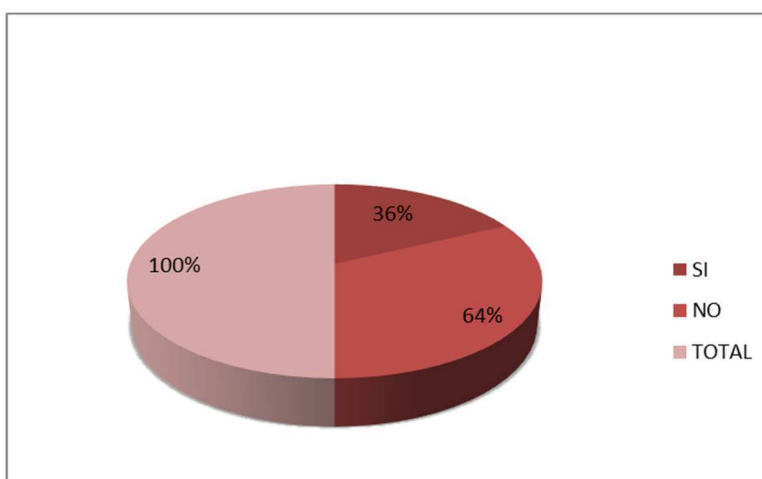
**Figura 8** Programas de empleo circulo Autoria propia

Análisis: Como se mencionaba anteriormente los hoteles que tienen personas vinculadas son conocedores de los programas de empleo protegido y consideran que los mecanismos de integración social, son una excelente forma de que las empresas generen el proceso de vinculación y son conscientes que el acompañamiento de las diferentes entidades el proceso de adaptación para estas personas es posible.

4 ¿Sabía usted que, al contratar personas con discapacidad les permite a las organizaciones acceder a unos beneficios?



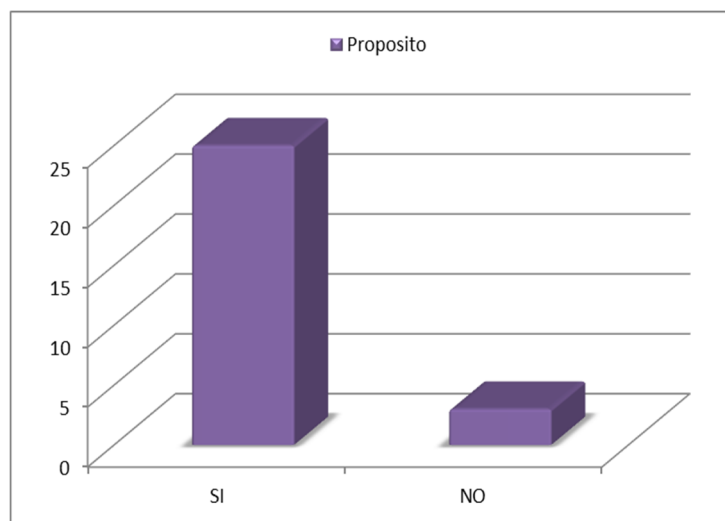
**Figura 9** Beneficios Autoría propia



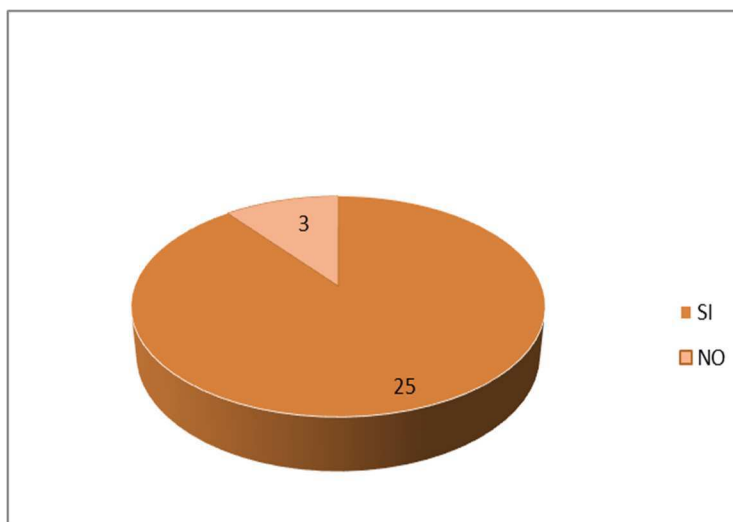
**Figura 10** Benéficos Autoría propia

Análisis: El conocimiento de lo beneficios va prácticamente ligado al proceso de vinculación que han tenido los hoteles, debido a que la información es dada en el momento en el cual ellos vinculan alguna persona con discapacidad, aunque los diferentes beneficios están publicados la mayoría de cadenas no los relacionan y no se tiene conocimiento alguno de ellos.

5 ¿La cadena hotelera estaría dispuesta a vincular personas con algún tipo de discapacidad?



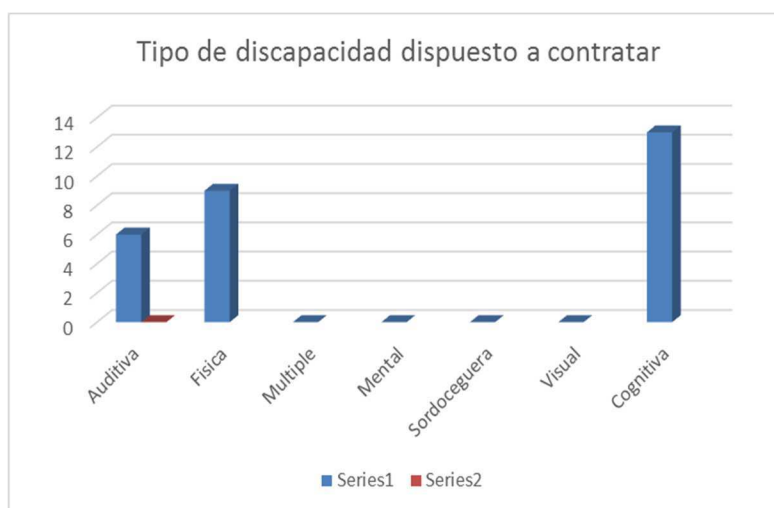
**Figura 11** Cadena hotelera Autoría propia



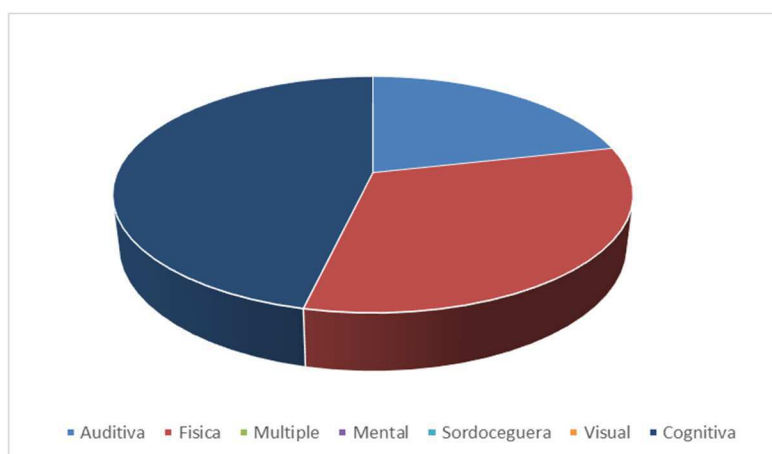
**Figura 12** Cadena hotelera circulo Autoría propia

Análisis: Cuando se les brinda la información a las diferentes cadenas hoteleras, se reconoce la necesidad de vincular una persona con discapacidad, no solo por beneficio monetario sino moral y ético para hacer que el crecimiento tanto interno como externo crezca de manera positiva al generar vinculación y aceptación

6 ¿De ser positiva su respuesta anterior ¿Qué tipo de discapacidad estaría dispuesto a contratar?



