

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**HOTELERAS Y TURÍSTICAS**

*“PROPUESTA PARA LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO CON SÍNDROME  
DE DOWN PARA SU INCLUSIÓN Y DESARROLLO EN HOTELES DE 4 Y 5  
ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”*

**TESIS DE GRADO**

Previa la obtención del Título de:

**Ingeniero en Administración de Empresas Hoteleras y Turísticas**

Presentada por:

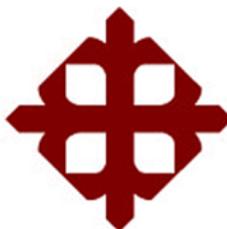
**Freddy David Prías Anchundia**

Director de Tesis:

**Ing. Jaime Avilés, Mgs.**

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

**2014**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**HOTELERAS Y TURÍSTICAS**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **Prías Anchundia Freddy David**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Ingeniero en Administración de Empresas Hoteleras y Turísticas Bilingüe**.

**TUTOR (A)**

---

**Ing. Jaime Avilés Saltos. Mgs.**

**REVISOR(ES)**

---

**Ing. Ricardo Villacres Roca. Mgs.**

---

**Ing. Eduardo Guzmán Barquet. Mgs.**

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

---

**Ing. María Belén Salazar Raymond. Mgs.**

**Guayaquil, a los 31 días del mes de Enero del año 2014**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**HOTELERAS Y TURÍSTICAS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Freddy David Prías Anchundia**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación “PROPUESTA PARA LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO CON SÍNDROME DE DOWN PARA SU INCLUSIÓN Y DESARROLLO EN HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL” previa a la obtención del Título **de Ingeniero en Administración de Empresas Hoteleras y Turísticas Bilingüe**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

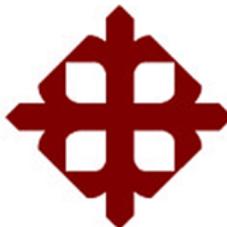
En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 31 días del mes de Enero del año 2014**

**EL AUTOR**

---

**Freddy David Prías Anchundia**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**HOTELERAS Y TURÍSTICAS**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Freddy David Prías Anchundia**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: “PROPUESTA PARA LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO CON SÍNDROME DE DOWN PARA SU INCLUSIÓN Y DESARROLLO EN HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 31 días del mes de Enero del año 2014**

**EL AUTOR:**

---

**Freddy David Prías Anchundia**

## **AGRADECIMIENTO**

*“A quienes hicieron posible el desarrollo este trabajo. Su complejidad y amplitud es la manifestación del reto planteado. El desarrollo es de valientes. La meta, alcanzada”.*

*Freddy Prías, Enero 2014*

## **DEDICATORIA**

*A Dios, centro de mi universo, sus retos y manifestaciones orientan mi vida  
A mi Familia, pilares fundamentales de mi vida. Su apoyo incondicional se  
manifiesta en la confianza y responsabilidad hacia su hijo. Mis logros son los de ellos,  
sus virtudes, la de una familia perfecta.*

*A mis amigos, por la paciencia e interés en el desarrollo de mi trabajo.  
Y a esas personas especiales, que sin estar presentes físicamente, saben cómo  
hacernos sentir su bendición.*

*Este trabajo es para ustedes y para las personas con Síndrome de Down.*

*Freddy Prías, Enero 2014*

# ÍNDICE GENERAL

<i>CAPÍTULO I</i> .....	19
<i>INTRODUCCIÓN</i> .....	19
1.1 Introducción al tema.....	19
1.2 Planteamiento del problema.....	20
1.3 Formulación del Problema.....	22
1.4 Justificación.....	23
1.5 Objetivos.....	32
1.5.1 Objetivo General.....	32
1.5.2 Objetivos Específicos.....	32
 <i>CAPÍTULO II</i> .....	 33
<i>MARCO TEÓRICO</i> .....	33
Discapacidad.....	34
2.1 Exclusión: una mirada breve al desarrollo de los discapacitados en la sociedad.....	34
2.1.1 “Lo diferente” en el modelo médico y social.....	38
2.1.2 Teoría funcionalista.....	40
2.1.3 Teoría estructuralista.....	41
2.1.4 Teoría interaccionista.....	42
2.2 Inclusión: una propuesta nueva de integración social.....	43
2.2.1 Marco Legal.....	45

2.2.1.1 Los Derechos Humanos y la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad.....	45
2.2.1.2 La Discapacidad en Ecuador .....	49
2.2.1.3 Constitución del Ecuador .....	52
2.2.1.4 Vicepresidencia de la República .....	54
2.2.1.5 Ley Orgánica de Discapacidades.....	56
2.3 Discapacidad: el origen de dos significados.....	62
2.4 La Hotelería como fuente de desarrollo .....	66
2.4.1 La discapacidad como fruto de la responsabilidad social en las empresas. ....	70
2.4.2 El departamento de Gestión del Talento Humano en la hotelería .....	74
2.4.2.1 El Puesto de Trabajo.....	80
2.4.2.2 Reclutamiento y Preselección.....	86
2.4.2.3 Aplicación de técnicas de selección .....	94
2.4.2.4 Decisión e inserción laboral .....	106
2.5 La oportunidad de las personas con Síndrome de Down .....	111
2.5.1 Discapacidad mental o intelectual .....	112
2.5.2 Historia del Síndrome de Down .....	114
2.5.3 Significado.....	115
2.5.4 ¿Por qué se produce el Síndrome de Down? .....	117
2.5.5 Signos .....	123
2.5.6 Características.....	125
2.5.6.1 La edad materna en la ocurrencia del SD y el ambiente .....	125
2.5.6.2 ¿Prevención?.....	128
2.5.6.3 Crecimiento y Desarrollo .....	129
2.5.6.4 Sexualidad .....	131

2.5.6.5 Soliloquio y vida de fantasía .....	132
2.5.6.6 Hábitos y costumbres .....	136
2.5.6.7 De la escuela a la vida adulta .....	145
2.5.7 Marco Referencial .....	150
<i>CAPÍTULO III</i> .....	<i>154</i>
<i>EL ANÁLISIS DEL FENÓMENO DE LA DISCAPACIDAD EN EL ÁMBITO HOTELERO</i> .....	<i>154</i>
3.1 Metodología.....	154
3.1.1 Nivel de Estudio .....	155
3.1.1.1 Variables:.....	155
3.1.1.2 Pregunta elaborada como planteamiento del problema:.....	156
3.1.2 Explicación del método a utilizar.....	156
3.1.2.1 Paradigma interpretativo .....	156
3.1.3 Muestra .....	157
3.1.4 Diseño de estudio: Técnicas e instrumentos.....	160
3.1.4.1 Entrevistas .....	160
3.1.4.2 Encuestas .....	164
3.1.5 Hipótesis.....	165
3.1.5.1 Primera Hipótesis .....	165
3.1.5.2 Segunda Hipótesis .....	165
3.2 Análisis de resultados.....	166
3.2.1 Estudio Inicial.....	166
3.2.1.1 Pregunta 1 .....	167
3.2.1.2 Pregunta 2.....	168

3.2.1.3 Pregunta 3.....	170
3.2.1.4 Pregunta 4.....	171
3.2.1.5 Conclusiones del estudio inicial .....	173
3.2.2 Entrevistas .....	174
3.2.2.1 Entrevistas a personas con discapacidad .....	175
3.2.2.2 Entrevistas a Jefes o Supervisores de personas con discapacidad... 178	
3.2.2.3 Entrevista a Jefe de Gestión de Talento Humano.....	183
3.2.2.4 Entrevista a profesional con experiencia frente a personas con Síndrome de Down .....	185
3.2.3 Encuestas .....	186
3.2.3.1 Pregunta 1 .....	186
3.2.3.2 Pregunta 2.....	188
3.2.3.3 Pregunta 3.....	191
3.2.4 Confirmación de las hipótesis .....	194
3.2.4.1 Primera Hipótesis .....	194
3.2.4.2 Segunda Hipótesis .....	196
3.3 Conclusiones.....	199

*CAPÍTULO IV..... 201*

*PROPUESTA PARA LA INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON SÍNDROME DE DOWN EN HOTELES..... 201*

4.1. El puesto de trabajo y el Síndrome de Down. ....	201
4.2 El Síndrome de Down frente al Reclutamiento y Preselección.....	203
4.3 El Síndrome de Down en las Técnicas de Selección.....	205
4.3.1 Entrevista.....	205
4.3.2 Test o demás técnicas de selección .....	208

4.4 El Síndrome de Down en la inserción laboral .....	211
4.5 Áreas de trabajo en las que se sugiere a las personas con SD en un hotel 4 y 5 estrellas .....	218
4.6 Esquema de la propuesta adaptada al proceso de GTH.....	223
4.7 Conclusiones.....	225
<i>Conclusiones</i> .....	227
<i>Recomendaciones</i> .....	230
<i>BIBLIOGRAFÍA</i> .....	231
<i>ANEXOS</i> .....	240

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Personas Discapacitadas carnetizadas en la provincia del Guayas.....</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 2: Personas Discapacitadas carnetizadas que trabajan, distribuidas por sectores, en la provincia del Guayas .....</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 3: Personas Discapacitadas carnetizadas por género en la provincia del Guayas .....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 4: Personas Discapacitadas carnetizadas mayores de edad en la provincia del Guayas .....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 5: Personas Discapacitadas carnetizadas menores de edad en la provincia del Guayas .....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 6: Personas Discapacitadas carnetizadas por causas que originó la discapacidad en la provincia del Guayas .....</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 7: Esquema técnico de la entrevista .....</i>	<i>97</i>
<i>Tabla 8: Esquema técnico del Test .....</i>	<i>104</i>
<i>Tabla 9: Ventajas e inconvenientes del Test.....</i>	<i>105</i>
<i>Tabla 10: Esquema de información.....</i>	<i>109</i>
<i>Tabla 11: Riesgo universal de ocurrencia del SD relacionado con la edad materna... </i>	<i>126</i>
<i>Tabla 12: Listado de habilidades para la transición.....</i>	<i>146</i>
<i>Tabla 13: Tendencias de los trabajadores de un hotel frente al acceso de las personas con discapacidad en determinadas áreas. ....</i>	<i>189</i>
<i>Tabla 14: Listado de habilidades para la transición.....</i>	<i>206</i>
<i>Tabla 15: Escala de ambientación.....</i>	<i>209</i>
<i>Tabla 16: Recomendaciones para frenar los hábitos maladaptativos .....</i>	<i>213</i>
<i>Tabla 17: Lo que conviene y lo que no se debe hacer respecto al soliloquio.....</i>	<i>215</i>
<i>Tabla 18: Signos que advierten cuando el soliloquio es un problema y lo que conviene hacer al percibir estos cambios .....</i>	<i>216</i>

*Tabla 19: Lo que se puede y no se debe hacer al tratar una fantasía .....217*

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Significado de discapacidad según la OMS en 1980 .....</i>	<i>63</i>
<i>Figura 2: Interacciones entre componentes de la CIF (Cáceres, 2004). .....</i>	<i>65</i>
<i>Figura 3: Redefinición de discapacidad según la OMS en el 2001.....</i>	<i>65</i>
<i>Figura 4: Puesto de trabajo.....</i>	<i>81</i>
<i>Figura 5: Contenido del puesto de trabajo.....</i>	<i>85</i>
<i>Figura 7: Selección de personal .....</i>	<i>87</i>
<i>Figura 8: Relación entre organizaciones y trabajadores frente a propuestas laborales</i>	<i>92</i>
<i>Figura 9: Reclutamiento interno.....</i>	<i>92</i>
<i>Figura 10: Desarrollo de la entrevista .....</i>	<i>96</i>
<i>Figura 11: Objetivos del Test .....</i>	<i>100</i>
<i>Figura 12: Características del Test .....</i>	<i>101</i>
<i>Figura 13: Ejecución del Test.....</i>	<i>103</i>
<i>Figura 14: Inducción .....</i>	<i>108</i>
<i>Figura 15: Fecundación .....</i>	<i>118</i>
<i>Figura 16: ¿Cómo se produce la trisomía 21?.....</i>	<i>120</i>
<i>Figura 17: ¿Cómo se produce el mosaicismo?.....</i>	<i>121</i>
<i>Figura 18: El Continuum de los hábitos.....</i>	<i>141</i>
<i>Figura 19: Tendencias de los hoteles al contratar a las personas con discapacidad en la ciudad de Guayaquil</i>	<i>167</i>
<i>Figura 20: Políticas hacia las personas con discapacidad ...</i>	<i>169</i>
<i>Figura 21: Orientación hacia la inclusión de personas con Síndrome de Down en el ámbito hotelero .....</i>	<i>171</i>
<i>Figura 22: Orientación hacia la inclusión de personas con Síndrome de Down en el ámbito hotelero .....</i>	<i>172</i>

<i>Figura 23: Tendencias de las empresas al contratar a las personas con discapacidad</i> .....	187
<i>Figura 24: Tendencias de los trabajadores de un hotel frente al acceso de las personas con discapacidad en determinadas áreas.</i> .....	189
<i>Figura 25: Opiniones del personal del hotel frente al acceso laboral de personas con Síndrome de Down en la Hotelería.</i> .....	192
<i>Figura 26: Organigrama de un hotel</i>	219
<i>Figura 27: Esquema de la propuesta para la inclusión de personas con SD adaptada al proceso de GTH en un hotel.</i> .....	224

## ÍNDICE DE ANEXOS

<i>Anexo A</i> .....	240
<i>Anexo B</i> .....	241
<i>Anexo C</i> .....	242
<i>Anexo D</i> .....	243
<i>Anexo E</i> .....	245
<i>Anexo F</i> .....	248
<i>Anexo G</i> .....	253
<i>Anexo H</i> .....	264
<i>Anexo I</i> .....	269
<i>Anexo J</i> .....	273
<i>Anexo K</i> .....	274

## RESUMEN

Las personas con discapacidad a lo largo del tiempo han sido receptoras de barreras sociales. En referencia a este tipo de expresiones sociales, han surgido políticas y tratados de parte de Organismos Internacionales y Estados buscando extinguir estas características culturales e ideológicas. Hoy en día, las personas con discapacidad, pertenecen y son reconocidas mundialmente en los diversos componentes de una sociedad como actores estratégicos y prioritarios en el desarrollo de las naciones.

Para objeto de estudio, la hotelería como sector estratégico, forma parte del desarrollo social y está llamado a hacer partícipe laboralmente a las personas con discapacidad a través del área de Gestión de Talento Humano.

Frente a esta manifestación, surge la necesidad de estudiar el fenómeno de la discapacidad en el ámbito hotelero de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Guayaquil con características propias del sector, para la creación y adaptación de una propuesta orientada al proceso que conlleva la Gestión de Talento Humano en dichos establecimientos, permitiendo brindar información sobre el Síndrome de Down, discapacidad escogida por el investigador, para favorecer a su inclusión y su desarrollo, como entes capaces y merecedores de oportunidades.

**Palabras Claves:** Personas con discapacidad, Hoteles, Inclusión, Gestión de Talento Humano, Síndrome de Down

## ABSTRACT

Throughout the time, people with disabilities have faced social barriers. In reference to this type of social expressions, policies and treaties have emerged by the Governments and International Organizations, looking for extinguish these cultural and ideological characteristics. Nowadays, people with disabilities belong and are recognized worldwide in the several components of a society, as priority and strategic actors in the development of the nations.

To the study object, the hotel as a strategic sector, is part of the social development; and through the area of Human Resource Management, is called to make people with disabilities, occupationally involved.

Given this social expression, there is a need to study the phenomenon of disability in the 4 and 5-star hotel sector of the city of Guayaquil with their own characteristics, for the adaptation and creation of a proposal aimed to the process that involves Human Resource Management in such establishments, allowing to provide information about Down syndrome, disability chosen by the researcher, to encourage its development and inclusion, as people capable and worthy of opportunities.

**Keywords:** People with disabilities, hotels, inclusion, human resource management, Down syndrome.

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1 Introducción al tema

El Estado ecuatoriano, en su afán de promover y de crear una nueva historia, ha orientado políticas sustentadas en el buen vivir de las personas.

Políticas y cambios que buscan abarcar los componentes sociales, políticos y económicos que integran e invitan al ser humano a formar su desarrollo a partir del acceso y respeto a sus derechos.

En Ecuador, por ejemplo, este tipo de políticas inclusivas en el aspecto laboral han permitido un mayor alcance de trabajo para las personas, a la vez han permitido alcanzar niveles estandarizados salariales, idea que como política de Estado, es base para el desarrollo de una remuneración justa y acorde a la economía global y su competitividad.

Sin embargo, la inclusión del país va más allá de la estandarización. Para el desarrollo de una sociedad es importante que todos los integrantes de la misma sean partícipes de sus actividades.

Siendo la inclusión en Ecuador orientada hacia todas las personas, es importante destacar el alcance de la propuesta en los grupos prioritarios, vulnerables o de interés que coexisten en la sociedad.

Las personas discapacitadas, como ente social, han sido a lo largo de la historia, receptores de aspectos exclusivos, de análisis y de dominio social.

Como objeto de estudio de esta investigación, el análisis de la participación de las personas discapacitadas, en materia laboral a través del tiempo, será punto de partida para el desarrollo de una propuesta ligada al proceso, normas y políticas que se conllevan en el área de talento humano del sector de la hospitalidad.

Esta tesis propone abordar una propuesta adaptable a los subsistemas que componen el área de talento humano en hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Guayaquil, para la inclusión y el desarrollo las personas discapacitadas con Síndrome de Down.

Resulta de vital importancia el análisis de la discapacidad para la realización de una propuesta acorde a la persona como al proceso que se conlleva en el área, el mismo que permitirá en el corto y largo plazo, una estrategia favorable para su desarrollo, a través de la inclusión.

## **1.2 Planteamiento del problema**

Como consecuencia de la creciente demanda y oferta de trabajo en el país, fruto de su auge económico, especialmente en el sector hotelero y turístico, se ve necesario el desarrollo de propuestas que garanticen tanto su calidad como efectividad a nivel nacional como internacional.

Propuestas que, más allá del alcance que pueden ocasionar en materia de ingresos, se tornan necesarias implementarlas en el personal que forma parte de las organizaciones para el avance y desarrollo integral de los mismos como el de las organizaciones.

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE<sup>1</sup>), en su Reporte de Competitividad a Nivel Mundial de 1994 citado en (Sánchez M & Fajardo, M. s.f.) indica a la competitividad como:

El grado en el que una nación puede, bajo condiciones de mercado libres y equitativas, producir bienes y servicios que superan las pruebas de los mercados internacionales, manteniendo y aumentando, simultáneamente, los ingresos reales de sus habitantes a medio y largo plazo.

Una nación necesita ser competitiva, para lograr el alcance de sus objetivos, debe mantener su economía equilibrada, próspera y productiva.

Frente a esto, la industria turística y hotelera se encuentra en constante innovación y desarrollo, por ende, no deja ni debe dejar de ser competitiva.

Hassan (2000) en (Sánchez M. et. al. s.f., pág. 4) señala a la competitividad turística como:

*“La capacidad de un destino para crear e integrar productos con valor añadido que permitan sostener los recursos locales y conservar su posición de mercado respecto a sus competidores”.*

El ser competitivo permite sobrevivir en el mercado, para el turismo la innovación es la pauta para su desarrollo.

---

<sup>1</sup>OCDC: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico es un foro único donde gobiernos de economías democráticas participan conjuntamente para enfrentar desafíos económicos y crear políticas sociales. Establecida en 1948 con el nombre de OECC (Organisation for European Economic Cooperation) como mecanismo americano para la recuperación del continente Europeo devastado después de la Guerra. Finalmente en 1961 se establece la OECD con demás países integrantes.

Para esto el personal que forma parte de la industria debe mantener criterios de calidad cada vez de mayor exigencia, producto de la competitividad, y a su vez el desarrollo de parámetros más eficientes para un alcance eficaz y sostenible en el largo y corto plazo de los objetivos y metas organizacionales.

Esto se alcanza a través de un nivel competitivo, tanto de los empleadores como de los empleados. Es por esto que, la función del área de Talento Humano y su Gestión, se torna de suma importancia.

Producto de la inclusión, el proceso del Área de Talento Humano en Hoteles de 4 y 5 estrellas, sus subsistemas, deben estar acorde a las realidades de las personas discapacitadas y, según las necesidades organizacionales, adaptar las propuestas para el desarrollo de nuevas oportunidades, sin descuidar el nivel competitivo.

Por los motivos señalados, es meritoria la realización de una propuesta adaptable a los subsistemas del área de Talento Humano (de forma general) en Hoteles con una nómina que permita la inclusión de personas con discapacidad, en este caso de 4 y 5 estrellas. A la vez, en la creación de nuevas oportunidades y sin descuidar el nivel competitivo del sector, establecer un criterio informativo y adaptable, a partir del límite de capacidades de personas con Síndrome de Down, con el fin de que el sector aporte a la inclusión de mayor manera.

### **1.3 Formulación del Problema**

- Variable 1: Gestión del Talento Humano
- Variable 2: Inclusión y desarrollo de personas discapacitadas con Síndrome de Down

- Variable 3: Hoteles 4 y 5 estrellas

¿De qué manera el área de Gestión del Talento Humano aporta en la inclusión y desarrollo de personas discapacitadas con Síndrome de Down en hoteles 4 y 5 estrellas de la ciudad de Guayaquil?

## **1.4 Justificación**

En Ecuador, las discapacidades se clasifican en 4 grandes grupos, según el CONADIS<sup>2</sup> (s.f.):

- Discapacidad intelectual o mental
- Discapacidad Auditiva
- Discapacidad Física
- Discapacidad Visual

En los siguientes cuadros estadísticos con fuente del CONADIS (s.f.) se presentarán datos donde se hará relevancia en las discapacidades intelectuales o mentales, las mismas que permitirán destacar el rol participativo de los mismos en la provincia del Guayas.

Estos datos permitirán un alcance más notorio de la representatividad de las discapacidades intelectuales y mentales y su importancia para el desarrollo de la propuesta inclusiva en hoteles 4 y 5 estrellas de la ciudad de Guayaquil.

Finalmente se establecerán conclusiones que permitirán destacar el alcance de la propuesta a realizar.

---

<sup>2</sup> CONADIS: Consejo Nacional de Discapacidades

**Tabla 1: Personas Discapacitadas carnetizadas en la provincia del Guayas**

PROVINCIA	AUDITIVA	FISICA	INTELECTUAL	LENGUAJE	PSICOLOGICO	VISUAL	TOTAL
GUAYAS	8551	38929	20414	902	2866	9036	<b>80698</b>
TOTAL	<b>8551</b>	<b>38929</b>	<b>20414</b>	<b>902</b>	<b>2866</b>	<b>9036</b>	<b>80698</b>

**Fuente:** CONADIS (2013)

**Elaboración:** Freddy Prías A.

Con un 25% del total, el segundo grupo en orden de importancia con mayor representatividad en la provincia del Guayas es el de las discapacidades intelectuales. Cabe destacar que la discapacidad intelectual hace referencia al grupo de discapacidades mentales.

**Tabla 2: Personas Discapacitadas carnetizadas que trabajan, distribuidas por sectores, en la provincia del Guayas**

Provincia	Por cuenta propia	Sector Privado	Sector Público	QQDD	Otros	Total
GUAYAS	4655	4592	1212	356	61	<b>10876</b>

**Fuente:** CONADIS (2013)

**Elaboración:** Freddy Prías A.

El siguiente cuadro muestra a las personas discapacitadas en general y carnetizadas (las personas discapacitadas al carnetizarse obtienen su registro y beneficios estimados en la ley). Desde el punto de vista social, el cuadro permite estimar factores relacionados a la inclusión de personas discapacitadas con relación al trabajo que ejercen y su impacto en los sectores económicos, sea propio, público o privado.

De esta forma se estima que del total de personas carnetizadas en la provincia del Guayas, 80698, trabajan 10876, lo que es aproximadamente el 14 % del total.

Se puede observar, a la vez, que el mayor número de personas discapacitadas que trabajan lo hacen por cuenta propia (42%), resultando más interesante aún el hecho de que en el sector público el número existente es bajo (11%), adquiriendo el sector privado mayor notoriedad en la integración, lo que puede sonar contradictorio siendo el gobierno el impulsador de políticas inclusivas.

En el siguiente cuadro se podrá observar la clasificación por género de las personas discapacitadas carnetizadas.

**Tabla 3: Personas Discapacitadas carnetizadas por género en la provincia del Guayas**

PROVINCIA	AUDITIVA		FISICA		INTELECTUAL		LENGUAJE		PSICOLOGICO		VISUAL		TOTAL	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
GUAYAS	4695	3856	22974	15955	11508	8906	591	311	1580	1286	5805	3231	47153	33545

**Fuente:** CONADIS (2013)

**Elaboración:** Freddy Prías A.

Se puede observar que el mayor número de personas de ambos sexos, posee algún tipo de discapacidad física. Sin embargo las discapacidades intelectuales o mentales se encuentran en el segundo puesto de este grupo. Estos datos en cifras estiman un total, según el género, de 47153 personas discapacitadas hombres y 33545 personas discapacitadas mujeres, obteniendo de la suma de ambos géneros 80698 personas discapacitadas carnetizadas en Guayaquil, donde solo 10876 trabajan. Esto es aproximadamente el 14 % del total como se manifestó anteriormente.

A continuación se observará el cuadro con datos de las personas discapacitadas carnetizadas mayores de edad:

**Tabla 4: Personas Discapacitadas carnetizadas mayores de edad en la provincia del Guayas**

PROVINCIA	AUDITIVA	FISICA	INTELECTUAL	LENGUAJE	PSICOLOGICO	VISUAL	TOTAL
GUAYAS	7110	35048	13451	663	2676	8481	67429

**Fuente:** CONADIS (2013)

**Elaboración:** Freddy Prías A.

El siguiente cuadro manifiesta que el mayor número de personas mayores de edad, posee algún tipo de discapacidad física, sin embargo el grupo de discapacidad intelectual ocupa el segundo puesto. Según el cuadro, las personas carnetizadas mayores de edad en su totalidad son 67429. Si en Guayaquil trabajan 10876 que se asumen son mayores de edad, el total en porcentaje sería aproximadamente del 16 % de personas mayores de edad que trabajan.

Siendo el grupo de discapacidad mental o intelectual objeto de estudio, del total de carnetizados mayores de edad, aproximadamente el 20% pertenece a este grupo.

No se puede estimar que el 20 % de personas con discapacidad intelectual se encuentren en capacidad de trabajar.

Se estima, por consiguiente, que el porcentaje actual que arrojan los cuadros, cada vez aumenta, sin embargo para referencia de estudio e investigación es apropiado.

A continuación se observará el cuadro de personas discapacitadas carnetizadas menores de edad, donde se hará importancia en la estimulación temprana de las personas con discapacidades intelectuales:

**Tabla 5: Personas Discapacitadas carnetizadas menores de edad en la provincia del Guayas**

PROVINCIA	AUDITIVA	FISICA	INTELECTUAL	LENGUAJE	PSICOLOGICO	VISUAL	TOTAL
GUAYAS	1441	3881	6963	239	190	555	13269

**Fuente:** CONADIS (2013)

**Elaboración:** Freddy Prías A.

Es interesante recalcar que, en diferencia a los anteriores cuadros, el mayor número de personas menores de edad, poseen discapacidad intelectual. Se estima que del total que presenta el cuadro de 13269 menores de edad aproximadamente el 53 % son menores con discapacidad intelectual. Se puede establecer a simples rasgos, que la discapacidad física se expresa mayormente con el paso de los años a través de accidentes de cualquier índole.

Finalmente se podrá observar el cuadro con datos sobre las personas discapacitadas carnetizadas por causas que originó la discapacidad:

**Tabla 6: Personas Discapacitadas carnetizadas por causas que originó la discapacidad en la provincia del Guayas**

**Fuente:** CONADIS (2013)

<b>PROVINCIA</b>	<b>ENFERMEDAD ADQUIRIDA</b>	<b>ACCIDENTE DE TRANSITO</b>	<b>ACCIDENTE DE TRABAJO</b>	<b>ACCIDENTE DOMESTICO</b>	<b>ACCIDENTE DEPORTIVO</b>	<b>VIOLENCIA</b>	<b>DESASTRES NATURALES / GUERRA</b>	<b>CONGENITO / GENETICO</b>	<b>PROBLEMAS DE PARTO</b>	<b>TRASTORNOS NUTRICIONALES</b>	<b>OTROS</b>	<b>TOTAL</b>
<b>GUAYAS</b>	<b>40208</b>	<b>3477</b>	<b>2495</b>	<b>3230</b>	<b>205</b>	<b>1221</b>	<b>68</b>	<b>23585</b>	<b>5008</b>	<b>79</b>	<b>1913</b>	<b>81489</b>

**Elaboración:** Freddy Prías A.

En datos totales podremos decir que el mayor número de personas carnetizadas que poseen algún tipo de discapacidad se da al ser una enfermedad adquirida y congénita.

Del total establecido de personas carnetizadas por causas que originó la discapacidad, 81489, las personas con enfermedad adquirida, 40208, representan aproximadamente el 49% del total; las personas con discapacidad congénita, 23585, representan aproximadamente el 29% del total, siendo ambos dos grandes grupos de discapacidades.

En el análisis de los datos se concluye lo siguiente:

- Siendo el gobierno ecuatoriano el impulsador de políticas inclusivas, los datos de las personas discapacitadas que laboren en instituciones públicas es menor al del sector privado y propio, lo que puede sonar contradictorio.
- Dentro de los diferentes tipos o grupos de discapacidades existentes en la provincia del Guayas, las discapacidades mentales o intelectuales se ubican en como el segundo grupo de mayor integrantes.
- Del total de personas mayores de edad con discapacidad de la provincia del Guayas, trabajan el 16% aproximadamente.
- De este grupo, se estima que el 20% poseen alguna discapacidad mental o intelectual de personas mayores de edad. No se puede estimar que este porcentaje trabaje. Tampoco se puede establecer un porcentaje dentro del 16% mencionado anteriormente.
- Los menores de edad con discapacidad intelectual representan el 53% del total de menores carnetizados, por lo que la estimulación temprana a los mismos se tornará prioridad para la propuesta a crear.
- Los datos que establece el organismo rector ecuatoriano presentan una variabilidad en el total manifestado en los cuadros, siendo el total de personas carnetizadas por género 80698, resultado diferente al de personas establecidas

por causas que originó la discapacidad, 81489. Se concluye una diferencia de alrededor de 791 personas.

- De la misma forma, muestra un amplio abanico de discapacidades en los cuadros, sin embargo en los manuales elaborados y propios del CONADIS presentan solo 4 grandes grupos mencionados anteriormente, lo que permite una tendencia contradictoria.

El análisis permite observar uno de los grandes grupos existentes y que para objeto de la investigación, es el seleccionado. Dentro de este grupo se encuentran las personas con Síndrome de Down.

Resultará interesante el rol o la participación de este grupo en el ámbito de la hospitalidad, el mismo que será objeto de investigación, especialmente el de las personas con Síndrome de Down, siendo las políticas y normas de la industria hotelera un objeto imprescindible para la inclusión de las mismas.

Por ende, las personas con Síndrome de Down en capacidad de trabajar y como segundo grupo de prioridad en la clasificación de las discapacidades, adquieren su oportunidad laboral. La industria hotelera objeto de estudio ampliará su visión inclusiva adaptando procesos, políticas y normas hacia nuevos integrantes y destinatarios, facilitando el factor inclusión.

Finalmente la creación de una propuesta que se adapte al proceso de Talento Humano de los hoteles 4 y 5 estrellas de la ciudad de Guayaquil permitirá en el largo plazo la inclusión de personas con Síndrome de Down.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General**

- Estructurar un modelo de Gestión del Talento Humano orientado hacia personas discapacitadas con Síndrome de Down, como alternativa inclusiva, para su desarrollo oportuno y eficiente en hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Guayaquil.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Identificar las características y variables de las personas discapacitadas con Síndrome de Down, para un mejor enfoque hacia la propuesta en el ámbito laboral.
- Evaluar el fenómeno de la discapacidad en el ámbito laboral hotelero, especialmente de las personas con Síndrome de Down o de discapacidades mentales como referencia, para elaborar conclusiones orientadas a la propuesta.
- Establecer una propuesta orientada y adaptable a la Gestión del Talento Humano de personas con Síndrome de Down.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Para el desarrollo de una propuesta ligada específicamente a la inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral, es oportuno conocer el origen y desarrollo de los términos y conceptos que en el tiempo han creado diversos aspectos, características y consecuencias tanto negativas como positivas en los actores y gestores de la investigación: las personas con Síndrome de Down.

Por ende es oportuno, en este espacio, conocer y dar importancia a los cimientos teóricos para el desarrollo de la propuesta, los mismos que serán explicados y denunciados en la siguiente forma, buscando una conexión en los mismos:

1. Exclusión: una mirada breve al desarrollo de los discapacitados en la sociedad.
2. Inclusión: una propuesta nueva de integración social.
3. Discapacidad: el origen de 2 significados.
4. La hotelería como fuente de desarrollo y su gestión de Talento Humano.
5. La oportunidad de las personas con Síndrome de Down.

Finamente es importante recalcar que lo redactado a continuación será de carácter general, por consiguiente, desde la naturaleza de la investigación, se buscará, a paso de su prolongación, conectar de forma clara y específica al lector, en el ambiente donde se desarrollará.

Sin más preámbulo, se dará inicio al marco teórico de la discapacidad para el desarrollo de una propuesta inclusiva.

## **Discapacidad**

*“La discapacidad y su construcción social varían de una sociedad a otra y de una a otra época, y van evolucionando con el tiempo.”* (Egea, C. & Sarabia, A., 2001, p. 15)

Para la discapacidad, la sociedad y el tiempo han sido los motores principales para las múltiples interpretaciones y variadas respuestas a su significado, hecho por el cual el término en su contexto, ha sido factor fundamental de análisis y estudio de parte de profesionales e interesados en la materia y concepción de la misma.