**Figura 13** Tipo de discapacidad Autoría propia



**Figura 14** Tipo de discapacidad circulo Autoría propia

Análisis: Se puede evidenciar en las gráficas que aun dada la información sobre discapacidad física solo un 36 % estaría dispuestos a vincularlos y aunque es menos de la mitad de hoteles, es un gran avance que se ha logrado con un poco de información dada por nosotras.



## 9. Capítulo III propuesta de alianza entre el sector público, privado y la academia

El objetivo de la propuesta de alianza es identificar las ventajas y beneficios de un sector incluyente en las cadenas hoteleras que operan en Bogotá. Analizando el tipo de población vulnerable para generar la inclusión, rigiéndonos en la parte normativa que se debe aplicar a cada sector y definiendo las competencias como proceso para generar la inclusión de personas con discapacidad física en el hotelería. Realizando un efectivo acompañamiento al hotel incluyente, con el fin de promover la accesibilidad al interior de las mismas, círculos de emprendimiento promoviendo proyectos de sector incluyente.

### 9.1 Competencias de servicio

Procesos de formación y capacitación en actividades tradicionales y no tradicionales donde se pueda generar un espacio laboral para personas con discapacidad Física en las cadenas Hoteleras, abarcando un tema de integración a la población mas vulnerable y generando el cumplimiento normativo, donde se pueda identificar la segmentación de perfiles de cargos para apuntar en que área es mas competente.

### 9.2 Competencias técnicas

#### 9.2.1. Diseño universal.

EL diseño universal tiene como objetivo simplificar la vida de todos al realizar cambios en la comunicación, entornos físicos más fáciles de usar, beneficiando a las personas con cualquier tipo de discapacidad, abarcando uso equiparable, tolerancia de errores, poco esfuerzo físico, tamaño y espacio para el acceso y uso.



**Figura 15** Diseño Universal. Google

#### 9.2.2 Accesibilidad.

Se genera accesibilidad cuando las necesidades de las personas con discapacidad se consideran, y los productos, servicios y establecimientos se construyen o modifican para ser usados por personas con discapacidad, espacios de estacionamientos cercanos a entradas, no obstáculos en el paso, personas y profesionales que generen un acompañamiento.



**Figura 16** Diseño Universal Accesibilidad Google

### **9.2.3 Modificaciones razonables.**

Procedimientos o sistemas que permitan que una persona con discapacidad los use, cambiando el entorno existente y así aumentar la participación de las personas con discapacidad física al generar inclusión laboral en las cadenas hoteleras.



**Figura 17** Modificaciones razonables Google

### **9.2.4 Tecnología de asistencia.**

EL TA es un conjunto de dispositivos y equipos que se utilizan para ayudar a que una persona con discapacidad participe plenamente en las actividades a realizar, esto ayudara y mejorara la independecia y la participación para generar inclusión de personas con discapacidad física. Se deben tener presente que existen herramientas que son utilizados como lo son las sillas de ruedas y escúteres que ayudan a la movilidad y al desarrollo de la inclusión laboral.



**Figura 18** Tecnología de asistencia Google

### **9.2.5 Vida independiente.**

Hace referencia a que las personas con discapacidad tengan voz, control y opción sobre su vida cotidiana esto ayudara que al momento de generar inclusión las personas con discapacidad solo requieran de una ayuda para asuntos complejos.



**Figura 19** Vida independiente Google

### **9.2.6 Lenguaje People First Language.**

Utilizado para hablar de manera adecuada y respetuosa ante las personas con discapacidad, hace referente a la persona y no a la discapacidad.

Ejemplo:

Lenguaje que se debe evitar

- EL o la discapacitada.
- El o la lisiada.
- Postrada.
- Deforme.
- Paralizada.
- Invalida.

## Lenguaje adecuado

- Persona con una discapacidad.
- Persona que usa silla de ruedas.
- Persona con una discapacidad física.
- Persona productiva.
- Persona exitosa.



**Figura 20** Lenguaje Google

Lo mencionado anteriormente hace parte de la estrategia de inclusión que debe ser conocido y comunicado para a las entidades con las cuales se desea generar la alianza, el desconocimiento de este tipo de estrategias de inclusión demuestran la falta de oportunidad para generar inclusión. Donde las barreras de inclusión toman peso, ya que no se encuentran preparados para las modificaciones y generan un paradigma en que es imposible incluir personas con discapacidad física, porque en su mente no existe esta cultura de diseño universal que demuestra que ser inclusivos genera desarrollo y crecimiento.

“Un mundo diferente formado por personas extraordinarias” ( Illunion Hotels )

### **Aporte que se generarían en cada sector de la alianza**

#### Sector Publico:

- Política publica obligatoria.
- Clasificación de los diferentes tipos de discapacidad.
- Proyecto 1113 por una ciudad inclúyete y sin barreras.
- Políticas de procesos y estrategias incluyentes.

#### Sector privado:

- Infraestructura.
- Proceso de inclusión.
- Proceso de mejoramiento de calidad de vida.
- Accesibilidad.
- Diseño universal.

Academia:

- Diseño universal.
- Accesibilidad.
- Capacitación.
- Programas de inclusión.

### **Beneficios y ventajas**

- Deducción de renta de 200% del valor del salario y prestaciones, si la contratación de personas con limitación es más del 25 %.
- Disminución del 50% en la cuota de aprendices que se obligan a contratar.
- Exclusión del pago sobre los aportes al régimen del subsidio Familiar, ICBF y SENA.
- Prelación para recibir créditos o subvenciones del estado.
- Productividad.
- Imagen.

(Ley 361 de 1997, Ley 789 de 2002)

Actividades de la alianza

1. Sensibilizar el sector, diseñando una estrategia de mercadeo y promoción enfocado a las cadenas hoteleras que operan en Bogotá. "Como volver su cadena hotelera incluyente"

Este diseño estará enfocado por uno principios como lo son:

- No discriminación.
- Igualdad de oportunidades.

- Accesibilidad.
- Respeto por la discapacidad.
- Igualdad de género.
- Participación laboral de las personas con discapacidad física en las cadenas Hoteleras que operan en Bogotá a través de entidades que las representen. Secretaria de integración social SDIS.

Con estos principios se desea lograr resultados eficaces de comunicación interna y externa para los hoteles promoviendo acciones que permitan abordar situaciones favorables para generar inclusión laboral para personas con discapacidad física en las cadenas hoteleras que operan en Bogotá, procurando garantizar iniciativas relacionadas con los principios y derechos fundamentales en el trabajo, reforzando vínculos que comuniquen los beneficios que genera la inclusión y la accesibilidad, cambiando paradigmas y dando visibilidad de diseño universal, integridad, innovación y desarrollo, que alentara la perspectiva de inclusión laboral en la hotelería.

## 2. Formación y capacitación al personal con discapacidad de acuerdo con los perfiles analizados en la investigación.

Como egresadas en administración hotelera y turística, generar la formación y la capacitación como actividad de la alianza propuesta, buscamos una invitación para difundir un plan de capacitación y entrenamiento al personal con discapacidad física para que pueda desarrollar ciertos cargos de desempeño que hacen parte de la organización y estructuración del funcionamiento de los hoteles. Colocando en práctica conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera, los cuales nos permitieron seleccionar posibles cargos que pueden desempeñar las personas con discapacidad física, especificando un registro de actividades en las que la participación de inclusión puede ser notoria. Relacionar el conocimiento del programa en las aulas.