Es por esto que, en referencia al análisis y construcción del término discapacidad, sus concepciones y cambios, para razones de estudio, es importante añadir dos términos antónimos entre sí y que guardan relación con el principal, desde el punto de vista social: “exclusión e inclusión”.

### **2.1 Exclusión: una mirada breve al desarrollo de los discapacitados en la sociedad**

*“Ser discapacitado significa ser objeto de discriminación”.* (Barton 1998, p. 29)

El fenómeno social de la discapacidad vincula estrechamente al término “exclusión”, por ende será el punto de partida para encontrar las distintas características que permitirán establecer un panorama real e histórico sobre la identidad de estas personas en la sociedad.

Para esto es importante conocer el significado del mismo, el cuál según la Real Academia Española (RAE), en su diccionario de Lengua Española, Exclusión se define

como: “*Acción y efecto de excluir*”. (2001). Por ende y desde el punto de vista social, Exclusión hará referencia a discriminación.

Es meritorio recalcar grandes ejemplos de discriminación como acto de exclusión. Uno de ellos fue el de la Segunda Guerra Mundial<sup>3</sup>, donde el exterminio bárbaro de parte de las fuerzas de Eje, principalmente de los nazis hacia las personas consideradas inferiores, sean estas judíos, gitanos, discapacitados o negros, homosexuales, desencadenó en más de un millar de muertes, fruto de la concepción de una raza superior alemana.

Ciertamente el ser objeto de discriminación originó en esta década el asesinato de grupos diferentes a los concebidos, el hecho o la existencia de buscar soluciones no ha pasado desapercibida.

Esta mención se compagina con la EuroFound<sup>4</sup> Commission que, muchos años después y sin guerra de por medio, a través de un comunicado en 1992, buscó dirigir e incentivar a una Europa más solidaria y en contra de la exclusión social o discriminación. En este comunicado se redactó lo siguiente, en su traducción original, dando el siguiente significado:

Se describe a la exclusión social como el resultado de mecanismos mediante los cuales los individuos y los grupos son excluidos de la participación en los intercambios sociales, de las prácticas de los componentes y los derechos de la

---

<sup>3</sup>La Segunda Guerra Mundial, realizada entre los años 1939 – 1945, fue un conflicto armado con grandes catástrofes a nivel mundial, donde el nazismo alemán (partido nacional socialista) buscó recuperar sus territorios y hegemonía quitados en el Tratado de Versalles, firmado como rendición y culmen de la Primera Guerra Mundial, culpando a Alemania como actor principal. Fruto de esto buscó expandirse, bajo la concepción de una raza superior, eliminando grupos vulnerables al someterse a una “limpieza racial”, conquistando territorios en acompañamiento de los aliados del eje (Italia y Japón), quienes velaban a la vez por sus intereses.

<sup>4</sup>Eurofound: Fundación Europea para la mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, Organismo de la Unión Europea, creado para trabajar en ámbitos específicos de las políticas de la UE. Creada por el Consejo Europeo el 26 de mayo de 1975 para contribuir e instaurar mejores condiciones de vida y de trabajo en Europa.

integración social y de la identidad. La exclusión social va más allá de la participación en la vida laboral, sino que se siente y se muestra en los ámbitos de la vivienda, la educación, la salud y el acceso a los servicios. Pág. 8 (11).

En este contexto, obteniendo un significado cada vez más relevante, la exclusión social se manifiesta como un modo o forma de vida de característica “obligatoria” o “impuesta”, donde la discriminación se hace partícipe desde la exclusión de los individuos a sus derechos y demás componentes en una sociedad. Se torna una práctica dispuesta y ejercida por los distintos entes que existieren, y a la vez es el punto de partida para el no desarrollo de estos grupos excluidos.

Frente a esto y de manera más sintética Pérez, K. & Eizaguirre, M. citan lo siguiente en referencia al aporte de Eurofound, para describir a la exclusión de una forma más generalizada:

*“Proceso mediante el cual los individuos o grupos son total o parcialmente excluidos de una participación plena en la sociedad en la que viven”.* (2000).

Por lo consiguiente, podemos establecer que esta característica se encuentra establecida en la sociedad y se ve determinada en la participación de sus integrantes en los factores que permitirán su desarrollo.

Esto se recalcó en la Segunda Guerra Mundial donde, los alemanes, bajo la concepción de ser una raza superior, lanzaron un programa de exterminio hacia las razas inferiores y, específicamente a los discapacitados, por considerarlos entes no productivos, especialmente hacia aquellos con enfermedades mentales. Este programa fue llamado Eutanasia y consistió en la eliminación de estas personas a través de

cámaras de gas e inyecciones letales en los campos de exterminio o en los conocidos “ghettos<sup>5</sup>”.

Además existió otro programa llamado “Holocausto Judío<sup>6</sup>”, en referencia a los mismos, que buscó su exterminio, fruto de la “limpieza racial” concebida por los alemanes.

A la unión de estos programas se le concibió un nombre, la “Solución Final”.

Siendo la discriminación uno de los aspectos más influyentes en la sociedad, la Segunda Guerra Mundial es un gran ejemplo para determinar las consecuencias hacia estas personas, grupos vulnerables, de prioridad, con influencias de carácter social, político y económico. Esto ha desencadenado en opiniones públicas en relacionar estrechamente a la discapacidad con características de pobreza y muchedumbre.

Para esto es importante analizar la causa y efecto que ha tornado este fundamento en un problema, los mismos que han ido evolucionando según el tiempo y su contexto. (Egea, C et al., 2001)

El siguiente extracto definirá estas causas que han determinado la exclusión de estas personas, de una manera más contextualizada.

---

<sup>5</sup>Ghettos: El término “ghetto” viene del nombre del barrio judío de Venecia, establecido en 1516. En la Segunda Guerra Mundial, los ghettos eran distritos urbanos, en los cuales los alemanes forzaron a la población judía a vivir en condiciones miserables, como medida provisoria. Los ghettos aislaban a los judíos, separándolos de la población no judía así como de las otras comunidades judías. Con el desarrollo de la “Solución final” en 1942, poco a poco los judíos eran enviados a campos de exterminio o eliminados a la vez en el ghetto construido.

<sup>6</sup>Holocausto Judío: “Sacrificio por fuego” es el significado de origen griego de Holocausto. Hace alusión al asesinato y exterminio de más de 6 millones de judíos debido a la persecución originada en la Segunda Guerra Mundial por los alemanes, al considerarse una raza superior a la judía.

### **2.1.1 “Lo diferente” en el modelo médico y social**

La existencia de prejuicios para determinar las condiciones de las personas discapacitadas en la sociedad, han sido de gran influencia en el tiempo. Como punto de partida analizaremos a dos modelos que establecieron criterios tanto profesionales como sociales: el modelo médico y social.

El modelo médico ve a la discapacidad en las personas desde perspectivas netamente médicas, es decir, como una enfermedad en ellas, una insuficiencia biológica.

El modelo social manifiesta a la discapacidad como un problema creado por la sociedad. Deja de ser visto de forma individual, es decir, no se le atribuye a la persona, se manifiesta de forma global, se crea una interacción de condiciones dadas, creadas y regidas por la mayor parte del todo. (Tovar, T. & Fernández, P. 2006).

Se deduce a estos dos modelos de forma opuesta, a la vez uno se vuelve dependiente del otro, es decir que, para la existencia de prejuicios en la sociedad, debe existir el hecho diferente a lo normal.

En este caso, la alusión hacia las personas discapacitadas en la sociedad se tornaba compleja desde la enfermedad y las condiciones para el ser en el modelo social.

Uno de los criterios que se relaciona con lo mencionado es el de Hahn (1986) citado en Barton, L. (1998), donde ve a las personas discapacitadas determinadas en condiciones inferiores, tanto biológicas como fisiológicas en la sociedad.

La sociedad como ente total manifiesta las condiciones para sus integrantes, en este caso, el hecho de ser distinto, desde el punto de vista médico, hizo que los profesionales dedujeran la interacción de estas personas en el todo.

Esta idea coincide con (Abela, J., Ortega, J., Pérez, A. 2003, p. 77) quienes manifiestan que: *“Las personas discapacitadas han sido receptoras de una cantidad de respuestas discriminantes por parte de la sociedad”*.

Bajo estas concepciones surge la manifestación de **“lo diferente”**, que hace referencia a las personas discapacitadas, como efecto inmediato de la discriminación en la sociedad.

*“En este sentido, la discapacidad es una de las cuestiones mencionadas que es percibida socialmente como un alejamiento de la normalidad social”*. (Reyes, E. 2008, p. 22).

Para la sociedad la presencia de lo no normal, dadas las condiciones establecidas para la interacción, era objeto de discriminación.

Se puede resumir que: el todo (sociedad) en su capacidad total y en el ejercicio pleno de sus componentes (EuroFound, 1992), “lo diferente” se ve determinado en condiciones inferiores y anormales, especialmente de carácter biológico y fisiológico. Sin embargo estas respuestas no solo son físicas o biológicas (Hahn, 1986), implican también hechos de carácter social, políticos, culturales y económicos, de contextos diferentes (Egea, C et al., 2011), transformando estos acontecimientos en barreras u consecuencias para estas personas. (Espinosa Ruiz, 2006).

A raíz de estas conceptualizaciones médicas y sociales surgieron teorías que, dentro de determinadas actividades y en base a las condiciones impuestas, las personas discapacitadas eran concebidas como parte lejana a lo normal, para la existencia del todo.

## 2.1.2 Teoría funcionalista

*“Sólo aquellos que puedan moverse libremente están verdaderamente integrados en la vida social y económica”* (Abela, J. et. al, 2003, p. 81).

La teoría funcionalista busca que toda cultura se manifieste equilibradamente hacia una funcionalidad y un cambio. Las culturas se encuentran netamente configuradas como un todo orgánico, donde cada una de sus partes tiene una función específica (Durkheim 1964 en Abela, J. et. al, 2003).

Frente al modelo médico en el cual se establecía que la exclusión se manifestaba desde la parte orgánica del ser humano (Hahn, 1986 en Barton, 1998), frente al ejercicio de las funciones que componen a la sociedad, el ser una persona con discapacidad era motivo de discriminación y era considerado anormal (Reyes, E. 2008).

Por ende, las consecuencias se manifestaban desde la concepción médica hasta su participación en el modelo social, las barreras que permitían la exclusión se daban por el no cumplimiento de las funciones determinadas o el no apto a realizarlo.

Topliss (1982) en Abela, J. et. al., (2003) señala:

... el tipo o grado particular de insuficiencia que incapacita a una persona para la plena participación de la sociedad puede cambiar, es inevitable que exista siempre una línea, un tanto indefinida pero no por ello menos real, entre la mayoría capacitada y la minoría discapacitada a cuyos intereses se les concede frecuentemente menos importancia en las actividades de la sociedad en general... (p. 82)

El ejemplo citado anteriormente sobre el papel de los discapacitados en la Segunda Guerra Mundial y sus consecuencias, fue fruto del modelo social e ideológico

implementado en ese tiempo, donde se determinó la discriminación y exterminio de los discapacitados al ser considerados no aptos para determinadas funciones, esto debido a la naturaleza de los mismos.

### **2.1.3 Teoría estructuralista**

Según Lévi-Strauss (s.f.) citado en [teoriasdelacomunicación.blogspot \(s.f.\)](http://teoriasdelacomunicación.blogspot.com), al fomentar la teoría estructuralista, manifiesta su base en una estructura, la misma que implica el carácter de sistema. Esto provoca que cada uno de sus elementos se vea relacionados entre sí a tal manera que la modificación de cualquiera de ellos implica una modificación para los demás.

Tiene su relación con la teoría funcionalista ya que los elementos partes de la sociedad se encuentran relacionados entre sí, por ende si una de sus partes tiene problemas, el sistema se verá afectado. Dentro de ese componente la limitación se establece hacia las personas discapacitadas por el mismo objeto de estructura.

Las condiciones establecidas en el modelo social permitieron la discriminación hacia las personas discapacitadas. Esto fruto de la interacción que se requiere en una sociedad para la existencia de la misma.

El hombre en la sociedad no debe tener problemas (esto en base a una ideología perfecta), el hecho de que el sistema perfecto se vea afectado por lo no normal es un riesgo que la sociedad no buscó correr. La discriminación parte de esto.

## 2.1.4 Teoría interaccionista

*“Se muestra la discapacidad como una desviación social, la relación discapacidad y desviación se puede entender con referencia a la ausencia de obligaciones y de responsabilidades sociales” (Abela, J. et. al, 2003, p. 83).*

Barton, L. en referencia a la teoría interaccionista encontró lo siguiente para explicarla:

La teoría interaccionista ha explicado la discapacidad como desviación social, y sugiere que la relación entre discapacidad y desviación se puede entender con referencia a la ausencia de obligaciones y responsabilidades sociales que está explícita en el constructo del papel de enfermo y en la visión negativa de la insuficiencia que prevalece en las sociedades industriales y postindustriales. Dado que estas sociedades están cimentadas sobre los ideales liberales de la responsabilidad individual, la competencia y el trabajo remunerado, se consideran desviados quienes aparecen incapaces de cumplir con estos ideales. (p. 37)

Barton manifiesta que la discapacidad en la sociedad está relacionada con el término “desviación”, ya que estas personas dentro del ente social se encuentran cimentadas bajo condiciones y preceptos que no van con los ideales ya establecidos como la competencia, la responsabilidad individual, etc., motivo por el cuál son discriminados.

Estas teorías netamente sociológicas manifiestan, según su contexto, una relación social, donde cada uno de los integrantes, para ser parte activa de la estructura, debe poseer una función o papel determinado, con el fin de alcanzar un pleno objetivo y desarrollo, sea personal o grupal.

La exclusión ha sido partícipe de la vida de los discapacitados, esto ha originado grandes consecuencias, las mismas que se presentaron brevemente, dando mayor importancia a la otra cara de la moneda: “Inclusión”. El desarrollo de este concepto totalmente opuesto demostrará el avance social y cultural hacia los gestores de la investigación: las personas discapacitadas.

## **2.2 Inclusión: una propuesta nueva de integración social**

Hoy en día, al hacer referencia del término discapacidad, es importante hablar de la integración de estas personas en la sociedad. Quizás en un tiempo pasado muy lejano, hablar de inclusión se pudo haber considerado muy ideológico.

Actualmente hablar discapacidad es hablar de inclusión. Si se compara no más de 3 décadas, las personas discapacitadas cada vez tienen mayor notoriedad en la sociedad.

Cuando se parte del análisis del concepto o definición de “exclusión”, no se puede omitir a su antónimo: “inclusión”. Así se los presenta, como dos caras de una misma moneda en la sociedad. Reyes (2008).

¿Pero qué es la Inclusión? Según la RAE (2001) cuando hablamos de inclusión, nos referimos a: “*acción y efecto de incluir*” y según Espinosa Ruiz radica en un cambio de mentalidad:

Inclusión significa un cambio de mentalidad muy sencillo pero de enormes consecuencias: la marginación de los discapacitados no viene dada de sus respectivas discapacidades, la produce la sociedad cuando crea equipamientos no accesibles a ellos. Las barreras las creamos nosotros. (Espinosa Ruiz, Antonio, 2006, p.1),

Para la inclusión o integración, la aceptación de “lo diferente” (Reyes, 2008) (personas discapacitadas), en un conjunto más amplio (sociedad), es fundamental.

Esto ha sido un punto a favor para que Organismos Internacionales, Instituciones, Estados y sociedades creen oportunidades para el desarrollo y buen vivir de las personas discapacitadas, ya que a raíz de este cambio de mentalidad y de conceptualizar realidades y significados diferentes, se ha creado y dado una respuesta positiva a los derechos individuales y grupales de los beneficiarios que, producto de la exclusión, no estaban presentes.

Sasaki (1997) citado en Reyes (2008) sobre la inclusión social manifiesta:

...un proceso por el que la sociedad se adapta para incluir a los discapacitados en sus sistemas sociales, y, simultáneamente, éstos se preparan para asumir sus papeles en la sociedad. La inclusión social constituye, entonces, un proceso bilateral en el que las personas aún excluidas, y la sociedad buscan resolver los problemas del individuo y del conjunto, encontrar las soluciones nivelando las oportunidades para todos. (p. 22)

Este proceso, adapta y se adapta a las necesidades tanto de la sociedad como el de las personas discapacitadas. El ser humano en la sociedad es partícipe de su evolución y desarrollo. La sociedad busca resolver los problemas del individuo y su conjunto y a la vez el individuo ejerce y debe ejercer su rol en la misma. La inclusión reúne e integra, protege y beneficia, alimenta y desarrolla.

Pero ¿de qué forma comenzó legalmente a respetarse los derechos de las personas discapacitadas? A continuación se mencionará de manera generalizada los principales acontecimientos mundiales y nacionales que involucren a las personas discapacitadas en aspectos inclusivos.

## **2.2.1 Marco Legal**

### **2.2.1.1 Los Derechos Humanos y la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad**

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

Debido a su carácter internacional, la organización puede adoptar decisiones sobre temas y proporcionar foros a través de sus 193 Estados miembros actuales, con objeto de expresar opiniones a través Asambleas, Consejos, Órganos y Comisiones.

El trabajo de las Naciones Unidas es llevado a todo el Mundo a través de sus diversos organismos y sistemas de actuación, desde el desarrollo de actividades sustentables, lucha contra el terrorismo, asistencia humanitaria, etc. hasta la promoción de los derechos humanos, salud internacional, etc. con el objetivo de generar esfuerzos para un mundo más seguro para las generaciones presentes y futuras. ONU (s.f.).

En referencia al objeto de la investigación a realizar, Las Naciones Unidas, el 10 de diciembre de 1948, en Asamblea General, aprobaron la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Esta declaración fue redactada con el objeto de realzar el valor supremo de la persona humana, por el mismo hecho de existir y de condenar a la no existencia de las atrocidades acontecidas en años anteriores.

Siendo Ecuador parte desde 1945 de las Naciones Unidas, se ve en la virtud del cumplimiento de estos derechos.

En la Declaración de Derechos Humanos se observa un realce al ser humano desde su nacimiento, haciéndose hincapié en la igualdad y libertad de la persona. Esta es una pauta fundamental para la no discriminación, tal y como lo manifiesta el artículo 7 de la declaración manifestando a todos los seres en igualdad de condiciones y de protección contra la discriminación.

Sin duda la Declaración con sus 30 artículos son una gran referente para la inclusión, como medio de integración y desarrollo de las personas discapacitadas.

Ahora bien, estas declaraciones no han sido suficientes, ya que desde su período de formación, la implementación y respeto de los mismos hacia las personas discapacitadas ha pasado desapercibido. De esta falta de atención nacen las teorías y efectos de exclusión mencionados anteriormente.

Producto de esta notoriedad, en el año 2006 se realizó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Esta Convención se abrió a la firma en 30 de marzo del 2007, después de una larga lucha de negociaciones y decenios por parte de personas con discapacidad y organizaciones dedicadas a su protección, desarrollo y cuidado, con el fin de lograr el reconocimiento mundial de la discapacidad como cuestión de derechos humanos.

Así lo menciona el prefacio de documento de Declaración sobre los Derechos de personas con discapacidad que entró en vigor el 3 de mayo del 2008, en su página 7:

La Convención representa un cambio de paradigma en el trato de las personas con discapacidad: se ha pasado de una perspectiva médica o caritativa a un enfoque de derechos humanos, que vela por que las personas con discapacidad tengan acceso y puedan participar en las decisiones que influyen en su vida y solicitar reparación en caso de que se violen sus derechos.

En esta declaración los Estados Partes, como entes participativos, con facultad de voto y como medio de ratificación y confirmación del tratado, están jurídicamente vinculados a garantizar el mero cumplimiento, ejercicio y protección de las personas con discapacidad en virtud de sus derechos.

En su artículo 1, La declaración manifiesta como principal objetivo:

*“Promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente”*. ONU (2008).

Esto da a notar, de manera más concreta, una existencia más responsable y dedicada a sujetar a la persona discapacitada como un ente en igualdad de derechos y condiciones en la sociedad.

Con la existencia de una Declaración propia de las personas discapacitadas, la sociedad se ve más condescendiente en el sentido de abrir campos sin sujetar barreras, más aun si la responsabilidad implica netamente en los Estados partes de la Convención y en su confirmación para la realización de los mismos.

Dentro de las características más sobresalientes de la Declaración de los Derechos de las Personas Discapacitadas en el 2008, a forma de resumen, se puede encontrar:

- Los Estados Partes, en el abanico de la responsabilidad de velar por los derechos de estas personas, deberán ajustar su legislación, promover sus bienes, servicios, políticas, accesibilidad, programas e instalaciones como medida efectiva para asegurar el desarrollo de los destinatarios.
- Los Estados Partes deberán prohibir todo tipo de discriminación por motivo de discapacidad. De igual forma cabe recalcar que las personas discapacitadas tienen derecho a una protección legal y a beneficiarse de igual medida de la ley.

- Los Estados Partes deberán promover la toma de conciencia sobre los derechos de las personas con discapacidad, en el sentido de respeto y desarrollo de y hacia los mismos, utilizando canales y vías de comunicación apropiados.
- Los Estados Partes deberán adoptar las medidas necesarias para el goce efectivo del derecho a la vida de todas las personas en igualdad de condiciones.
- Las personas con discapacidad poseerán de capacidad jurídica en igualdad de condiciones que los demás. Además del acceso a la justicia, libertad y seguridad para su persona.
- Los Estados Partes deberán proteger a la persona discapacitada tanto mental como físicamente, es decir, debe contemplar el ambiente de desarrollo de la persona, para su pleno crecimiento, en el contexto que fuere.
- Los Estados Partes deberán velar por la persona discapacitada en su acceso a la comunidad en igualdad de oportunidades. Además deberán garantizar el ejercicio pleno de su derecho a expresarse por todas las formas de comunicación.
- Su educación inclusiva debe ser garantizada durante toda su vida, anexa a un proceso de aprendizaje, facilitando medios de comunicación alternativos y razonables.
- Los Estados Partes deberán garantizar su acceso a la salud como a la rehabilitación, adoptando las medidas apropiadas para su cuidado.
- Deberán promover y garantizar el acceso a trabajo y empleo para las personas discapacitadas, con ajustes de acuerdo a sus capacidades.
- Finalmente se deberá respetar su privacidad como la de su familia y su participación en la vida cultural como política.(ONU 2008)

Siendo Ecuador un Estado Parte, desde la puesta en marcha de la ONU<sup>7</sup>, se encuentra en la responsabilidad de cumplir con lo pactado en la convención.

Es notorio observar el cambio de mentalidad y el desarrollo de propuestas y programas que, si bien antes eran de exterminio, ahora son totalmente lo contrario.

Además, es significativo conocer el progreso de los Estados que, si bien la exclusión era notoria, desde el contexto de cada país, en la actualidad y con las políticas creadas como pro actividad de los mismos autores y responsables, su ejecución es el resultado de la lucha de estas personas a través del tiempo: las personas discapacitadas.

En Ecuador el avance no pasa desapercibido, en el siguiente fragmento observaremos el desarrollo de la discapacidad en el contexto ecuatoriano.

### **2.2.1.2 La Discapacidad en Ecuador**

Ecuador forma parte de la Organización de las Naciones Unidas desde 1945, año de culmen de la Segunda Guerra Mundial. La Organización nació como resultado de un intento para cambiar el rumbo internacional a través del realce del ser humano como ente principal en el mundo, para mantener y desarrollar el mismo, bajo criterios de seguridad y paz.

Es por este, que desde la Convención realizada para la Declaración de los Derechos Humanos, Ecuador como Estado parte desde la fundación de la misma, se ve en la responsabilidad de cumplir con lo confirmado, el respeto a los derechos del ser humano.

Específicamente en temas referentes a las personas discapacitadas, no fue hasta la década de los 60 donde se registran en Ecuador las primeras tentativas gubernamentales

---

<sup>7</sup>Organización de Naciones Unidas

por cubrir sus necesidades, producto de la iniciativa de padres de familia a la búsqueda oportuna de soluciones a los problemas de sus hijos (Narváez, E. & Totoy, L. 2011).

Años más tarde, en respuesta a estos problemas, a través de organismos gubernamentales, se dio la creación de las primeras escuelas de educación especial, en un intento por garantizar los derechos de las personas discapacitadas. Sumado a esto se buscó atender a la vez ámbitos como la educación, salud e inserción laboral.

Sin embargo, los esfuerzos realizados no fueron suficientes, ya que en esa época, todo tipo de actos dirigidos hacia las personas discapacitadas carecían de bases legales, por lo que no se reconocía a los discapacitados como grupo vulnerable.

No es hasta la década del 70 donde se comienzan a resaltar los vestigios del desarrollo e inserción de las personas discapacitadas. Gracias al “boom petrolero”<sup>8</sup> se implementó acciones en los campos de educación, salud y bienestar social de los discapacitados. A la vez se creó organismos administrativos y reglamentaciones a favor de estas personas. Un ejemplo claro fue el de la CONAREP<sup>9</sup> en 1973, quien fue el organismo que se encargó por primera vez de la formación ocupacional y laboral de las personas discapacitadas.

En 1977 se expidió la Ley General de Educación, donde una de las responsabilidades del Estado fue el de la Educación Especial de las personas discapacitadas. En 1979 se creó la Unidad de Educación Especial, con lo cual quedó completamente garantizado el derecho.

Haciendo alusión a la tardanza del cumplimiento de los derechos de las personas discapacitadas citaremos un ejemplo claro. En la Constitución ecuatoriana de 1978 y la sucesora de 1979, no se estima protección directa a estas personas como grupos

---

<sup>8</sup> Boom petrolero: Se conoció como boom petrolero al auge del descubrimiento y desarrollo de pozos petroleros en Ecuador, motivo que encaminó al país, en la década del 70, a un desarrollo en los componentes del Estado ecuatoriano.

<sup>9</sup> CONAREP: Consejo Nacional de Rehabilitación Profesional

vulnerables de la población, sin embargo, sí se garantizaba el acceso a educación y salud, sin discriminación alguna. (Narváez, E. et. al. 2011).

El 5 de agosto de 1982 se expide la Ley de Protección al Minusválido, creándose a la vez la DINARDIM<sup>10</sup>, institución rectora y coordinadora a nivel nacional del trabajo con las personas discapacitadas.

Cabe recalcar que si más bien estos proyectos fueron de gran avance en la creación de nuevas oportunidades, su éxito no fue garantizado debido a la falta de planificación y programación para el desarrollo a largo plazo de los mismos. Por ende se caracterizaron por el desorden, la falta de recursos y financiamiento, etc., situaciones que perjudicaron a sus inmediatos beneficiarios.

A finales de los 80 aparece la CIASDE<sup>11</sup>, que a través de organismos y delegados dio a luz, en 1991, al “I Plan Nacional de Discapacidades”. Adicional a esto en 1992, se expide la “Ley sobre discapacidades”, por medio de la cual surge el CONADIS, quién con autonomía propia, se encargó de gestionar las políticas necesarias, coordinar acciones e impulsar inversiones para el desarrollo de las personas con discapacidad en el país. (Narváez, E. et. al. 2011).

La realización de este tipo de políticas y procedimientos hacia las personas discapacitadas, permitieron ir fomentando la creación de entidades privadas, que al ya mantener un ente rector, el trabajo conjunto que se realizare, en sus proporciones, estimaba el cumplimiento de los objetivos de carácter nacional.

Es importante reconocer a la vez, que la lucha de estas personas en el tiempo por su reconocimiento en la sociedad como seres humanos, con características y capacidades diferentes. Es por esto que en 1998, la penúltima Constitución ecuatoriana, se les fue reconocida, dentro de la misma, la capacidad de grupo vulnerable que requiere la atención del Estado.

---

<sup>10</sup> DINARDIM: Dirección Nacional de Rehabilitación Integral del Minusválido

<sup>11</sup> CIASDE: Comisión interinstitucional de Análisis de las Discapacidades en el Ecuador

Este fue un gran avance, que permitió poco a poco ir desarrollando programas y procesos en beneficio de estas personas.

En el 2005 se desarrolló el “II Plan Nacional de discapacidades”, Este plan hace referencia a tres objetivos específicos hacia las personas discapacitadas: la prevención, la atención y la integración social, donde destaca como uno de sus objetivos el de transformar una sociedad incluyente. (Senplades, 2005).

Desde el 2008, con la instauración de la nueva Constitución ecuatoriana, la que actualmente se encuentra vigente, el destino de las personas discapacitadas se ha ido desarrollando, desde la inclusión en materia laboral, acceso a capacitación, salud, etc.

En los siguientes párrafos destacaremos el ejercicio de la vice presidencia de la República en materia de discapacidad y los avances, producto de la Constitución en los discapacitados.

### **2.2.1.3 Constitución del Ecuador**

Para comenzar se hará referencia a la Constitución ecuatoriana vigente, realizada en el 2008 por medio de una Asamblea Constituyente en Montecristi.

Dentro de la Constitución actual es destacable la construcción de una economía pública y solidaria, la participación del pueblo en la democracia, la atención a grupos prioritarios, el acceso a la educación, etc. por mencionar algunos.

La Constitución permite que, dentro de la forma organizativa del Estado, se cuente con una planificación para cumplir los objetivos trazados. Frente a esto es oportuno enmarcar que los discapacitados, como grupos vulnerables, dentro de la planificación, poseerán cierto tipo de características o beneficios especiales en asuntos de carácter económicos (Grijalva, A. 2009) y sociales, que facilitaran su desarrollo.

A continuación destacaremos literalmente los siguientes artículos de la Constitución ecuatoriana del 2008 que hacen alusión, de forma general, a los derechos de las personas discapacitadas.

El artículo 11 - 2 hace mención a la no discriminación, entre los mismos se incluyen a las personas discapacitadas. De igual forma se señala al Estado como ente regulador, con el fin de promover la igualdad en entes que se encuentren en situaciones de desigualdad.

Frente a los derechos y garantías que brinda la Constitución ecuatoriana es importante destacar el artículo 35 de la misma, que hace referencia a los grupos de atención prioritaria frente a la atención especializada que deben recibir de parte de los organismos públicos y privados.

El artículo 47 hace referencia a la inclusión a los derechos de las personas discapacitadas y su familia, como medio para la equiparación de oportunidades. Es importante añadir la importancia de estos derechos y el impacto que causaren en estas personas, los cuales permiten en gran medida, el acceso a programas y beneficios que en cierto tiempo no existieren para ellos o eran jerarquizados. Dentro de este campo se puede destacar lo siguiente en forma general:

- Atención especializada en entidades públicas como privadas según sus necesidades específicas. Haciendo referencia al acceso a la salud.
- Medicamentos de forma gratuita.
- Rehabilitación y asistencia permanente.
- Exenciones en el régimen tributario.
- El trabajo en condiciones de igualdad de oportunidades.
- Acceso a una vivienda adecuada como de barreras arquitectónicas.
- Educación en igualdad de condiciones y especializada.
- Atención psicológica gratuita.
- Acceso a mecanismo y medios de comunicación alternativa.

El artículo 48 menciona las medidas que el Estado adopta para el cumplimiento de sus derechos. Dentro de las mismas destacamos:

- Inclusión social: su desarrollo estará derivado a través de políticas y programas estatales y privados que permitan la participación de estas personas.
- De igual forma el Estado garantizará exoneraciones y rebajas crediticias, con el fin de desarrollar entes productivos a través del negocio propio y la educación.
- Participación política de las personas discapacitadas, como medio de responsabilidad para con el país.
- El Estado sancionará la discriminación y abandono de las personas discapacitadas como grupo prioritario.

Finalmente el artículo 49 señala el acceso de las personas discapacitadas a capacitarse periódicamente.

Como se puede notar en la Constitución ecuatoriana del 2008, realizada por la Asamblea Constituyente en Montecristi, la preocupación por los grupos prioritarios es notoria, en el sentido de que, el acceso y facilidades para el desarrollo y subsistencia de los mismos es fundamental para poder referirnos a una integración social.

Si bien es cierto este tipo de políticas se encuentran manifestadas en la Constitución, su desarrollo se hace partícipe gracias al interés de los grupos responsables.

#### **2.2.1.4 Vicepresidencia de la República**

En Ecuador, uno de los principales responsables para el acceso y desarrollo de los derechos de las personas discapacitadas fue Lenin Moreno, quien el 23 de mayo del

2007 asumió la Vicepresidencia de la República, función que ejerció hasta el 23 de mayo del 2013.

Pero ¿Por qué la influencia de esta persona ha sido de importancia en el desarrollo de las políticas de las personas discapacitadas?

Desde que el gobierno actual asumió su mandato y decidió velar en favor de estas personas, se elevó a política de Estado el programa “Ecuador sin barreras” como respuesta a las necesidades de los grupos más sensibles de la sociedad, el mismo que es responsabilidad directa de la Vicepresidencia.

Lenin Moreno fue la persona encargada de ejecutar este programa, el cuál fue una respuesta al abandono que poseían las personas discapacitadas.

Él, siendo una persona discapacitada, producto de un asalto, donde perdió la movilidad en las piernas, ha manejado los programas estatales llegando al punto de que estos sean reconocidos en Latinoamérica, impulsando así su desarrollo en demás partes ajenas al territorio nacional, donde los beneficiados son exclusivamente las personas discapacitadas.

De estos programas, el que más ha sobresalido a nivel latinoamericano ha sido la Misión Solidaria “Manuela Espejo”, el cual consiste en velar, estudiar, registrar y ayudar a las personas con discapacidad como grupo prioritario.

Según un comunicado establecido por la Vice presidencia en el 2010, la misión solidaria desde julio del 2009 hasta diciembre del año indicado previamente, registró a 294000 personas con discapacidad, atendió a 196425 y 442094 recibieron ayudas técnicas. (Vicepresidencia del Ecuador, 2013)

Este programa ha adquirido significado internacional, es realizado en Uruguay bajo el nombre “Artigas sin barreras”, zona limítrofe al norte con Brasil. Otro ejemplo es el caso de Guadalajara con “Guadalajara sin barreras”, promovida por el Ayuntamiento de

la misma zona, donde el 4% de los habitantes del Estado mexicano de Jalisco, es discapacitado. (Vicepresidencia del Ecuador, 2013)

Actualmente la Misión solidaria Manuela Espejo es reconocida en países como México, Perú y Colombia. En Uruguay, Chile, Guatemala, El Salvador, Panamá y Paraguaya analizan acogerlo dentro de sus legislaciones. (Lizarzaburo, G. en Andes, 2013). Se ha convertido en un referente mundial ya que parlamentarios internacionales constatan el trabajo realizado por la misión.