Puntos que se pueden generar en la formación y capacitación:

- Perfiles según sus conocimientos y potenciales.
- Integración laboral
- Fundamentos administrativos
- Operación hotelera
- Administración Hotelera
- Planeación estratégica
- Derecho laboral

- Dirección y liderazgo
- Cargos tradicionales y no tradicionales.

Esta formación y capacitación va ligada a la respuesta que se recibió por parte de la Secretaria Distrital de Integración Social "Por una ciudad incluyente y sin barreras" donde menciona:

"En atención a la misionalidad que esta entidad tiene y en desarrollo de la política pública distrital de discapacidad y a la metas del plan de desarrollo "Bogotá mejor para todos", la secretaria distrital de integración social formulo el proyecto "Por una ciudad incluyente y sin barreras", el cual apunta al fortalecimiento de los procesos de inclusión de las personas con discapacidad en los diferentes entornos, a partir de la articulación con actores públicos y privados para lo cual contempla en el marco de su línea técnica el desarrollo de acciones para alcanzar la inclusión efectiva en el entorno productivo de esta población, las cuales tiene como objetivo la visibilizarían de la población con discapacidad como sujetos de derecho, con capacidades, habilidades, que requieren diferentes sistemas de apoyo para su participación en la vida laboral."

Donde refleja su intención de colaboración para generar la inclusión laboral aportando acciones que promueven la inclusión en el entorno productivo, y donde es pertinente mantener el acercamiento con el proyecto para el fortalecimiento del mismo.

¿Dónde generar la formación y capacitación de las personas con discapacidad física?

Como se mencionó al inicio del tercer capítulo, la propuesta esta direccionada a la alianza entre el sector público, privado y la academia. La universitaria Uniagustiniana es una academia dedicada a la formación integran de nuevas generaciones, reconocida por principios de libertad, amistad y sentido comunitario, que forma profesionales de calidad y con compromiso social, donde sus valores éticos y morales contribuyen al compromiso y desarrollo del país.

En la propuesta a desarrollar tomamos la academia como apoyo para generar las capacitaciones dentro de sus instalaciones como iniciativa, para ayudarnos a contribuir en satisfacer la necesidad de generar inclusión laboral en el sector hotelero.

Dentro de la academia se presenta:Proyectar dentro del programa académico de Administración turística y hotelera una materia relacionada con accesibilidad, diseño universal o políticas y legislación nacional

Todo esto se realiza con el fin de que el futuro profesional en Administración turística y hotelera que está formando la universidad, tenga el conocimiento universal para el sector hotelero y el contexto sobre inclusión laboral en la industria hotelera. Generando iniciativa y avances por parte del sector educativo.

### 3 Guía de orientación para la alianza

#### Sensibilización

La sensibilización es un proceso que permite a todos los empleados de los hoteles conocer sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad en el lugar de trabajo.

Tiene como objetivo

- Reconocer la discapacidad como diversa.
- Generar espacios para valorar habilidades y fortalezas.
- Promueve las buenas relaciones entre las personas del hotel y las PcD.
- Incentiva grupos de trabajo.
- Generar cultura inclusiva y exitosa.

Propuesta de inclusión

Decisión inclusiva



+

Ajustes razonables



+

Selección y contratación



Sensibilización



+

Acompañamiento



+

Evaluación





### **Figura 21** Proceso vinculación 2017 Autoría propia

La inclusión laboral de personas con discapacidad física en las cadenas hoteleras que operan en Bogotá, pretende dar una garantía en la que la inclusión va permanecer en la organización, por esta razón es necesario que los hoteles conozcan toda la legislación que hace referencia al derecho laboral de las personas con discapacidad y definan una política de estrategia y una política de responsabilidad social que se desarrolle dentro del hotel evaluando el impacto y los resultados para continuar con su desarrollo.





Con lo siguiente es necesario proponer el cambio de paradigma de la siguiente manera:

- Pensar en el perfil que se requiere.
- No mirar la discapacidad mirar la habilidad.
- La discapacidad con ajustes adecuados se puede sobrellevar.
- En sus redes sociales indique que está abierto el espacio para hojas de vida de personas con discapacidad.
- Evaluar el apoyo o ajuste que debe realizar.
- Centrarse en las capacidades.
- Especificar lo esencial de las tareas.
- Determinar las necesidades o intensidad.
- Equipos de trabajo.

Como acceder a los Beneficios legales y tributarios:

- Que la discapacidad del trabajador contratado sea por lo menos el 25 %.
- Que la situación discapacidad se mantenga durante el periodo en el que se tomara el beneficio.
- A este beneficio se puede acceder cada año de manera indefinida siempre y cuando el empleado con discapacidad este contratado.

Fuentes de reclutamiento.

-  Bolsa de empleo.
-  SENA.
-  Alcaldías.
-  Cajas de Compensación.

- ✚ Gobernación.
- ✚ Virtual
- ✚ Presencial
- ✚ Instituciones para personas con discapacidad
- ✚ Formación y capacitación
- ✚ En este proceso se debe tener en cuenta:
  - ✚ Valoración de la planta física, herramientas y el desarrollo de funciones.
  - ✚ Evaluar el proceso efectivo de la comunicación.
  - ✚ Grado de conocimiento de quienes brindaran la información.
  - ✚ Actitud para orientación.
  - ✚ Capacidad, disposición y facilidad de desplazamiento.
  - ✚ Apoyo y señalizaciones.
  - ✚ Mantener pasillos libres de elementos que impidan la movilización.



**Figura 22** Formación y capacitación Google

Con esta propuesta se busca crecimiento profesional e igualdad de condiciones para las personas con discapacidad física al momento de trabajar para una industria hotelera inclusiva, reconociendo habilidades y participación de forma natural. También un reconocimiento a la academia para generar fortalecimiento institucional, y a las entidades publico privadas las cuales tienen como objetivo crecimiento, accesibilidad y desarrollo. Comunicando la propuesta a través de tecnologías de innovación y comunicación por medio de redes sociales, donde se comunique la estrategia de mercado para volver su cadena hotelera incluyente.

### 9.1.2 Financiación.

Tabla 7

*Presupuestos*

Presupuestos			
Descripción	cantidad	Valor U	Valor T
Capacitaciones según áreas		\$100.000	\$600.000
Página web	1	\$2.000.000	\$2.000.000
Flyer	38	\$130.000	\$4.940.000
Papelería		\$500.000	\$500.000
Refrigerios		\$600.000	\$600.000
<b>Total</b>			<b>\$8.040.000</b>

Nota. Presupuestos de la puesta en marcha del proyecto. Autoría propia

Tabla 8

*Financiación*

Financiación del proyecto	
Aportantes	Presupuesto
Alumnas	50%
Entidades publicas	25%
Universidad Uniagustiniana	25%

Nota. Financiación de los aportantes al proyecto. Autoría Propia

### **Conclusiones**

- La presente investigación tuvo como objetivo principal identificar las barreras que se generan al momento de incluir las personas con discapacidad física en las cadenas hoteleras de Bogotá, el trabajo es un derecho fundamental de las personas y sobre todo el reconocimiento de habilidades y conocimientos que ellas pueden aportar al hotelería en los diferentes campos de desempeño analizados presentando los resultados de los beneficios que genera la inclusión laboral, obteniendo así desarrollo y sentido de pertenencia para la inclusión.
- Identificar el nivel de conocimiento que tienen los hoteles al momento de incluir oportunidades laborales para las personas con discapacidad hace notorio conductas discriminatorias hacia este segmento de esta población, notando la ausencia de cultura inclusiva, y la ausencia de mecanismos que faciliten la accesibilidad, adaptación de ambientes, y mejoras para desempeño de las personas con discapacidad física, eliminar la creencia de que las personas con discapacidades no están sanas o son menos capaces de hacer cosas (estigma, estereotipos).
- Finalmente, es importante relevar la correspondencia entre la academia, entidades público, privadas y los hoteles, de generar, conocer y comprometerse con los resultados y brechas detectadas en la presente investigación, pues la discapacidad y la inclusión laboral de las personas con discapacidad física requieren ser asumidas como tema país. Y donde la se vea reflejada las ventajas y beneficios de ser la hotelería un sector incluyente.