A este programa se le puede añadir el conocido “Joaquín Gallegos Lara”, el cual consiste en un aporte para cuidar a los ecuatorianos más vulnerable y olvidados. (Vicepresidencia del Ecuador, 2010).

A la suma de estos programas se anexan, a la vez, políticas estatales para la eliminación de barreras físicas, desarrollo de registros laborales, etc.

“Es una coincidencia significativa que el vicepresidente en nuestro país sea una persona con discapacidad. Cuando estás en una silla de ruedas no puedes ver para abajo sino para arriba y hacia adelante. Yo suelo ser obsesivo y cuando algo se me mete en la cabeza no descanso hasta conseguirlo”. Lenin Moreno. (Lizarzaburo, G. en Andes, 2013).

### **2.2.1.5 Ley Orgánica de Discapacidades**

Como anexos a la Constitución ecuatoriana y a la Vicepresidencia, existe en una “Ley Orgánica de Discapacidades”, como ente u medio que mantenga y garantice los derechos de las personas con discapacidad, de forma más específica.

En su artículo 1 manifiesta desde una detección oportuna de la discapacidad hasta la rehabilitación como medida para garantizar el ejercicio pleno de los derechos de las personas discapacitadas, tanto establecidos en la Constitución como en los instrumentos internacionales.

Esta ley permite una regulación de las actividades planificadas y sujetas por organismos, tanto públicos como privados, hacia las personas discapacitadas. Por ende es el órgano regulatorio que indica el proceder en acciones, según el programa establecido.

Ampara a todas las personas discapacitadas, tanto de nacionalidad ecuatoriana como extranjera, en todo el territorio ecuatoriano, como grupo prioritario.

Además busca garantizar la participación plena y efectiva de las personas con discapacidad en ámbitos sociales y políticos de carácter público como privado (LOD<sup>12</sup>, 2012).

Hace alusión a la no discriminación como medio protector de los derechos de las personas discapacitadas. Además destaca la igualdad de oportunidades frente a la ley, como a beneficiarse de ella.

En el artículo 6 resalta un significado cercano al de la persona con discapacidad, el mismo que se enfocará en lo posterior de este marco teórico. Para objetivo de análisis de la ley manifiesta que una persona discapacitada es aquella que presente disminución o supresión temporal de alguna de sus capacidades, sean sensoriales, físicas, mentales e intelectuales, las cuáles se ven restringidas en un 30 % de su participación en actividades diarias. (LOD, 2012).

En el artículo siguiente manifiesta el significado de persona con deficiencia o condición discapacitante, destacando a toda aquella que sufre disminución o supresión temporal de alguna de sus capacidades, sean físicas, sensoriales, mentales e intelectuales

---

<sup>12</sup> LOD: Ley Orgánica de Discapacidades

donde se observe o se perciba ausencias, defectos, impedimentos o dificultades para el ejercicio de sus capacidades y por obvias razones el desarrollo pleno de sus derechos.

Es importante establecer esta aclaración manifestada en la ley vigente, la misma que hace alarde a dos tipos de condiciones de discapacidades en la persona, sujeta específicamente a su desempeño en la sociedad, producto de la variable que manifieste, es decir, del 30% que se delimita como necesario para el ejercicio de las actividades, siendo un ejemplo claro el del ámbito laboral.

Se podría notar a este punto como discriminatorio, sin embargo se encuentra establecido en la ley, acorde al resultado previo del diagnóstico del discapacitado, que en suposición es médico, sin embargo para objetivo de esta investigación, se buscará determinar funciones a partir de la discapacidad en sí, denotando la variable del 30% como medio regulador en la ley.

En la sección posterior analizaremos más concretamente el significado de los términos utilizados en la ley.

El artículo 9 hace referencia a la calificación de las personas a través del Sistema Nacional de Salud. Esta calificación o valoración la realiza el Ministerio de Salud, según el Ministerio laboral, y permite la carnetización de la persona, voluntariamente, para el reconocimiento de su discapacidad y de beneficios en ámbitos laborales, políticos, etc.

Se hace hincapié en que la carnetización actual es llevada o pasará a manos del Ministerio de Salud, esto según una investigación realizada en el Ministerio de Relaciones Laborales, sin embargo la ley en su artículo 13 denota esta responsabilidad al Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades.

El artículo 16 de la ley manifiesta al Estado como ente responsable del cumplimiento de los derechos de las personas discapacitadas establecidos en la Constitución de la República y en los Organismo o tratados internacionales.

Además destaca su interés en el aporte del desarrollo de estas personas promulgando actividades y programas conjuntos con las instituciones responsables del cumplimiento de los derechos de las personas discapacitadas.

De entre estos programas se puede destacar al Plan Nacional del Buen Vivir, el mismo que en sus objetivos manifiesta criterios para el desarrollo de una sociedad justa equitativa. Estos objetivos hacen referencia a la igualdad y la integración territorial mejora de las capacidades y potencialidades de la población, calidad de vida, trabajo estable, justo y digno, vigencia de los derechos, acceso a la participación pública y política, sistema económico solidario y sostenible (Plan Nacional del Buen Vivir, 2013).

El desarrollo de estos objetivos, por mencionar algunos, han sido realizados considerando el pasado del país, con víspers a establecer una calidad de vida diferente, más justa, equitativa y mejor a las pasadas, donde todos gocen de las mismas oportunidades.

Ahora bien, la ley orgánica de discapacidades manifiesta una referencia de ejecución y garantía para el desarrollo de los derechos ya mencionados en la Constitución.

Dentro de los programas establecidos para el desarrollo de cada uno de los derechos es importante recalcar a las instituciones responsables del cumplimiento de los mismos, en trabajo conjunto con organizaciones.

Tanto en la salud como en la educación, los discapacitados tienen acceso a tratarse y educarse especialmente, es decir, con especialistas. Esta es una forma de desarrollar la inclusión a partir del establecimiento de una prioridad continua.

A la vez, se debe destacar, la eliminación de barreras arquitectónicas para el desarrollo pleno de actividades. Un ejemplo claro se manifiesta en el artículo 44 donde se destaca la accesibilidad de las personas con discapacidad a diferentes lugares en materia turística. Esto según coordinación de los organismos descentralizados competentes.

Como medida de inclusión laboral, y como objeto de estudio de esta tesis, la garantía del derecho al trabajo de la persona con discapacidad es fundamental para su desarrollo.

Según el artículo 45, las personas discapacitadas, con deficiencia o en condición de discapacidad tienen derecho a acceder a un trabajo, el mismo que debe considerar condiciones iguales y no discriminantes en prácticas relativas al empleo.

Además señala al Ministerio de Relaciones Laborales como ente regulador de normas y políticas para su correcta adaptación o inserción laboral, reacomodación del perfil laboral y reorientación ocupacional, como medio para la facilitación de empleo.

Una de las políticas más importantes es la inserción laboral, según la ley en el artículo 47 cada organización o empleador público o privado que cuente con un mínimo de 25 trabajadores en su nómina, deberá contratar a una persona discapacitada, el mismo que se manifestará como el 4% de su nómina total.

Esto se debe realizar acorde a sus capacidades y aptitudes, procurando una correcta inserción para el desarrollo oportuno del beneficiado, lo que le permitirá gozar de estabilidad laboral.

A la vez las personas discapacitadas gozarán con un permiso especial para su tratamiento y rehabilitación, lo que permitirá en el largo plazo un mejor desarrollo y acondicionamiento del mismo.

Dentro de los beneficios que gozan las personas discapacitadas, a través de organismos públicos, es el de la capacitación, con el fin de su reacomodación del perfil laboral, según la discapacidad, como de su reorientación laboral.

Dentro de las demás políticas destacables encontramos las exenciones tributarias, sean en el impuesto a la renta como en créditos hipotecarios, los mismos con una reducción porcentual.

La seguridad social es un derecho irrenunciable, el mismo como responsabilidad del Estado, incluye dentro de esta política a las personas discapacitadas, con acceso al mismo, especialmente con los que requieran atención permanente.

Dentro de los aspectos que han enmarcado a la inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad, especialmente en el Ecuador, se puede resaltar la existencia de políticas y programas en beneficio de estas personas.

Según el tiempo, el resultado que se fue dando poco a poco en materia de inclusión, no era alentador, sin embargo, se fue manifestando conforme el desarrollo de políticas, a través de una planificación y ejecución estratégica clara y oportuna, que derivaron en modelos de desarrollo para Latinoamérica.

Es importante destacar a Ecuador como país que, dentro de su jurisdicción, ha hecho lo posible por garantizar los derechos de estas personas.

En este aspecto partimos de lo general a lo específico, concluyendo en una ley orgánica de discapacidades que resalta los derechos de las personas discapacitadas como fuente para el desarrollo, en trabajo conjunto con las organizaciones anexas.

Es importante destacar, para términos de investigación, una anexión del significado neto de discapacidad con los ya antes mencionados, según el organismo rector de salud a nivel mundial, la Organización Mundial de Salud.

Estos significados, si bien en su contexto han sido desarrollados, fueron el punto de partida para el desarrollo de políticas y teorías que permitieron un salto enorme de mentalidad: de la exclusión a la inclusión.

## 2.3 Discapacidad: el origen de dos significados

*“Una de las influencias dominantes que ha conformado tanto las definiciones profesionales como las de sentido común ha sido el modelo médico”.* (Barton, L. 1998, p. 24).

El significado de discapacidad en la historia y en el tiempo ha sido producto de múltiples interpretaciones. Como lo menciona Barton (1998), una de las definiciones que ha tenido mayor influencia en la sociedad ha sido la médica, la cual mermaba en un modelo médico previsto y neto del individuo con discapacidad. Fruto de esto han existido complejos de inferioridad (Hahn, 1986) en estas personas, ya que el vínculo con el modelo social era necesario.

La Organización Mundial de la Salud, bajo esta premisa ha propuesto desde 1980 dos significados totalmente distintos y que, para objeto de estudio serán presentados brevemente.

El primero “no solo considera a la enfermedad, sino las consecuencias en todos los aspectos de la vida de estas personas, ampliando la concepción inicial basada exclusivamente en el modelo médico” (Cáceres, C. 2004).

De igual forma Cáceres (2004) resume este concepto desde la concepción de la enfermedad y de la cual considera las consecuencias de la misma, en 3 conceptos delimitados: deficiencia, discapacidad y minusvalía.

**Figura 1: Significado de discapacidad según la OMS en 1980**



**Fuente:** Reyes (2008)

**Elaboración:** Freddy Prías A.

Cáceres, (2004) considera los siguientes significados para los referidos términos:

**Deficiencia:** hace mención a la pérdida o anormalidad de una estructura o función a nivel corporal. Puede ser temporal o permanente y afecta en principio al **órgano**. (Cáceres, 2004).

**Discapacidad:** se refiere (debido a una deficiencia) a la restricción de la capacidad para realizar cualquier actividad dentro del margen que se considere normal para cualquier persona. (Cáceres, 2004). Se asumen las consecuencias de las deficiencias desde el rendimiento y la actividad del **individuo**. (Reyes, 2008).

**Minusvalía:** definida como una situación desventajosa para una persona concreta, producto de una discapacidad o deficiencia. Supone una limitación del rendimiento en determinado rol a nivel social. (Cáceres, 2004). Representa una interacción del individuo y sus expectativas, con el **mundo**. (Reyes, 2008).

Atendiendo a estos significados, el concepto de una persona discapacitada, debe elaborarse a partir de los referidos términos.

Esta producción de significados manifiestan, de forma concreta, un sentido negativo hacia las personas discapacitadas en el ambiente social producto de las teorías y conceptualizaciones ya analizadas previamente.

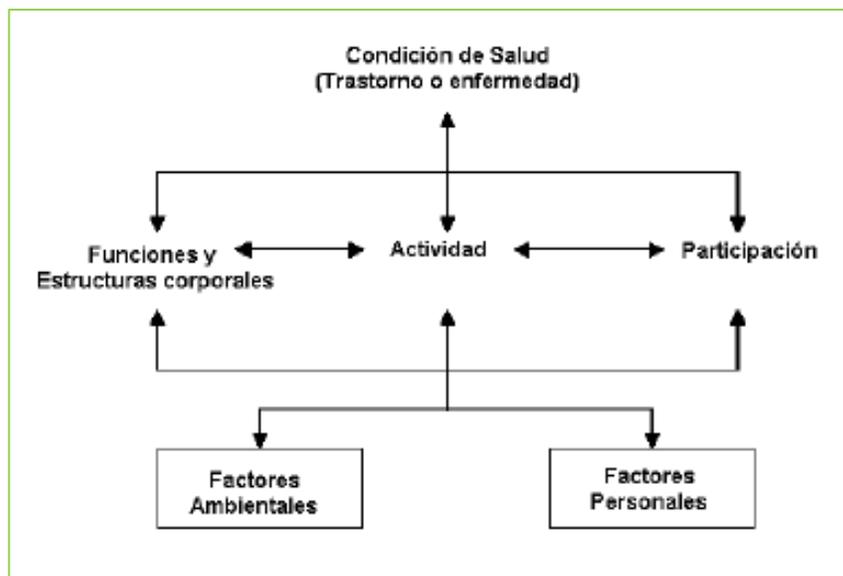
Fruto de este concepto compuesto, el desarrollo de teorías como de supuestos permitían seguir considerando a la persona discapacitada como un ente que, si bien es cierto posee un límite de capacidades, era diferente, no apto para determinado tipo de funciones, desviados e incluso anormales.

Entre estas ideas u opiniones, la Organización Mundial de la Salud (OMS), propuso un nuevo concepto acerca de la discapacidad: “un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación” (OMS, 2001).

Entiéndase por deficiencia a los problemas que afectan una función corporal; por limitaciones de la actividad a dificultades en la ejecución de acciones y a las restricciones de la participación como problemas para participar en determinadas situaciones. (OMS, 2001).

Finalmente establece a la discapacidad como un fenómeno complejo, donde se refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características que presenta la sociedad, dependiendo del contexto donde vive (OMS, 2001).

**Figura 2: Interacciones entre componentes de la CIF<sup>13</sup> (Cáceres, 2004).**



**Fuente:** Cáceres (2004).

Esta clasificación revisada redefine a los componentes anteriores, los cuales amplían el ámbito de la clasificación para describirlo de forma positiva. (Cáceres, 2004).

La redefinición se muestra de la siguiente manera:

**Figura 3: Redefinición de discapacidad según la OMS en el 2001**



**Fuente:** Aramayo Zamora (2005) en Reyes (2008) **Elaboración:** Freddy Prías A.

<sup>13</sup> CIF: Clasificación Internacional del Funcionamiento, las Discapacidades y la Salud

Además se considera a los factores ambientales y personales (contexto), los mismos que desde el ámbito del funcionamiento, permiten elaborar un mejor perfil sobre la discapacidad (Cáceres, 2004).

Esta construcción conceptual permite una concepción nueva de la persona discapacitada desde el ámbito personal hasta el ambiente a desarrollarse. Es considerada más amplia, pero a la vez con un ideal de progreso y de pertenencia y sensibilidad social hacia las personas discapacitadas.

Finalmente es importante establecer que, en Ecuador, la variable establecida del 30% según la ley de discapacidades, es la apta para el mejor ejercicio de actividades, sonando en cierto sentido discriminatorio; sin embargo, la ley establece otra definición, la cual requiere de mayor atención sin impedirle el ejercicio laboral.

A continuación enfocaremos el marco teórico hacia las organizaciones, especialmente en los hoteles de categorización de lujo o mejor reconocidos como 5 estrellas y su inferior, 4 estrellas, para determinar el papel de los mismos hacia la sociedad, como filosofía. Además abarcaremos la función que ejerce la Gestión del Talento Humano, como área de los hoteles, en aspectos inclusivos. Finalmente analizaremos al Síndrome de Down como discapacidad

## **2.4 La Hotelería como fuente de desarrollo**

Siendo uno de los sectores estratégicos y económicos más atractivos que pueden existir en el mercado de un país, la hotelería se manifiesta en muchos sectores como la única fuente de sustento y desarrollo.

Pero ¿a qué podemos llamar hotelería o industria hotelera? Liguori (2007) citado en Nuñez, J. (2010) sobre la industria hotelera manifiesta:

La industria hotelera es una industria dinámica y en movimiento constante, esta industria se ve beneficiada por el aumento de viajes y comprende aquellos negocios que brindan servicios, principalmente de alojamiento, alimentos y bebidas, no solo a quienes viajan por placer sino también por negocios. (p. 13)

Siendo esta industria referente del objeto de investigación, para objeto de estudio es importante abarcarla brevemente ya que el desarrollo de la propuesta será adaptable al área de GTH del sector.