### **Recomendaciones**

Para que esta investigación tenga un impacto masivo, se recomienda las 6 cadenas hoteleras que operan en Bogotá, e implementando nuevas alternativas que sigan generando inclusión laboral para los diferentes tipos de discapacidad.

También se recomienda vincularse con entidades que realicen ya este proceso como lo son Reca y Fundación arcángeles para tener en cuenta el modelo de adaptación de cada una de ellas y el acercamiento a las diferentes empresas.

Es recomendable tener el apoyo de la secretaria de integración social y la Alcaldía mayor de Bogotá como las mayores entidades públicas, que se encuentran en un proceso de investigación y vinculación para personas con discapacidad

### Lista de referencias

- Arcangeles. (Agosto de 2009). Creemos que el mundo es para todos, por eso generamos transformación para que la inclusión sea una realidad.” Arcangeles. Obtenido de <http://arcangeles.org/programas-y-proyectos/>
- Asdra. (12 de Octubre de 1988). Asociación síndrome de Down de la República Argentina. “Personas en condición de discapacidad. “Enfatiza en el hecho de que la discapacidad proviene de una situación del entorno y no de una supuesta carencia de la persona.” Obtenido de <http://www.asdra.org.ar/quienes-somos/>
- Buddies, B. (Abril de 1989). Best Buddies es una organización internacional sin ánimo de lucro, cuyo objetivo fundamental consiste en abrir caminos hacia la integración social y laboral de las personas con discapacidad intelectual en el país . Obtenido de <http://www.bestbuddies.com.co>
- Cesar, R. G., & Laura, R. (2009). Discapacidad y Derecho al Trabajo . Las personas con discapacidad incluyen aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al enfrentar diversas barreras, pueden perder su participación en la sociedad en igualdad de condiciones a las demás personas” Bogotá: Ediciones Uniandes.
- constitucional, C. (7 de Julio de 2011). Sentencia T-551/11. Obtenido de Sentencia T-551/11: <http://www.corteconstitucional.gov.co/RELATORIA/2016/T-057-16.htm>
- Darcy. (2010). Turismo accesible. Instituto distrital turismo se propone que el diseño y prestación de servicios de turismo se sintonice con los principios del diseño universal, haciendo énfasis en que de esta manera no sólo se benefician la PSD, sino también los adultos mayores, los padres con coches de bebés y los empleados que requieran de diseños funcionales apropiados para el desempeño de su trabajo , 132.
- Diaz. (2012). La inclusión para personas con discapacidad entre la igualdad y la diferencia. Aclarando que la discapacidad no se considera una deficiencia, la Organización Mundial de Salud dice que el modelo de discapacidad social se argumenta por causas importantes a ello. Así la discapacidad no es considerada como un proceso el cual tenga un origen en el individuo sino es algo más amplio que influye en la interacción interpersonal e interinstitucional en las oportunidades que ofrece el medio social. Revista Ciencia y salud, 13.

Estelar, H. (Enero de 2013). Estelar. Un espacio para la privacidad seguro, y exclusivo y único. Bienvenido al único Hotel de Bogotá rodeado de jardines y plazoletas, donde podrá caminar al aire libre y disfrutar la tranquilidad. Con una inmejorable ubicación en uno de los sectores más exclusivos del norte de la ciudad, una imponente arquitectura y todos los espacios y ambientes, hacen de ESTELAR La Fontana, el punto perfecto para sus vistas de negocios o descanso a Bogotá.”Obtenido de <https://www.hotelesestelar.com/>

Estudios, G. F. (2010 ). Relaciones laborales en los establecimientos hoteleros . Bogota : FECOHT-CCOO.

Florez, L. S.-G. (s.f.). RECA. “Las personas que hemos contratado son seres maravillosos que se han integrado perfectamente al ambiente laboral. Son un orgullo para sus familias y un ejemplo de que la inclusión sí es posible” Obtenido de <http://www.recacolombia.org>

hijos, G. m. (17 de Enero de 2007). Bh Hoteles. “Las características propias de esta marca son sus diseños arquitectónicos, un promedio de 30 a 760 cómodas habitaciones, decoraciones modernas, minimalistas, ubicación en zonas estratégicas y exclusivas de las ciudades, rodeados de los centros financieros, empresariales, gastronómicos y de entretenimiento.”Obtenido de <http://www.bhhoteles.com/es/nosotros>

Hoteles, D. (07 de Agosto de 2007). Dann Carlton. “Hoteles Dann es la cadena hotelera colombiana de más recordación y confianza en la actualidad, cuenta con más de 14 hoteles en 9 destinos ofreciendo dos líneas: Dann Carlton caracterizada por su lujo y control y Dann Tradicional, diseñada para viajeros que gustan de lo mejor, con tarifas increíbles.”Obtenido de <https://www.hotelesdann.com/>

Hoteles, G. (04 de Marzo de 1991). Ghl Hoteles. Obtenido de GhlLa alta concepción que sentimos del noble ejercicio de la hospitalidad nos compromete a buscar la excelencia en el servicio, brindando las más apropiadas soluciones (alojamiento, alimentos, comunicación, recreación y otras soluciones) a las necesidades de nuestros huéspedes Obtenido de Hoteles: <https://www.ghlhoteles.com/>

Lorenzo, R. (2003). El empleo como factor determinante para la inclusion. Roma: Ediciones del Umbral.

Movich, H. (s.f.). Obtenido de <https://www.movichhotels.com/esp/Pages/home-movich.aspx>

Naciones Unidas . Artículo 27 de la convención de los derechos de las personas con discapacidad de la ONU, Expedida en 2006 y firmada por Colombia 2007 los estados partes reconocen el derecho de estas personas a trabajar en igual de condiciones con las demás. Este derecho incluye la oportunidad de ganarse la vida

mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y en un entorno laboral abierto, inclusivo y accesibles a personas con discapacidad. (2007).

NH, G. H. (Marzo de 2015). Nh Hotel Group. NH Hotel Group es una cadena hotelera española fundada en 1978.

El grupo se comercializa con las marcas NH Hotels, NH Collection, Nhow y Hesperia Resorts. Opera cerca de 400 establecimientos con casi 60 000 habitaciones en 30 países de Europa, América, Asia y África. Recuperado de <https://www.nh-hotels.co/>

OIT. (2 de abril de 2006). el reflejo de la manera en que las empresas toman en consideración las repercusiones que tienen sus actividades sobre la sociedad, y en la que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores Recuperado de <https://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm>

OMS. (21 de marzo de 2001) "El término discapacidad cobija un gran número de limitaciones funcionales que ocurren en cualquier población y en cualquier país. Se entiende por discapacidad cualquier restricción o impedimento de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para el ser humano". Recuperado de <http://www.who.int/es#>

Onu. (23 de mayo de 1987). La RSE se considera como una iniciativa o estrategia de carácter voluntario, relacionada con los componentes social o humano, económico y ambiental, por parte de la empresa tanto a nivel interno como externo. Se considera que ha sido influenciada por el concepto de desarrollo sostenible, el cual se define de acuerdo con las (Onu, 1987) como el desarrollo que asegura las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para enfrentarse a sus propias necesidades. Recuperado de <http://www.un.org/es/index.html>

Onu. (04 de Septiembre de 2006). Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad . La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencia y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evita su participación plena y efectiva en la sociedad, en igual de condiciones con los demás Recuperado de <http://www.un.org/es/index.html>

Ortega, K. L. (2012). Turismo Como Fenomeno Social. “El turismo, llamado por muchos “acontecimiento del siglo”, es un fenómeno social y económico complejo, en una sola cifra se puede reflejar tal magnitud, supera Expectativas con respecto al paso de los años.”Turisme, 8 - 4.



Ortega, K. L. (diciembre 2012). El Turismo Como Fenomeno Social Complejo. “El turismo está íntimamente vinculado a los cambios políticos, económicos y sociales que se registran en el ámbito internacional. Por tanto, debemos partir de la premisa la creciente de la independencia entre todos los países, en el futuro las fronteras ya conocemos tendrán un contenido más cultural y de idiosincrasia que geográfico o Económico.”TURYDES, 8.

Reca. (01 de 04 de 2015). Red empleo con apoyo. “Son seres maravillosos que se han integrado perfectamente al ambiente laboral. Son un ejemplo de que la inclusión sí es posible” Recuperado de <http://www.recacolombia.org>

Robert W Mcintosh, C. R. (2008). Oportunidades profesionales . “La trayectoria profesional elegida también refleja valores e intereses de la persona, como la ocupación elegida refleja los valores e intereses individuales, proporcionado un servicio de máxima calidad” En Turismo planeacion administracion y perspectivas (pág. 81). Mexico : Limusa.

Robert W Mcintosh, C. R. (2008). Turismo planeacion,administracion y perspectivas. El turismo es una de las industrias, que más genera servicio por su diversidad de actividades por ende su crecimiento de mercado más ágil que los demás, al generar la necesidad a su cliente de su servicio, no tiende a desaparecer sino mejorar y crear nuevas necesidades. Las industrias aumentan desde 1986 a 2000 y genera más de 10 millones de empleos correspondientes al área de servicio.” Mexico: Limusa .

Salazar. (2007). Teletrabajo y la inclusión laboral de personas con discapacidad. el TT se define como una forma flexible de organización del trabajo, que consiste en el desempeño de éste fuera del espacio habitual, durante una parte importante de su horario laboral, pudiendo realizarse a tiempo parcial o completo. Sostenibilidad tecnología y humanismo, 15.

turismo, O. m. (Octubre de 2015). Empleo y trabajo decente en el sector turístico , proyecto conjunto OIT-OMT. Recuperado de <http://www.un.org/es/index.html>

## Anexos

## Formato de entrevista

	Universitaria Uniagustiniana	Fecha:
	<b>Inclusión laboral en cadenas hoteleras que operan en Bogotá para personas con discapacidad física.</b>	Nombre:
		Cadena:

La presente encuesta se realiza en el marco de una investigación dirigida a proponer inclusión laboral en las cadenas hoteleras que operan en Bogotá.

La información tiene propósitos académicos y será de uso exclusivo de los investigadores, por lo cual se solicita responder las siguientes preguntas:


1. ¿Conoce usted los tipos de discapacidad reglamentados por el decreto 558 del 2015?
  - a. Sí
  - b. No
  
2. ¿Dentro de su organización hotelera tiene personas con algún tipo de discapacidad vinculadas laboralmente? De ser positiva su respuesta, mencione que tipo de discapacidad.
  - a. Sí
  - b. No

---
  
3. ¿Conoce los programas de empleo protegido, dirigidos por la ley 361 de 1997? ¿Dónde establece mecanismos de integración laboral para empresas del sector público y privado?

- a. Sí
  - b. No
4. ¿Sabía usted que, al contratar personas con discapacidad les permite a las organizaciones acceder a unos beneficios?
- a. Sí
  - b. No
5. ¿La cadena hotelera estaría dispuesta a vincular personas con algún tipo de discapacidad?
- a. Sí
  - b. No
6. De ser positiva su respuesta anterior ¿Qué tipo de discapacidad estaría dispuesto a contratar?
- a) Auditiva
  - b) Física
  - c) Múltiple
  - d) Mental
  - e) Sordo ciegas
  - f) Visual
  - g) Cognitiva

Gracias.


## Carta secretaria



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SEMS  
Orig: DIRECCION POBLACIONAL-1113  
Dest: MARCO FERNANDO ACOSTA  
Asun: RESPUESTA  
Fecha: 11/10/2018 02:40 PM Fol: 1 Anco: 0  
Rrd: SAL-05861



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

Código 12400

Bogotá, D.C., octubre de 2018

Señoras  
**MARION FERNANDA ACOSTA HERNANDEZ**  
 Correo: marion.acosta@uniagustiniana.edu.co  
**JENNIFER CATHERINE ARENAS GUAVITA**  
 Correo: Jennifer.arenas@uniagustiniana.edu.co  
 Carrera 98 A No. 60 A 54 Sur.  
 Teléfono: 3124338435.  
 Ciudad

**Asunto** Respuesta Derecho de Petición  
**Referencia** ENT – 43757 de fecha 25/09/2018, SDQS. 2394022018

Respetadas señoras Marion y Jennifer:

Reciban un cordial saludo. En atención a la solicitud radicada ante la Secretaría Distrital de Integración Social, Dirección Poblacional – Proyecto "Por una Ciudad Incluyente y Sin Barreras" en cuya parte pertinente Señala

*"Por medio de la presente queremos dirigimos a ustedes para dar a conocer nuestro trabajo de grado el cual está enfocado en Inclusión Laboral de Personas con discapacidad física en las cadenas hoteleras que operan en Bogotá. Con la intención de complementar información e investigación con el Proyecto 1113" se informa lo siguiente*

La Resolución 1356 del 30 de septiembre de 2016 señala que la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS, tiene como misionalidad ser *"líder del sector social, responsable de la formulación e implementación de políticas poblacionales orientadas al ejercicio de derechos, ofrece servicios sociales y promueve de forma articulada, la inclusión social, el desarrollo de capacidades y la mejora en la calidad de vida de la población en mayor condición de vulnerabilidad, con enfoque territorial"*, es decir que los servicios sociales que esta Entidad brinda a la población con discapacidad están orientados hacia el bienestar social y familiar.

En atención a la misionalidad que esta entidad tiene y en desarrollo de la Política Pública Distrital de Discapacidad y a las metas del Plan de Desarrollo "Bogotá Mejor para Todos", la Secretaría Distrital de Integración Social formuló el Proyecto "Por Una Ciudad Incluyente y sin Barreras", el cual apunta al fortalecimiento de los procesos de inclusión de las personas con discapacidad en los diferentes

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín  
 Secretaria Distrital de Integración Social  
 Teléfono: 3 27 97 97



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

FOR-BS-045

entornos, a partir de la articulación con actores públicos y privados para lo cual contempla en el marco de su Línea Técnica el desarrollo de acciones para alcanzar la inclusión efectiva en el entorno productivo de esta población, las cuales tienen como objetivo la visibilización de la población con discapacidad como sujetos de derechos, con capacidades, habilidades, que requieren diferentes sistemas de apoyo para su participación en la vida laboral.