Desde una perspectiva de desarrollo Mestres (2003) citado en Nuñez, J. (2010) menciona los siguientes puntos referentes a la industria:

- La industria se caracteriza por ser de servicios.
- Los clientes internos o empleados son parte importante y activa de las organizaciones.
- En la industria se establece un encuentro inmediato entre productor y consumidor. (Hotel - huésped).
- Produce contactos permanentes entre las diferentes áreas o componentes de las organizaciones, sean estos de descanso, diversión, etc.
- De innovaciones constantes y permanentes, en relación a la demanda y competencia existente.
- Recibe impactos directos por situaciones o aspectos de carácter económico, político y social.
- De producción limitada (alojamiento)
- Controles de calidad no definitivos. Se precisa realizar modelos de diagnóstico y control.
- Algunos servicios que ofrece la industria generan ventas directas.

- Las empresas que conforman la industria se caracterizan por poseer al menos 3 características o tipos de negocios:
  - De prestación de servicios
  - De transformación
  - Comercial
- El producto de la industria es de carácter consumible. No se almacena.
- Posee características importantes como la validez en el tiempo y su rigidez en el espacio.
- El trabajo se realiza ininterrumpidamente, es decir, las 24 horas.
- La falta de la dimensión humana es evidente en la prestación de servicios de estas organizaciones.

Podemos deducir que la industria hotelera es constantemente competitiva. El ofrecimiento del servicio que genere debe ser de calidad, a la vez que incluye un contacto mayor con el cliente.

Sus estrategias y mecanismos para generar ingresos van ligados al impulso económico de la industria, como también a la demanda existente.

Si bien es limitado en su producción, en referencia al alojamiento, posee servicios complementarios que suplen la ausencia de creación de nuevos productos.

La industria trabaja incansablemente, por lo que su planificación estratégica debe ser rigurosa, preventiva y sujeta a cambios de último momento.

Finalmente se considera al ente humano como prioridad en la ejecución del servicio. Esto se ve determinado en la presencia de la persona en determinadas áreas para el desarrollo de producto, de acuerdo a la calidad establecida.

Por ende, se estima que, debido a su constante innovación, la participación del ser humano se ve justificada en el alcance de una calidad por criterios netamente competitivos.

Frente a la demanda existente, los hoteles se han clasificado de acuerdo a la tipología de servicios que ofrecen. Para objeto de esta investigación nos enfocaremos brevemente en los hoteles de 4 y 5 estrellas y sus significados.

La [pricetravel.com](http://pricetravel.com) describe a un hotel 4 estrellas de la siguiente forma:

Un hotel de cuatro estrellas es una propiedad superior, que generalmente ofrece más de un restaurante, bar y servicio a cuartos con horario prolongado. Los servicios disponibles pueden incluir botones, concierge y servicio de valet parking. Normalmente, cuentan con centro de conferencias y servicios de negocios. Las habitaciones son amplias y por lo general ofrecen un mobiliario elegante, ropa de cama de alta calidad, productos de baño y una amplia gama de servicios como minibar y secadora de pelo. Un hotel de cuatro estrellas es ideal para viajeros que buscan más servicios y amenidades y un mayor nivel de confort. (s.f.)

Además brinda una consideración superior a los hoteles de 5 estrellas:

Un hotel de cinco estrellas está muy orientado al servicio y brinda altos estándares de comodidad y calidad. Cuenta con más de un restaurante, a menudo incluyendo una opción de restaurante gourmet, así como un bar o sala de estar y servicio a cuartos las 24 horas. Puede también ofrecer canchas de tenis y acceso a campo de

golf, así como un spa, un gimnasio moderno y alberca. Un hotel de cinco estrellas es ideal para los viajeros exigentes que buscan un servicio personalizado, instalaciones de alta calidad y una variedad de servicios e instalaciones en el lugar. (s.f.)

Frente a esto, se han establecido diferencias en cuanto al servicio e infraestructura que un hotel debe poseer para tener un rango mayor frente al resto.

De esta forma en Ecuador se establecen los hoteles, de acuerdo al tipo de servicio e infraestructura que brinden. Si bien es cierto ambas categorizaciones exigen una calidad cada vez mayor, es importante tener un enfoque de cada uno de ellos.

Frente a esto, en la nómina del personal que labore en estos hoteles se ve justificada la permanencia de personas con discapacidad. En Guayaquil, campo de estudio para la elaboración de la propuesta, la existencia de estos hoteles está en pleno auge, por lo que los existentes serán los referentes para elaborarla.

Finalmente se compensa la inclusión de personas con discapacidad debido a la constante renovación y competitividad de la industria, donde el potencial que posee, se ve reflejado en el acceso y creación de empleo hacia la comunidad como en la generación de ingresos, con el fin de sostener el mercado turístico de un país o nación.

#### **2.4.1 La discapacidad como fruto de la responsabilidad social en las empresas.**

Una vez analizados los conceptos previos, sus modificaciones en el tiempo, leyes y decretos internacionales, relacionados todos a las personas con discapacidad, hemos de hacer referencia especial en la inclusión de estas personas en el campo laboral.

Siendo el mismo uno de sus derechos prioritarios para su desarrollo, relacionaremos sus oportunidades en el sector hotelero, especialmente en el ámbito de la responsabilidad social.

Pero ¿a qué conocemos como responsabilidad social?

Se puede conceptualizar de la siguiente manera, según (Kotler & Lee 2005) citados en (Fernández, M. & Cuadrado, R. 2011) a la responsabilidad social como:

*“el compromiso adquirido para mejorar el bienestar de la comunidad a través de prácticas empresariales discrecionales y contribuciones realizadas con recursos corporativos”.* (p. 48)

La responsabilidad social se manifiesta en la organización como un compromiso adquirido hacia la comunidad, la cual se traduce en prácticas empresariales como en contribuciones con recursos corporativos.

Por ende, podemos establecer que la responsabilidad social no sólo se debe encontrar en el sector hotelero, sino que es y debe ser una práctica ejercida por todas las empresas.

Según el (Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa 2009) citado en (Fernández, M. et. al 2011) indica que responsabilidad social es:

La forma de conducir los negocios de las empresas que se caracteriza por tener en cuenta los impactos que todos los aspectos de sus actividades generan sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medio ambiente, y sobre la sociedad en general. (p. 48)

Se deduce que la responsabilidad social es una forma, manera o estrategia, de preocuparse por la comunidad, por los alrededores, por los destinatarios, beneficiarios e inclusive trabajadores, de una empresa u organización.

Destacando lo dicho por el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa y, haciendo referencia a los Hoteles, el cuidado y preocupación hacia el medio ambiente, también es sujeta como Responsabilidad Social.

En el sector hotelero, específicamente, se relaciona a la responsabilidad social con aspectos relativos al ecoturismo o al impacto ecológico, fruto de la actividad turística y hotelera, destacándose la relación ente alojamiento y medio ambiente. (Fernández, M. et. al 2011).

Esta relación, generalmente ha sido cuestionada y, ha hecho actuar a los hoteles, especialmente en los cascos urbanos, fruto de una presión social, a la búsqueda de estrategias para amenizar el impacto. (Bohdanowicz, 2005) citado en (Fernández, M. et. al 2011).

Bajo esta línea, podemos establecer la relación existente entre los hoteles hacia el medio ambiente y su preocupación social por el patrimonio cultural y natural (Moutinho et. al, 1995) citado en (Fernández, M. et. al 2011).

Sin embargo, un Hotel a más de generar ingresos y contribuir a la economía de un país generando empleo y cuidando al medio ambiente, debe en su filosofía conservar y mantener el criterio de la Responsabilidad Social como uno de los más importantes hacia la comunidad. En este concepto se destaca el derecho a la inclusión de personas o grupos vulnerables, en su amplia gama.

La inclusión en los hoteles, fruto de la responsabilidad social, se debe ver manifestada en las personas discapacitadas.

Vargas, Glenda (2011) destaca:

La responsabilidad de la empresa sobre el cliente interno, es principalmente brindarle la posibilidad de resaltar y desarrollar las cualidades de las que se vale la misma para desarrollarse en la sociedad, además de un entorno laboral limpio y condiciones de trabajo óptimas. (p. 8)

Reconoce como clientes internos a los trabajadores de la organización, caracterizando a la responsabilidad social como fuente de desarrollo. He aquí la sustentación de la propuesta: Inclusión de las personas discapacitadas fruto de la responsabilidad social.

La competitividad en el sector hotelero invita a gestionar una calidad en el producto y servicio que se ofreciere. Esta calidad se ve enmarcada en el personal que compagina con la filosofía del hotel, sus metas y objetivos a alcanzar.

La responsabilidad social es un mecanismo para el logro de los objetivos. Sea como se viere, marketing o verdadera responsabilidad para con la comunidad, el contacto con la sociedad desde el punto de vista laboral hacia los grupos prioritarios, debe ser fundamento para promover el desarrollo social.

Vale recalcar al artículo 45 de la LOD que destaca el derecho al trabajo de la persona con discapacidad, donde el artículo 47 hace referencia a la inclusión laboral de estas personas en un 4% a partir de una nómina de 25 trabajadores en la organización.

Un hotel de categorización de lujo, de 5 estrellas o su inmediato inferior, 4 estrellas, según su nómina total, se ve en la obligación, según la ley lo estipula, de contratar a personas discapacitadas en un 4%.

Lamentablemente las organizaciones en el país suelen actuar más por la obligación de contratar a una persona discapacitada.

La responsabilidad social se encamina a un cambio de mentalidad, favoreciendo a la inclusión y al desarrollo de estas personas.

Sin embargo, no todo queda en inclusión. Para lograr el desarrollo del personal y alcanzar la competitividad en el ámbito hotelero, es importante la existencia de entes reguladores dentro de la organización.

Uno de los más importantes y, según su proceso, se adapta a la filosofía de las organizaciones, es el del Departamento de Recursos Humanos o también conocido como Gestión de Talento Humano.

#### **2.4.2 El departamento de Gestión del Talento Humano en la hotelería**

Es importante deducir el realce de las actividades que, a través del tiempo, han permitido considerar al ser humano como fuente de desarrollo de las organizaciones, mas no como un simple mecanismo para generar riqueza o ganancia.

Estos cambios han permitido diversas concepciones en la creación de uno de los Departamentos más importantes de toda organización: Gestión de Talento Humano.

Para determinar la evolución del concepto de talento humano y su gestión, es importante referirnos a sus antecesores.

Uno de ellos es el de capital humano, que pasó a suplir al de recurso, considerándose a este último como un objeto parte de un proceso. (Nuñez, J. et. al. 2011)

Frente a esta delimitación, se introduce el concepto de inversión en las personas dentro de las empresas (capital humano). Sin embargo la alusión a capital se muestra en variados significados, mencionándose entre ideas u opiniones que suscriben al capital como un recurso inagotable, transferible y negociable, transformando a las personas en objetos sin transcendencia. (Nuñez, J. et. al. 2011)

Esto ha determinado un cambio de perspectiva frente al concepto de capital humano, donde ahora es reconocido como talento humano. Esta denominación se da al visto el ser humano como la parte medular y la razón de la organización, deja de ser un engranaje más, y pasa a ser agente de desarrollo integral. (Nuñez, J. et. al. 2011)

...en lugar de invertir directamente en el producto o servicio, se está invirtiendo en desarrollar íntegramente a las personas que saben cómo producirlos, en lugar de invertir en el cliente se voltea hacía quien atiende al cliente y conoce sus necesidades” (Senge 2007) citado en (Nuñez, J. et. al. 2011) (p. 6)

El ser humano se desarrolla integralmente con la organización, sus talentos y cualidades se enfocan mutuamente hacia los objetivos pactados.

Para alcanzar este desarrollo, hoy en día ya no se habla de administrar al personal, sino de gestionar. La administración busca conseguir las metas de una organización eficientemente y con mecanismos que amporen el proceso a desarrollar. Sin embargo la Gestión abarca más hacia el activo de la organización para alcanzar los objetivos. (Nuñez, J. et. al. 2011)

La administración se enfoca más al proceso mecánico y la gestión a los activos (personal) del proceso.

Para establecer una diferencia más concreta (Hill & Gareth 2007) citado en (Nuñez, J. et. al. 2011) frente a administración mencionan:

“el proceso que tiene por finalidad la conducción de las organizaciones e implica aceptar la existencia de medios o recursos específicos utilizables en la búsqueda del funcionamiento eficaz y eficiente de las empresas, y se vale de principios, normas y procedimientos para la conducción racional de las mismas” (p. 7)

Este concepto hace más referencia al proceso para alcanzar los objetivos, siendo el ser humano un recurso para el logro de los mismos.

Marín (2005) citado en (Nuñez, J. et. al. 2011) establece un significado de gestión para diferenciarlo de administración:

La actividad o acciones tendientes a establecer objetivos y estrategias, teniendo una consciencia de los activos importantes para la consecución de lo establecido, así como la organización de un sistema, siendo dicha actividad capaz de influir en el sistema. Ya no se habla de invertir en el capital “sino de desarrollar su talento y competencias”. (p. 7)

Dentro de este significado es importante destacar el término “consciencia”, el cual alude un grado de importancia al activo, que en este caso es el ser humano. Se invierte en la persona, como fuente de desarrollo tanto de la organización, como del mismo.

Siendo una Gerencia estratégica, está considerada a analizar y relacionarse directamente con el personal en las diversas circunstancias y procedimientos que tanto el proceso como la filosofía de la organización amparen.

Según Marín (2005) citado en (Nuñez, J & Sánchez, J. 2011) refiriéndose a GTH<sup>14</sup> menciona:

*“La unidad de Talento Humano es de un alto grado estratégico y posee un profundo impacto en toda la organización, por lo cual debe ser visualizada como una gerencia, siendo ésta un nivel básico para considerarla” (p. 6)*

Como parte estratégica de una organización, GTH se ve en la obligación de buscar competitividad en el personal de la empresa, con el fin de alcanzar las metas establecidas, involucrándolo en la consecución de las mismas.

Para lograr los objetivos planteados, GTH contará con subsistemas, pasos o procesos; los mismos que se adaptarán a la filosofía empresarial. Uno de los grandes ejemplos son los manuales de funciones, que establecen políticas, normas y procedimientos para el accionar de la organización.

Dentro de los hoteles, la ejecución de la parte estratégica a través de los manuales de funciones es primordial es el equilibrio y desarrollo de la calidad planteada. Esto le permite diferenciar a su personal de la competencia, en la filosofía organizacional.

Siendo GTH una herramienta estratégica en una organización, su implicación con el personal de la organización, en sus subsistemas o procedimientos de accionar hacia los mismos, lo hacen parte referente hacia las personas discapacitadas.

---

<sup>14</sup>GTH: Gestión del Talento Humano

En materia de inclusión, el objetivo de la investigación busca fomentar la participación de las personas discapacitadas con una involucración directa del área de GTH, planteamiento que permitirá el desarrollo integral de estas personas en base a los procesos establecidos por el departamento.

Si bien es cierto, los procedimientos de GTH son adaptables a la filosofía de los hoteles, la propuesta de permitir una información cercana de la discapacidad hacia el área, es una vía para el fomento de la inclusión de las personas con Síndrome de Down, donde la participación de GTH justificará la responsabilidad social de la organización como método de inclusión, competitividad y desarrollo.

Un individuo que pertenezca a un entorno en el que sus superiores en mando sepan reconocer sus logros y lo ayuden a desarrollar sus capacidades dentro del mismo entorno en beneficio de ambas partes, percibirá el reconocimiento e importancia que la organización le presta como ser humano y por ende a su trabajo. (Boeree 2010 citado en Vargas, G. 2011) (p. 14)

Frente a los conceptos establecidos ya en el marco teórico de esta investigación, la correcta administración del recurso o talento humano en una organización u establecimiento es pieza fundamental para el alcance de los objetivos y metas planteados.

A continuación se realizará una breve introducción del área, para posteriormente crear la propuesta adaptando ideas al proceso que se conlleva en GTH.

## **Las tres grandes áreas de la Gestión de Talento Humano**

Como recurso de orientación o guía para los procesos que se conllevan en el área, se utilizará información del texto Gestión de Recursos Humanos. Manual para técnicos en empresas turísticas de Bayón, F. & García, I. (1997). Se sobreentenderá, por consiguiente, que los procesos a mencionar son orientados hacia organizaciones hoteleras y turísticas.

Los autores de referencia manifiestan a la Gestión del Talento Humano como una de las áreas más imprescindibles en una organización, desde la concepción de un puesto de trabajo hasta el finiquito de relaciones con el trabajador. Frente a esto Bayón, F. & García, I. (1997) suponen tres niveles de acción:

- La función del empleo

Esta función tiene por objeto suministrar a las organizaciones, empresas u establecimientos el personal necesario en calidad y cantidad, para el desarrollo oportuno de procesos con criterios rentables. (Bayón, F. & García, I. 1997).

Esta función surge desde la creación del puesto de trabajo hasta la contratación del empleado. Dentro de sus objetivos se destacan la creación de un puesto de trabajo que permita el desarrollo del trabajador en sus aptitudes, competencias y habilidades, siendo el mismo el candidato más idóneo para cubrir esa vacante, como otro objetivo. (Bayón, F. & García, I. 1997).