Una vez analizada la información relacionada en el asunto la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS, agradece su interés para aportar en las acciones de transformación de imaginarios y promover la inclusión de las personas con discapacidad en el entorno productivo y considera pertinente generar un acercamiento previo donde se pueda identificar la forma más viable para iniciar el fortalecimiento a los procesos de inclusión de dicha población, previo aval de la entidad. De esta forma, le solicitamos comunicarse con la profesional Adriana Patricia Sánchez – Coordinadora Distrital de la Estrategia de Fortalecimiento a la Inclusión, al teléfono (1) 327 97 97 – extensión 1056 – 1238 o al Correo Institucional: [asanchezs@sdis.gov.co](mailto:asanchezs@sdis.gov.co), a fin de concertar una fecha para dicha socialización.

De esta manera se da respuesta a la solicitud, manifestando la disposición de la Secretaría Distrital de Integración Social para trabajar por una "Bogotá Mejor Para Todos", comprometida con los habitantes de la ciudad. Cualquier inquietud favor comunicarla en la Carrera 7 No. 32 – 16 Piso 7, Ciudadela San Martín, o podrá ser atendida en el teléfono (1) 327 97 97 – extensión 1057.

Cordialmente,

**RAFAEL RENÉ POVEDA CAMARGO**

Asesor del Despacho

Proyecto "Por una Ciudad Incluyente y Sin Barreras"

Ajustó: Paula Palma Hernández – Profesional - Proyecto "Por una Ciudad Incluyente y Sin Barreras"  
Proyectó: Adriana Patricia Sánchez – Coordinadora Equipo EPI – "Por una Ciudad Incluyente y Sin Barreras"

**AYUDENOS A MEJORAR**

Con el fin de conocer su opinión respecto al trámite de este requerimiento le invitamos a ingresar a la página de [www.integracionsocial.gov.co](http://www.integracionsocial.gov.co) – **link evaluación de encuestas SDQS**, con el número de requerimiento para contestar una encuesta. El ingreso al link lo podrá realizar cinco (5) días después de recibida la presente comunicación y contará con 60 días para diligenciar la encuesta.

Gracias por su aporte

Principal - Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín

Secretaría Distrital de Integración Social

Teléfono: 3 27 97 97



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

## Entrevista

Nombres de los participantes:

- Carol vivas: Directora poblacional
- Natalia Palacios: Directora poblacional
- Adriana Sánchez: S.D.I.S Directora poblacional
- Edwin Bernal: Docente Uniagustiniana
- Jennifer Arenas: Estudiante Uniagustiniana
- Marion Acosta : Estudiante Uniagustiniana

Secretaria de integración social.

Proyecto 1113 por una ciudad incluyente y sin barreras.

**Adriana Sánchez:** Natalia y Carol han desarrollado diferentes acciones en los territorios, junto a otros compañeros para promover en las empresas esa acción afirmativa de reconocimiento de las personas con discapacidad, pero específicamente ¿por qué nos acompañan las compañeras?, porque ellas han sido desde el año pasado sobre todo Carol, ha estado muy al tanto de la gestión que se pueda generar con Cotelco, el año pasado se generó un encuentro.

**Carol:** Si, tuvimos una reunión con la doctora Patricia y al inicio del presente año tuvimos una reunión con Jhoana Moreno.

**Edwin Bernal:** ¿Pero de Cotelco capitulo Bogotá?

**Adriana** ¡Sí! Nuestro alcance es distrital.

**Edwin Bernal:** Era lo que hablábamos en nuestra primera reunión con Carol y Natalie, con las personas que estuvieron en la oficina, que el tema del acercamiento lo podríamos hacer nosotros si tuviéramos el pacto nacional para trabajarlo conmigo desde Cotelco a nivel nacional, pero si quisiéramos tener el impacto de los procesos a nivel distrital, lo tendríamos que hacer con el capítulo, parte del ejercicio, hasta ahí llego nuestro primer encuentro en esa reunión. Desde entonces quede yo desconectado del proceso, digamos del tema de los avances que podíamos hacer, pero como los presione ese día, a mí me apasiona este tema desde Cotelco, porque cuando ellas me contaron me dijeron “si pues vamos a hacer el tema”, cuando a mí me dan un proyecto para acompañarlas a ellas en el proceso, yo digo “a mí me sirve”, primero conocer y digamos que la academia puede desarrollar estas actividades, para que

no piensen que es una iniciativa privada ni una iniciativa pública si no que realmente salió de algo, cuando yo escucho el proyecto de ellas entonces me dicen “queremos hacer esto” pues yo lo hago.

Lo primero que yo hice fue abrir los ojos y decirles ¿Ustedes saben en que se están metiendo?, ¿saben que este tema es complejo? Porque muchas de las actividades que estamos desarrollando nosotros en el área de accesibilidad y en los procesos de incapacidad e inclusión todo este tipo de cosas, están orientadas a un proceso estructural a un tema accesible en los hoteles, y como sabemos el tema de accesibilidad ¿Cómo romper esas barreras? Pero parte de las barreras están dadas, no solamente para el personal que está vinculado en este caso con los hoteles si no para el usuario el huésped o el turista o las personas que están en varios eventos, y que puedan digamos como requerirlos.

Hoy si lo puedo decir que se han hecho varios esfuerzos, ahorita ya se está trabajando con recursos de fontour, yo asiste a una reunión pero no vi a la secretaria, el fontour está financiando los protocolos, el cual saco una licitación y la gano, que es el consejo iberoamericano de diseño y construcción accesible, están haciendo los protocolos de accesibilidad para personas en estado de discapacidad del sector del turismo, se realizó la primera reunión y comenzamos nosotros a participar y desarrollar, en caso mío como Cotelco, desde el proceso de infraestructura y se realizaran unos manuales en un contexto nacional, cuando yo me reúno con ellas comenzamos a revisar el tema del proyecto ya en un tema específico de una de esos segmentos de discapacidad que es el tema de inclusión y en su momento cuando yo estoy asesorando el proyecto de ellas, entonces hablamos de que existen muchas fundaciones que han iniciado a hacer algunos de los esfuerzos y los impactos y recordé el tema de los apuntes cuando yo tuve una reunión en Colteco y la secretaria tiene unos programas , a mí me gustaría que dijeran y conocieran el impacto que generan, porque el proyecto de ellas está orientado a visibilizar realmente cual es el comportamiento de ese sector privado frente a los procesos inclusión laboral en personas de en condición de discapacidad físico, y entonces ¿Por qué nos fuimos por esa línea? Comenzamos a hacer el ejercicio.

¿todos conocen el esquema de proyecto que ellos están manejando?

**Adriana Sánchez:** No, porque nosotros hasta no tener un aval o un documento oficial no procedemos, el día que vino Jennifer ella venía a hacer la solicitud de la información, pero mientras nosotros no tuviéramos la solicitud no se nos del aval no haríamos un encuentro para concertar sobre qué bases trabajamos, el alcance, que se desea, igualmente es necesario generar el acercamiento.

**Marion Acosta:** Junto con mi compañera tuvimos la idea de generar inclusión dado que no es muy notorio en el ámbito de la industria hotelera, esa fue nuestra principal idea, a medida que fue surgiendo todo vimos que el tema es muy complejo, de igual manera decidimos afrontarlo y ver que en realidad se cumpla, pues normalmente lo que

se nota es siempre son propuestas, pero que en realidad afecte a las personas, es lo que estamos investigando, nuestro objetivo es generar la inclusión laboral para las persona con discapacidad física en las cadenas hoteleras que operan en Bogotá.