El puesto de trabajo adquiere un mayor riesgo entre más técnico y sofisticado sea el mismo frente a la selección.

- La función de Gestión de Talento Humano

Tiene por objeto instruir, adecuar, orientar y guiar los objetivos de la empresa hacia el trabajador y viceversa, con el fin de producir una unidad e integración, promoción, desarrollo laboral, etc. (Bayón, F. & García, I. 1997).

Hoy en día, la Gestión de Talento Humano considera al trabajador de tal manera, que la estima, el trato y las cualidades humanas se contraponen a los modelos antiguos, al sentido de capital dado al ser humano, etc. Por ende, la gestión correcta e idónea en los trabajadores permitirá el alcance y logros establecidos en la organización, resaltando la unidad en la filosofía existente.

- La función de administración

La función más concreta, administra el área o departamento en sí, de tal forma que incluye procesos de gestión, planificación, etc. en relación a actividades concretas. (Bayón, F. & García, I. 1997).

#### **2.4.2.1 El Puesto de Trabajo**

*“El trabajo y el trabajador están atados por el puesto de trabajo”.* (Bayón, F. & García, I. 1997. P. 94).

Los autores en referencia manifiestan al puesto de trabajo como el lugar donde se lleva a cabo la actividad o función. Bajo este criterio, el puesto de trabajo es concebido en diferentes formas y maneras, por sectores, organizaciones, etc. (Bayón, F. & García, I. 1997).

Felipe Gallego (s.f.) citado en Bayón, F. & García, I. (1997) manifiesta al puesto de trabajo como:

*“El conjunto de tareas que ejecuta una persona, empleando unas técnicas, unos métodos y unos medios específicos, pero que están determinados por la entidad donde ejerce su actividad”.* (p.94)

**Figura 4: Puesto de trabajo**



**Fuente:** Bayón, F. & García, I. (1997)

**Elaboración:** Freddy Prías A.

Tanto el trabajo como el trabajador conforman el puesto de trabajo. Se podría decir que la esencia del trabajador como del trabajo es el puesto en sí.

Bayón, F. & García, I. (1997) manifiestan 10 conceptos que ayudan a concebir de manera amplia la idea de puesto de trabajo, permitiendo observar la variabilidad existente.

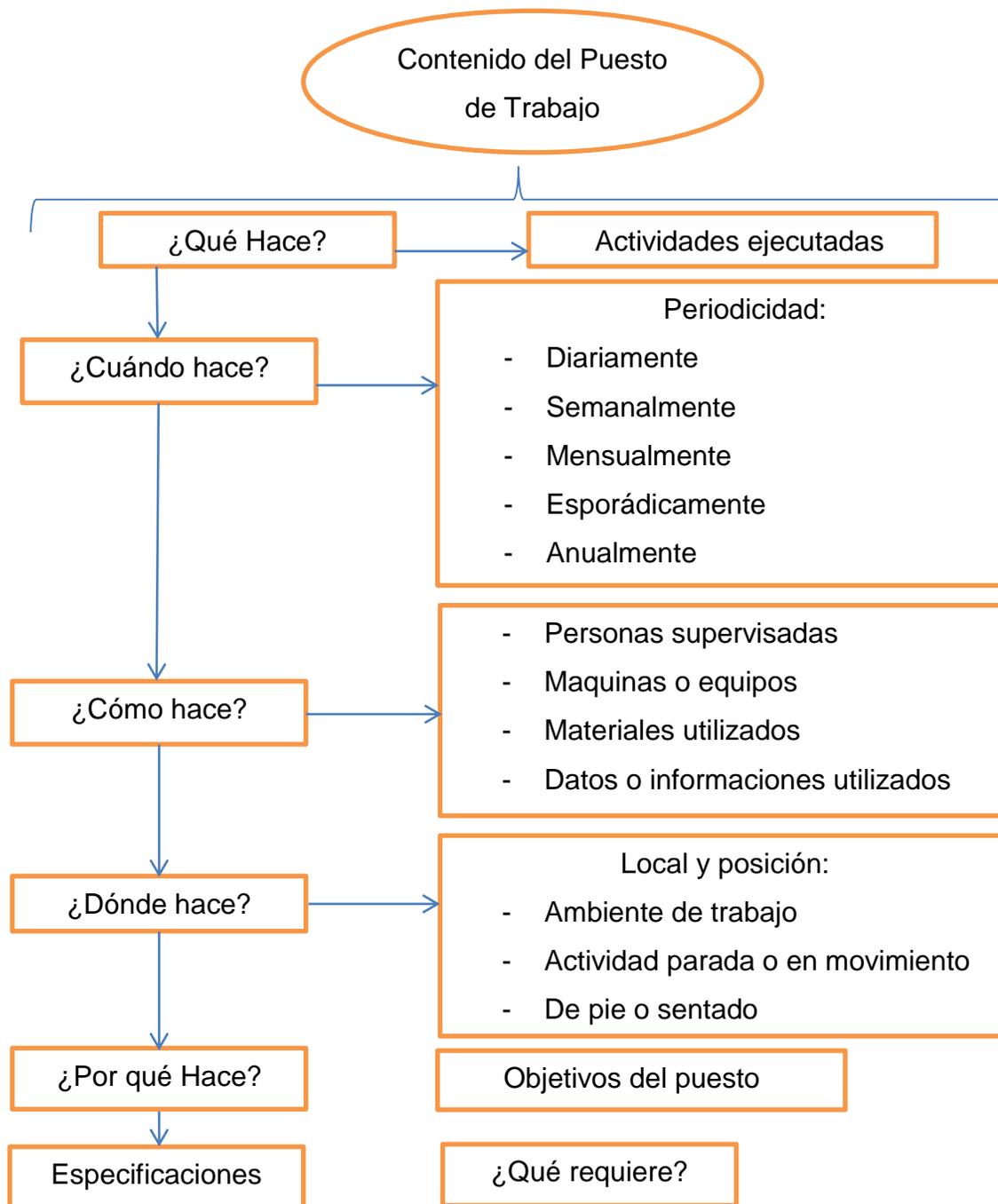
- Condiciones del lugar donde se desarrolle la actividad.
- Tipo de trabajo que se realice
- Condiciones en la que se desarrolla
- Personalidad de quien lo realiza (competencias, habilidades, etc.)

- Remuneración prevista.
- Medios con los que cuenta
- Posición en la empresa
- Responsabilidad que entraña en la acción
- Relaciones internas con otros puestos de trabajo
- Resultados que se esperan alcanzar.(Bayón, F. & García, I. 1997, p. 94)

De esta manera se puede concebir que el puesto de trabajo dependerá de cada organización, así de cada hotel al asumir la propuesta a crear. Por ende cada puesto de trabajo será diferente.

El puesto de trabajo manifiesta su esencia a través de un diseño del mismo. Este diseño, a través de estudios previos de la organización en trabajo conjunto con GTH dará forma al puesto de trabajo y a las personas más idóneas para su realización (perfil del trabajador). Frente al diseño del puesto de trabajo Chiarenato (s.f.) citado en Bayón, F. & García, I. (1997) propone lo siguiente como concepción general:

**Figura 5: Contenido del puesto de trabajo**



**Fuente:** Chiarenato (s.f.) citado en Bayón, F. & García, I. (1997)

**Elaboración:** Freddy Prías A.

Según los autores, el puesto de trabajo debe ser analizado desde tres campos o manifestaciones diferentes: integración, posibilidad y eficacia. Estas interactúan directamente con el trabajador, la empresa, los objetivos planteados y el trabajo a realizar. Bayón, F. & García, I. (1997)

- Con relación a la estructura de la empresa, ubicando el puesto de trabajo en el organigrama. Labor de integración.
- Con relación al trabajo a desarrollar en el puesto, dotándole de instrumentos e insumos necesarios para la realización del mismo. Labor de possibilitación.
- Con relación al trabajador como encargado y responsable del cumplimiento de dicha actividad. Esfuerzo, sacrificio, responsabilidad, motivación, etc. cualidades para la realización bajo criterios eficaces. (Bayón, F. & García, I. 1997).

Cada puesto de trabajo posee su labor concreta, estructurada, con un tiempo y lugar determinado, con recursos mínimos utilizables, que lo vuelven idóneo para las personas con características acordes al mismo.

### **La ergonomía, justificación laboral de las personas con discapacidad**

Según los autores referentes manifiesta a la ergonomía como la ciencia encargada de buscar la adaptabilidad física del puesto de trabajo al hombre que lo realiza. (Bayón, F. & García, I. 1997).

Frente a este concepto, se añaden las siguientes características:

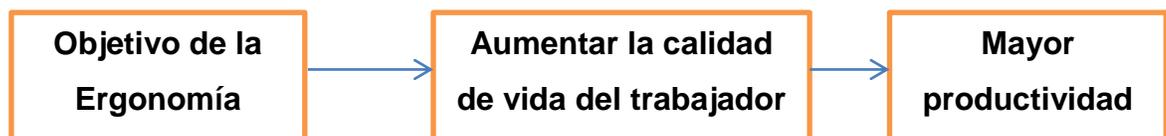
- Debe organizar el trabajo con respecto a la capacidad física del trabajador.
- Debe adaptar cada trabajo a las posibilidades del trabajador

- Busca mejorar las condiciones generales de trabajo para garantizar el bienestar de los hombres.
- Busca la satisfacción física y técnica del trabajador.
- Una de las principales preocupaciones es la seguridad e higiene en el trabajo.
- Las nuevas tecnologías son las principales soluciones a los problemas ergonómicos. (Bayón, F. & García, I. 1997, p. 98).

La ergonomía se muestra como una posibilidad justificativa para la inclusión de personas con Síndrome de Down en el ámbito laboral hotelero. El medio debe ajustarse a la discapacidad de la persona.

Busca la seguridad y el bienestar de la persona basándose en la provisión de las condiciones generales de trabajo.

**Figura 6: Objetivo de la ergonomía**



**Fuente:** Bayón, F. & García, I. (1997)

**Elaboración:** Freddy Prías A.

#### **2.4.2.2 Reclutamiento y Preselección**

*“La selección es el primer proceso de los Recursos Humanos en el mundo de la empresa”.* (Bayón, F. & García, I. 1997, p. 109)

Siendo el primer proceso que conlleva el área de GTH, su importancia radica en la oportuna selección del personal para lograr una eficiencia en el puesto de trabajo. Bayón, F. & García, I. (1997)

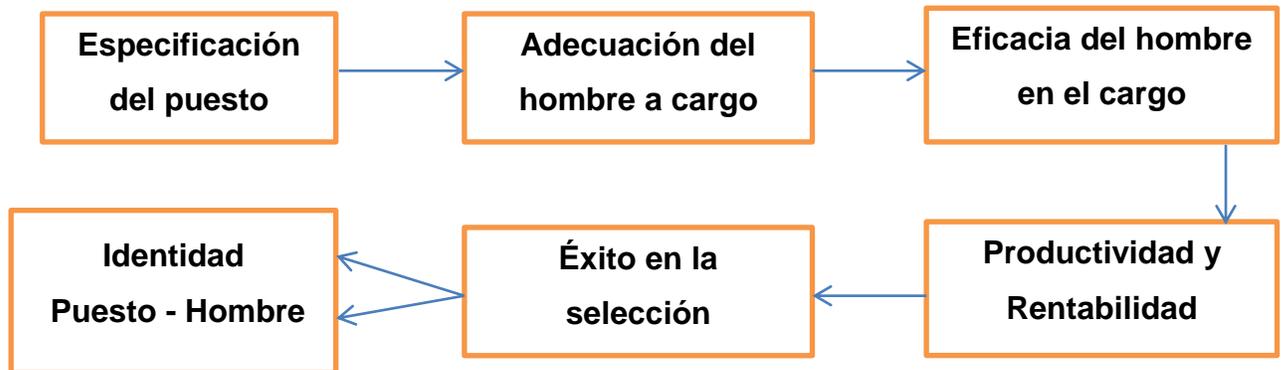
La selección de los candidatos más idóneos a determinados puestos maneja un proceso o sistema de búsqueda, teniendo en cuenta las necesidades de la empresa u organización. Bayón, F. & García, I. (1997)

Según los autores en referencia, manifiestan que la selección supone:

- Un proceso que indica la responsabilidad y grado del cargo en base a las funciones o tareas que posee. Esto asume la búsqueda de las personas que manifiesten características y habilidades eficientes en el cumplimiento de dichas labores, es decir, se adapte al cargo.
- Una acción basada en las diferentes cualidades y habilidades de los candidatos, permitiendo la elección del más idóneo a priori del potencial real del trabajador.
- Una decisión de elección de una persona respecto a las demás pre seleccionadas.
- Una concreción de ajuste de las personas, sus condiciones laborales y personales con las de la organización, en base a su ideología y estructura.

Según los autores, frente a este proceso de selección se debe elaborar un diagnóstico, en base a los resultados obtenidos pronosticando con respecto a las siguientes variables:

**Figura 7: Selección de personal**



**Fuente:** Bayón, F. & García, I. (1997) **Elaboración:** Freddy Prías A.

Como se puede observar en la imagen, el proceso comienza con el diseño del puesto, posteriormente se selecciona al personal que se cree es idóneo para la realización del cargo. El sistema incluye la adaptación de la persona al cargo como su eficacia en la realización de las funciones del mismo. Si la persona es productiva, en base a una elección a priori, donde no manifestará su potencial real, se procede a su elección, lo que conlleva a la concreción entre la persona y la organización, ideología y estructura.

Albert (s.f.) citado en Bayón, F. & García, I. (1997) señala dos objetivos fundamentales en la selección.

- Proporcionar a la organización u entidad el personal más idóneo o mano de obra satisfactoria.
- Permitir al empleado o trabajador un oficio o empleo con el mismo grado de beneficios. Por ello es notorio que la elección proporcione el elemento

humano capaz de realizar las funciones del cargo de manera eficaz y rentable para la organización, cuantitativa como cualitativamente.

Los autores en referencia a la selección señalan la siguiente cadena de adaptación:

- Adaptación de la organización al puesto
- Adaptación del puesto al hombre
- Adaptación del sistema al hombre
- Adaptación del hombre a la organización. (Bayón, F. & García, I. 1997, p. 112)

Según los autores, el proceso que se conlleva en la selección se puede manifestar básicamente de la siguiente manera:

#### 1. Reclutamiento

Se entiende por reclutar el conseguir una serie de personas con características similares o adecuadas para la realización de determinada función o tarea.

Desde el punto de vista de GTH, el reclutamiento será el primer paso para la selección del personal. Consistirá en la búsqueda de candidatos potencialmente calificados para cubrir una vacante. Bayón, F. & García, I. (1997)

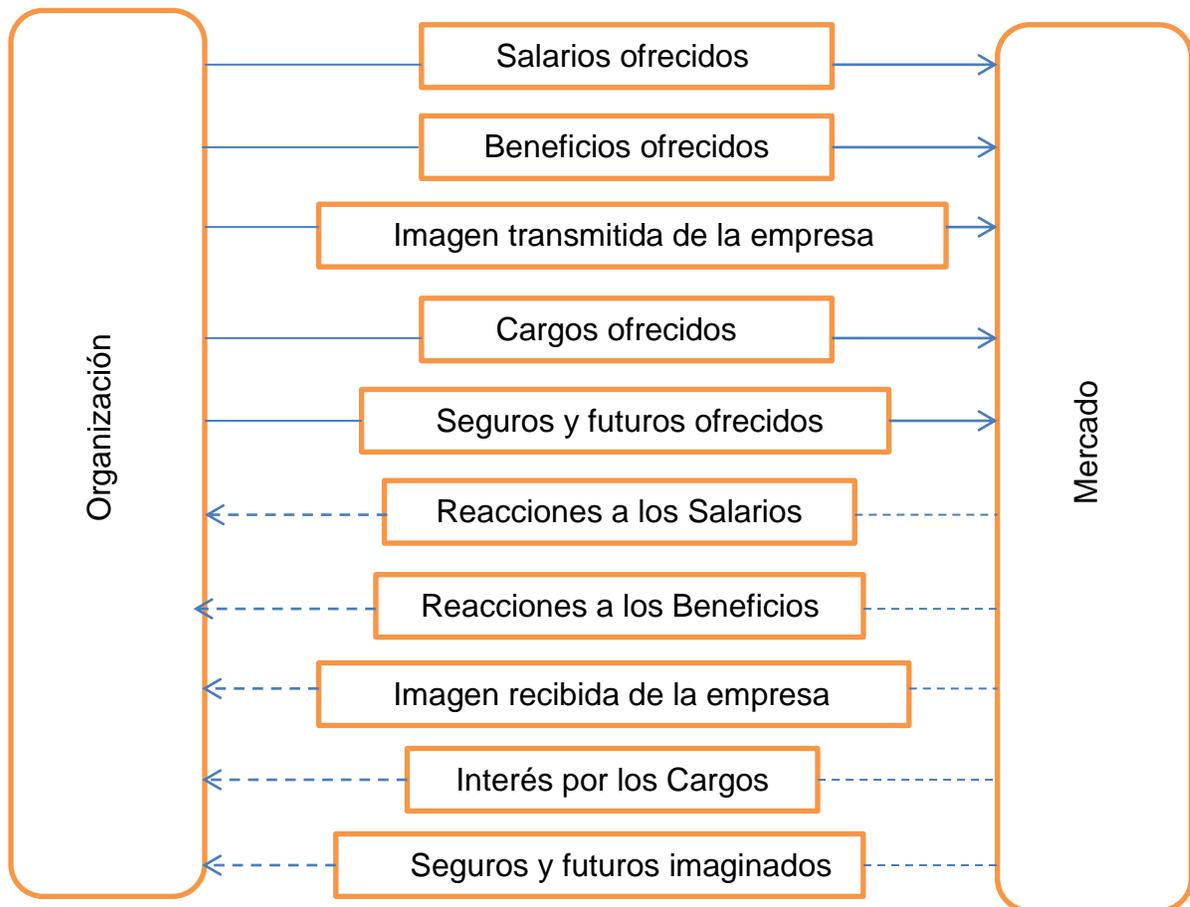
Este proceso diferirá de las organizaciones o circunstancias en la que la empresa se encuentre.