**Adriana Sánchez:** ¿discapacidad física? O ¿algún tipo de discapacidad física?

**Marion:** No, En general; porque lo que se quiere recurrir es dependiendo de sus condiciones y capacidades de las personas, después de esto se procede a investigar para llevarlo a las áreas de desempeño y ver en cuales se pueden desarrollar estas personas. Por esto se tomó en general.

**Edwin Bernal:** ellas comenzaron a hacer el tema del hotelería en Bogotá, la hotelería en Bogotá es muy grande los segmentos y las tipificaciones en Bogotá, son exageradamente difíciles de controlar, porque se encuentran hoteles independientes, hoteles caseros, hoteles informales, casas hoteles, y otros segmentos que para nosotros desde el gremio pues siempre ha sido difícil poder controlar esa brecha.

Yo les propuse a ellas digámoslo bajo un segmento específico y trabajemos el tema con cadenas, y ¿por qué?, porque nosotros necesitamos que dentro del impacto del proyecto realmente se genere algo que sea importante, que quiere decir con cadenas, que si yo hablo con hoteles Estelar, que en este momento les estoy consiguiendo una reunión con la jefe de recursos humanos, porque al tratarlo con esa persona estoy abordando todos los hoteles Estelar que estén en la ciudad y que yo pueda salir de lo general a lo particular.

**Adriana Sánchez:** Territorial se desarrolla la estrategia, nosotros si lo hacemos más en el uno a uno , igual lo hemos intentado y se han hecho varios esfuerzos por abarcar cadenas o grupos empresariales, pero nos ha funcionado más que la cadena la acción individual, porque igual la inclusión también es una acción de voluntad y de decisión, entonces tenemos en este momento entre 4 y 5 hoteles que tienen a persona no solo con discapacidad física si no psicosocial también y cognitiva, que nos están apoyando en procesos de inclusión con toda la apertura con toda la facilidad, empezamos con una incorporación en expo ferias que era una feria con personas con discapacidad cognitiva que pertenecían a nuestros servicios y digamos que entre ellos el voz a voz se ha ido generando y eso ha logrado que tengamos ese grupo ahí puesto.

**Edwin Bernal:** Vamos a arrancar, yo les dije, como esto es un proyecto ambicioso yo les dije arranquemos por ahí, por el tema de las cadenas porque yo se que es mucho más fácil digamos abordarlos y yo les decía a ellas “es más fácil que el jefe de recursos humanos tenga la cara de decir “no he hecho nada” “no se” y nosotros poder identificar realmente que si abordamos una cadena pues no abordo solo los sectores de Bogotá, si yo puedo generar



ese impacto con el tema del proyecto, pues abarcamos el proyecto en Bogotá pero sabemos que podemos abordar el nacional por el tema de los beneficios, entonces nosotros diseñamos digamos, trabajar con el tema del distrito para conocer los programas, pero también les decía a ellas que por el tema de la encuesta que le vamos a hacer a las personas de recursos humanos ¿Por qué no lo hacen? O el temor, o no lo hace porque realmente puede ser que esa sea una barrera para su operación, puede ser que se le cambia el panorama de ustedes en el tema de capacitación, ósea que ahora se debe cambiar el esquema de capacitación.

**Adriana Sánchez:** Todo lo que tiene que ver frente a la producción y operación ante la productividad.

**Edwin Bernal:** Entonces nosotros necesitamos saber, ¿será que no conocen el tema normativo? ¿será que no conocen los beneficios.?

**Adriana Sánchez:** Nosotros en este momento llevamos aporte de junio 30 que es la cifra de pedido oficial, 427 personas incluidas en el entorno productivo en lo corrido en el plan de desarrollo en todos los sectores.

Entonces digamos para nosotros si es una apuesta que demuestra o valida que si es viable la inclusión, muchas de las acciones que se desarrollan se han logrado con acciones permanentes que los territorios desarrollan de estar disponibles las 24 horas, no solo eso sino además de ser incondicionales con la empresa tener un contactor directo un teléfono permanente y dispuesto para solucionar cualquier situación, para orientar, para acompañar, para todo lo que la empresa, dependiendo el sector pueda requerir, entonces en esas acciones nosotros, sería interesante articular para ser viable su proyecto nosotros vemos que tienes unas preguntas yo se las entregaría a mi gerente de proyecto porque finalmente en la cabeza del esta la viabilidad a la expedición de cualquier información, y no habría problema porque es la parte académica y la academia lo mueve también, y la idea es construir y articular acciones para continuar impulsando los procesos de inclusión.

**Edwin Bernal:** Si nosotros queremos general un proyecto distrital que va abarcar el tema de Bogotá, primero tenemos que conocer que es se está haciendo porque yo les decía a ellas “no crean que no se está haciendo nada, se ha realizado mucho, lo que pasa es que nosotros a través de, en el caso mío que estoy en el sector privado frente al tema de la academia, para mi es importante que la academia, se empiece a vincular con estos procesos, por eso ahora en los proceso de formación y capacitación en turismo, estamos involucrados contemplando que tenemos que incluir proyectos de formación orientados a los diferentes tipos de discapacidades, queremos hacerlo y yo hago parte del comité de formación y capacitación de turismo a nivel nacional y lo propuse “si yo soy Cotelco, porque no realizo un curso de meseros con lenguaje de señas, porque yo no hago un curso de proceso orientados a cómo atender y como ser para eliminar el tema de las barreras, entonces salgamos del concepto de la academia de hotelería y turismo

porque lo más importante es el servicio a la mesa, marketing reservas arreglo de habitaciones, orientémoslos para que esas personas se sientan útiles.

**Adriana Sánchez:** Leyendo las preguntas, nosotros como estrategia hacemos parte del proyecto por una sociedad incluyente sin barreras, no somos un proyecto a parte, la estrategia hacer parte del proyecto, de un proyecto de inversión que es el 11-13 que se llama por una ciudad incluyente sin barreras, nosotros tenemos servicios y estrategias que dan cumplimiento a cinco metas establecidas en el plan de desarrollo distrital, y una de las estrategias somos nosotros la cual es el fortalecimiento a la inclusión una estrategia transversal al proyecto.

**Edwin Bernal:** ¿tienen alguna meta de un número de beneficiarios?

**Adriana Sánchez:** Si claro 2000 personas en proceso de inclusión en el plan de desarrollo.

**Edwin Bernal:** ¿En áreas productivas independientes al hotelaría??

**Adriana Sánchez:** ¿nosotros que tenemos fortalecido? Históricamente toda la parte cultural recreativa, ejemplo nuestros chicos de crecer y avanzar están en Mundo aventura, y esos escenarios ya se han ido adecuando mucho más, pero para nosotros siempre ha sido un gran reto la parte educativa la parte productiva, como relaciona, nosotros abarcamos todos. Pero en este momento nuestro énfasis del reporte es productivo y educativo que son donde más barreras se encuentran. Aparte de esto nosotros visibilizamos todos los tipos de discapacidad, son 7 tipos de discapacidad que están en la normatividad del decreto 558. Auditiva, física, ceguera, múltiple, psicosocial, cognitiva y visual. Nosotros nos encargamos de visibilizar estos tipos de discapacidad en generar procesos de inclusión no solamente para uno, sino para todos los tipos de discapacidad.

**Edwin Bernal:** ¿Ya los identificaron como tal?

**Adriana Sánchez:** Digamos que para el alcance nosotros tenemos una línea técnica que nos rigie tanto a nivel técnico como normativo, entonces el termino normativo para el ejercicio nosotros tenemos que delimitarlo, hay muchos diagnósticos por eso les preguntaba, pero necesitábamos era como causarlos, nuestro mejor referente a nivel normativo es este decreto mencionado porque ya nos genera siete tipos de discapacidad específicos, obviamente hay otros que son situaciones muy diferentes, hay enfermedades discapacidades que eso es diferente a los 7 tipos de discapacidad.

**Edwin Bernal:** Yo quiero hacer una consulta que les decía a ellas, cuando no es el tema de diagnóstico de coger y poder identificamos, para el caso del proyecto en el sector hotelero, es para el externo o también digamos dentro

del proceso es para el personal que está vinculado. Yo hago un tema de contratación, pero yo lo puedo contratar, ¿y qué pasa cuando a mí me llega una persona con ese tipo de condición?

**Adriana Sánchez:** Precisamente de eso se encarga el acompañamiento donde se pueda hacer contratación de personas con discapacidad, pero que también se generen prácticas dentro de la compañía, por ejemplo, si ustedes tienen personas sordas vinculadas, pues esa persona también pueda brindar una orientación a los clientes y usuarios que tienen como tan las cadenas hoteleras. Partir de la asesoría y las herramientas que se brindan en cada uno de los seguimientos, también ustedes están en una capacidad de identificar que hacen cuando llega un cliente con algún tipo de diagnóstico, porque es la idea de nosotros como estrategia como entidad es dejar una capacidad instalada, hoy estamos nosotros por esta administración que termina en 2020 y no sabemos cómo se transformara en 2020 a 24 que es la que viene, además porque estamos a puertas de una modificación en el decreto 470 que es el de la política distrital de discapacidad y esto también podrá generar algunos cambios.

La política pública distrital es nuestra, solo abarca Bogotá y obviamente empezamos en su mayor momento de efervescencia y la idea es que se estén generando la movilización porque tiene su máxima etapa para el 2020. La idea es que nosotros siempre buscamos con lo que hacemos que la empresa independiente del tamaño del sector al que pertenezca cuente con una capacidad instalada que le permita desenvolverse de forma autónoma con los procesos de inclusión, sumando a lo que se dice nosotros como fortalecimiento a la inclusión, la vemos como estrategia y no es solamente llevar la persona con discapacidad, generar un proceso de inclusión y ya. Lo ideal es realizar el acompañamiento telefónico, dentro de esos seguimientos nosotros tenemos un momento técnico donde siempre desarrollamos una acción que fortalezcan los procesos de inclusión. Entonces dentro de eso hacemos una sensibilización para fortalecer la inclusión y la sensibilización va dirigida a transformar los imaginarios que hay frente a discapacidad e inclusión, y de qué forma, por ejemplo, yo soy una persona con discapacidad visual y llego a un hotel, ¿De qué forma la persona que trabaja me va a atender? Entonces es brindar orientación herramientas básicas, que son los ajustes razonables para poder atender la condición.

Si yo soy persona con discapacidad física, pero soy dama soy mujer y uso la silla de ruedas de qué forma usted me va a abordar a mí, de qué forma tengo yo que preguntarle como la tengo que ayudar, que necesita, como la puedo coger. Tienen unas características inmensas y diferentes, entonces poder asesorarlos a ustedes, que son los ajustes razonables, donde se indique de manera se debe trabajar y abordar cada tipo de discapacidad, eso hace parte del acompañamiento realizado en esos seguimientos.

**Adriana Sánchez:** ¿A que le apostamos? A que inclusión de personas con discapacidad física siempre se ha asociado a que hay que derribar y volver a construir, y para nosotros es el imaginario más grande y es la primera barrera para la inclusión es la actitud, por eso mencionaba que es mas de voluntad, y las voluntades se encuentran a nivel individual, en ese ejercicio muchas acciones de inclusión se han posibilitado a partir de ejercicios de sensibilización que el equipo desarrollar y se transforma el clima organizacional, se transforma la cultura que se vive en el interior, acciones como una comunicación asertiva con mi compañero, disminución de discriminación, sobrenombres, no solo con el que tiene discapacidad si no con el que no la tiene porque eso también incide en el clima.

Entonces todas esas acciones nos han aportado. Le hemos apostado a que se transforme ese ship que tienen, donde la actitud es todavía mucho más fuerte que un mismo muro, a veces con solo ubicar el mobiliario de aquí para allá, existe una acción grande en el ejercicio donde la infraestructura no permitía, se trabaja en adecuar y en invitar a que ellos reconozcan toda la capacidad instalada que tienen, nosotros no solo miramos las barreras, digamos que les hacemos mayor énfasis, pero nosotros también reconocemos todo lo positivo que hay y los facilitadores. Porque ya hay muchas practicas inclusivas que la gente no las reconoce como tal, no saben que pueden servir como gran beneficio al momento de llegar a un proceso de inclusión.

**Edwin Bernal** ¿Qué pasa, ustedes ya hicieron el ejercicio con las cadenas?

**Adriana Sánchez:** En la última reunión que se tuvo, nos comentaron que dentro de la plata estructural de Cotelco eran muy poco los colaboradores que tenían, la idea era poder hacer una reunión general con los directores de recursos humanos, de las cadenas hoteleras, para que nosotros de forma general pudiéramos comentar y socializar todas las acciones que desarrollamos desde la secretaria para generar procesos de inclusión, infortunadamente no se recibió respuesta.

Es bueno que busquen la ficha del proyecto 1113 por una ciudad incluyente y sin barreras, encuentran el plan de desarrollo vigente Bogotá mejor para todos, donde muestra que hacemos y varia información que esta para la consulta, que les brindara más claridad sobre el tema.

Jennifer: El objetivo de estar acá, es conocer e identificar que el distrito está haciendo muchas cosas para la inclusión, que no es un tema nuevo, pero parte del resultado del tema del proyecto porque está dentro de los marcos representativos es que existen unos antecedentes que se van a desarrollar.

1ro: Identificar que esto no se había hecho.

2do: Revisión documental

**Adriana Sánchez:** Nosotros en hotel tenemos personas con discapacidad cognitivo, auditivos y psicosocial. Cargos de (Camarería, recepción, Stewart) Pero discapacidad física no. Es difícil.

**Marion:** Por eso parte del proyecto luego viene el tema de cómo vamos a esos esfuerzos, parte de la tabulación las encuestas y preguntas que vamos hacer con las áreas. Serian ese momento de colaboración que genere un resultado y ese resultado lo compartimos después con la secretaria y con Cotelco y mostrar que fue lo que paso, para orientar el tema de la reunión con los directores. Porque lo más difícil es esa reunión de Cotelco. Lo ideal es hablar de respuestas que no se conocen y de una investigación exitosa.

**Adriana Sánchez:** Nosotros como distrito y esto es lo que ha generado gran recordación e impacto en todas las entidades a la cuales hemos llegado, y es que es por ser distrito ya están inmerso a un plan de desarrollo y nuestros procesos ya están costeados.

**Jennifer:** Lo ideal es cambiar un esquema y capacitar a la gente y conocer los procesos, donde se desarrolla un enfoque diferencial.

**Marion:** En ese orden de ideas todos somos diferentes y todos debemos ser reconocidos por eso que nos hace diferentes. Y ese es el ejercicio de inclusión que queremos trabajar para nuestro proyecto de grado, ligando esa inclusión a la industria hotelera (Empresarios incluyentes)