Los autores en referencia manifiestan 4 características básicas del proceso de reclutamiento.

- Sistema de información que permite dar a conocer al mercado de trabajo las ofertas laborales existentes en la organización.
- Procurar tener un número de candidatos suficientes para el puesto de trabajo, con el objetivo de garantizar el éxito en la selección.
- Una buena reputación de la organización permitirá obtener mejores candidatos para el puesto.
- Debe diagnosticar las fuentes apropiadas para cada puesto de trabajo en base a los requisitos de los posibles candidatos. Bayón, F. & García, I. (1997)

Bayón, F. & García, I. (1997) sostiene que las organizaciones como los trabajadores se encuentran relacionados bajo un proceso de atracción, tal y cómo lo manifiestan en el siguiente gráfico:

**Figura 8: Relación entre organizaciones y trabajadores frente a propuestas laborales**



**Fuente:** Bayón, F. & García, I. (1997)

**Elaboración:** Freddy Prías A.

En el sector hotelero, la etapa del reclutamiento es una de las más exigentes para el personal de GTH como para los futuros empleados, ya que el nivel competitivo justifica la exigencia hacia las partes que conforman el proceso.

Los factores mencionados en la imagen anterior influyen el sector hotelero a tal medida de que el reclutamiento se verá afectado conforme la exigencia y renovación que sufre el sector constantemente.

En el reclutamiento, existen dos etapas marcadas. Según los autores referentes, estas etapas son de investigación y ejecución.

La etapa de la investigación consistirá en un examen y conocimiento del mercado laboral que abarque las necesidades de la organización.

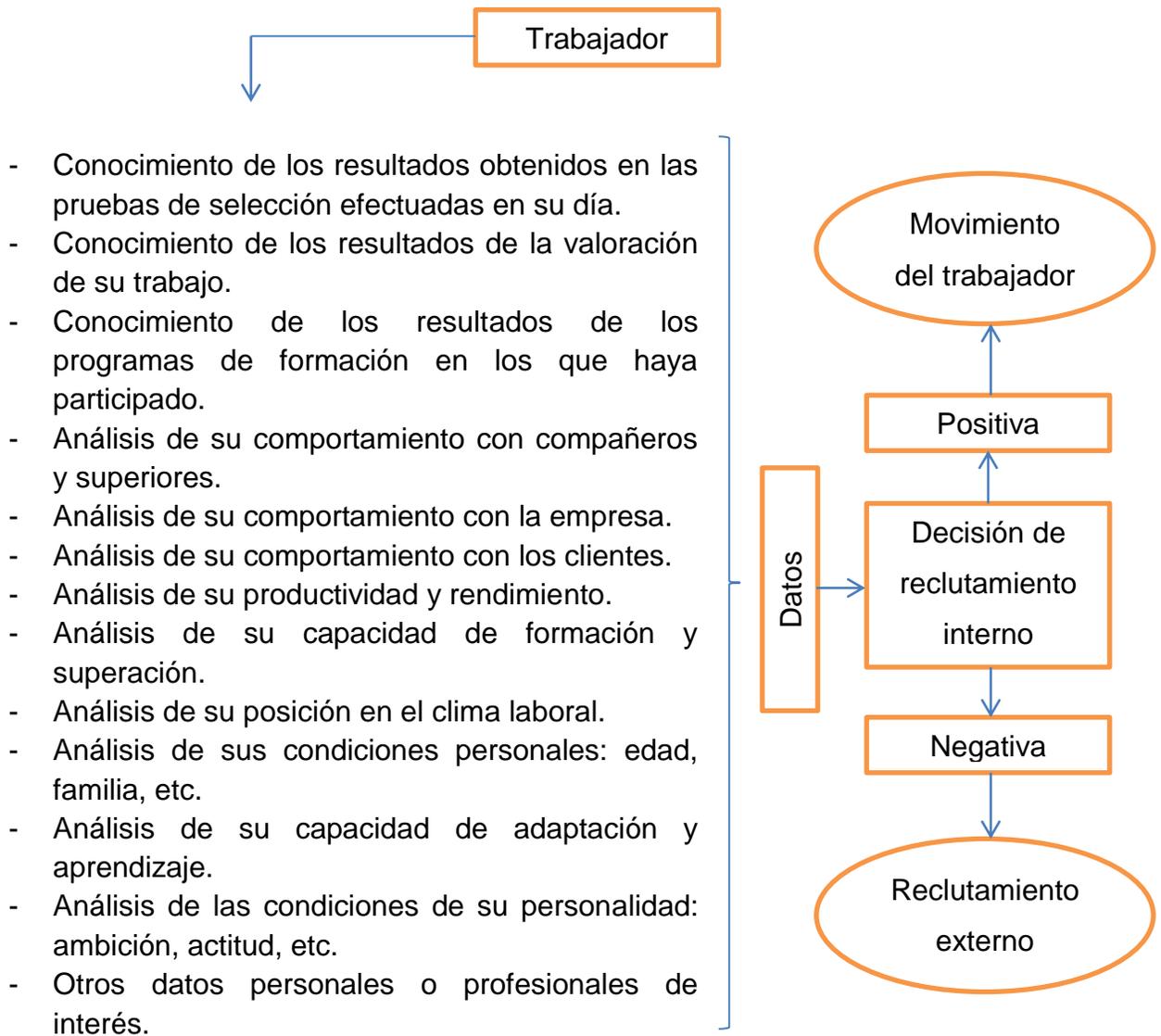
La etapa de ejecución comprende la acción pura del reclutamiento. Esta etapa fue previamente diseñada, responde a características del qué, cómo, cuándo, dónde (diseño del puesto de trabajo). Bayón, F. & García, I. (1997)

El reclutamiento se presenta dentro de la organización, frente a la vacante de trabajo, en dos métodos: El reclutamiento interno y el reclutamiento externo.

El reclutamiento interno se manifiesta en el interior de la empresa. Responde a empleados con cualidades y habilidades potenciales ocupados en la organización. Suele ser muy rentable, motiva a los trabajadores de la empresa, reduce el riesgo de rendimiento como el coste de reclutamiento. Suele responder a necesidades, sin embargo, en caso de la exigencia, cualificación o especialización, el método no es el adecuado. Bayón, F. & García, I. (1997)

El reclutamiento interno manifiesta ventajas y desventajas. Los autores en referencia manifiestan el siguiente gráfico que expresa el esquema técnico del reclutamiento interno como variables a considerar.

**Figura 9: Reclutamiento interno**



**Fuente:** Bayón, F. & García, I. (1997)

**Elaboración:** Freddy Prías A.

Frente a la decisión de no realizar un reclutamiento interno, existe el método que le continúa al proceso en sí, el reclutamiento externo.

Se define como aquel que considera a trabajadores reales y potenciales, ocupados en toras empresas. Bayón, F. & García, I. (1997)

Dispone de mayores opciones de elección, ya que los candidatos acuden con gran expectativa. De entre las ventajas del método se destacan la incorporación de nuevo personal a la organización, como la elección de la persona mejor preparada para el puesto ofertado. Sin embargo, el proceso suele ser más costoso y lento como puede traer consecuencias al momento de la inserción. Bayón, F. & García, I. (1997)

De entre estas desventajas, señalan los autores que la principal preocupación de una organización frente a este proceso de selección se da al momento de ver la rentabilidad de la persona una vez incorporad al puesto de trabajo. Bayón, F. & García, I. (1997)

La organización para la realización del reclutamiento externo, previo al estudio de mercado, realiza técnicas para la atracción de candidatos. De entre estas se destaca anuncios, conferencias, etc. Una vez realizada estas acciones, el área de GTH poseerá un mercado de candidatos, el cuál será analizado para dar paso a la selección de los más idóneos para ocupar el puesto de trabajo. Bayón, F. & García, I. (1997)

## 2. Pre selección

Una vez obtenido el mercado de candidatos idóneos, conocido también como mercado de Talento Humano, según los autores en referencia, aconsejan no hacer ningún tipo de elección sin analizar previamente a las personas reclutadas. Bayón, F. & García, I. (1997)

Uno de los procesos para la selección de candidatos desde las personas reclutadas es la hoja de vida o currículo vitae. Este documento es el primer contacto entre la organización y la empresa. Representa los datos más significativos de la trayectoria

profesional de la persona demandante del puesto de trabajo. La hoja de vida debe ser concreta, clara, precisa, verídica y comprobable. Bayón, F. & García, I. (1997)

Este proceso permite comparar a los candidatos demandantes (experiencia profesional) frente a las características del puesto de trabajo (necesidades de la organización). Una vez escogidos los más idóneos, pasan a ser los preseleccionados. Bayón, F. & García, I. (1997)

Los que no han sido escogidos, para ellos termina el proceso en ese momento.

#### **2.4.2.3 Aplicación de técnicas de selección**

##### **1. Entrevista**

Establecido el primer contacto entre los candidatos idóneos o preseleccionados al puesto de trabajo a través de la comparación de hojas de vida que se ajusten más a las necesidades organizacionales, el siguiente paso del proceso de selección de Talento Humano es la entrevista.

*“De las diversas técnicas utilizadas en el proceso de selección, sin duda, la entrevista es la más importante y la más utilizada”.* (Bayón, F. & García, I. 1997, p. 129)

La entrevista se define como el diálogo que sostienen dos o más personas en un lugar determinado para resolver un tema común. Desde el punto de vista técnico, la entrevista suele ser la conversación con la que se busca conseguir información sobre un asunto determinado. En el proceso de selección, el entrevistado receptorá información

sobre el puesto de trabajo y el entrevistados sobre si el candidato es el idóneo o adecuado para el mismo. Bayón, F. & García, I. (1997)

Se sobre entiende en el ejercicio de la entrevista, dentro del intercambio de información que, el entrevistado si no está de acuerdo frente a la oportunidad laboral, inmediatamente queda fuera del proceso de selección. Bayón, F. & García, I. (1997)

Según los autores en referencia, la entrevista puede ser analizada desde tres puntos de vista:

- El aspecto material que el candidato proporciona al entrevistador sobre sus cualidades, personalidad, habilidades, etc. Este aporte resulta necesario ya que permite obtener datos y evaluar la idoneidad del candidato.
- El aspecto formal o manera en la que se muestra el candidato durante la entrevista. Este punto se manifiesta en su forma de vestir, actuar, ambiciones, etc. Se considera un conjunto de signos que demuestran la forma social del entrevistado.
- Los aspectos técnicos como criterios a seguir a lo largo de la entrevista. Permite conocer las actitudes y aptitudes del candidato en el ámbito profesional. Bayón, F. & García, I. (1997)

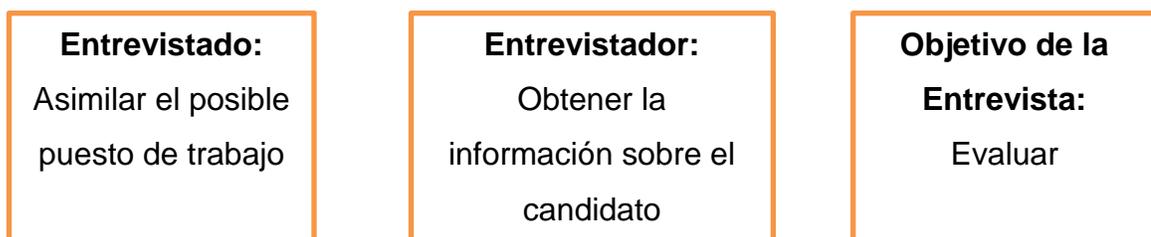
La entrevista debe concentrarse en puntos específicos para la obtención de la mayor información posible. Bayón, F. & García, I. (1997)

Siendo una técnica de evaluación y de observación natural, el resultado permitirá en gran medida permitirá seguir considerando al candidato más idóneo para el puesto de trabajo. Bayón, F. & García, I. (1997)

La entrevista, a más de sus características de ser una técnica directa para la obtención de datos, de contacto personal entre la organización a través del entrevistador y el entrevistado, método de observación y análisis de comportamientos, debe presentar objetivos precisos. Los autores señalan los siguientes:

- **Recolección de información:** para la oportuna reunión de datos se deben prever de ciertas características que influirán en el resultado final. Un buen ambiente, una base de información a recolectar, el manejo de la misma, etc. En estos puntos es importante la intervención del entrevistador en la recolección de una información objetiva, que dependerá en gran medida de las respuestas del entrevistado.
- **Información al candidato:** el entrevistador debe indicar al candidato el contenido del puesto de trabajo, de la empresa, funcionamiento, filosofía, estructura, sistemas, de lo que espera la organización, etc. el entrevistado debe aceptar las condiciones que entraña el proceso.
- **La motivación que se debe dirigir al entrevistado para su colaboración en el proceso de la entrevista, con el fin que se identifique con el puesto de trabajo.** Bayón, F. & García, I. (1997)

**Figura 10: Desarrollo de la entrevista**



**Fuente:** Bayón, F. & García, I. (1997)

**Elaboración:** Freddy Prías A.

Los autores señalan la existencia de distintos tipos de entrevistas, para objetos de investigación, ese punto no será tomado en cuenta.

El área de GTH suele realizar la entrevista como medio de contacto y de obtención de información con los candidatos. Esto con el fin de encontrar al idóneo para el puesto de trabajo. Ciertas áreas realizan una entrevista al inicio, y a medida de que se descartan candidatos, los seleccionados idóneos suelen entrevistarse posteriormente con el jefe departamental, gerentes, etc. En la hotelería, este mecanismo suele realizarse, debido a la diversificación de áreas que posee el hotel.

**Tabla 7: Esquema técnico de la entrevista**

<b>Fase</b>	<b>Subfase</b>	<b>Ejecución</b>
Previa	Preparación remota	Selección del entrevistador
		Preparación del entrevistador
	Preparación próxima	Programación de la entrevista
		Creación del entorno apropiado
		Citación de candidatos
		Conocimiento del puesto a cubrir
		Conocimiento del perfil profesional
		Estudio previo de los datos del candidato
Central	Apertura	Recepción y acogida
		Establecimiento de las normas de la entrevista
		Comunicación estructural
	Núcleo	Intercambio de información
		Recepción de datos
	Cierre	Preparación del cierre
		Despedida
Posterior	Evaluación	Asimilación de datos
		Preparación del informe final
		Redacción del informe

**Fuente:** Bayón, F. & García, I. (1997) **Elaboración:** Freddy Prías A.

El esquema manifestado anteriormente, propone los pasos para una entrevista desde su fase previo o preparación hasta su cierre y diagnóstico. Cada uno de los mismos es imprescindible, pues se busca la obtención de datos de manera concreta y objetiva.

Frente a los distintos aspectos que enmarca la entrevista, la evaluación debe ser oportuna y concreta ya que permitirá la elección del candidato mejor cualificado para el puesto de trabajo.

La actividad de entrevistar es compleja, suelen manejarse hechos irreales de parte del entrevistado, cómo actitudes y comportamientos no esperados. Frente a esto una solución para comprobar datos es la entrevista con jefes departamentales donde se encuentre la vacante de trabajo. Bayón, F. & García, I. (1997)

En el sector turístico, esta actividad representa grandes resultados para las organizaciones, dado que el nivel de rotatividad es alto. De esta forma, con el procedimiento correcto se podrá determinar al candidato más idóneo para el puesto de trabajo.

Finalmente es una actividad rápida y sin mayor coste para la organización.

## 2. Test

*“La palabra test procede de una voz inglesa que significa prueba”.* (Bayón, F. & García, I. 1997, p. 141)

Según los autores referentes, el concepto de test radica en la consideración de una prueba que se suele utilizar para medir conocimientos, actitudes y aptitudes, sentimientos, tendencias, etc. de la persona que lo realiza. Bayón, F. & García, I. (1997)

Señalan la gran variedad de test existentes, cada uno de ellos analiza o imparte información sobre determinadas funciones. Frente a esto manifiestan que la definición de test está constituida por varios conceptos comunes:

- El Test como prueba: supone la realización de determinada acción. Frente a esto la realización del test es una prueba. Si no se completa en el test, la función no se habría realizado.
- El Test como método: brinda información sobre la persona que lo realiza, como método de conocimiento. Personalidad, conocimientos, aptitudes, etc.
- El Test como sistema de evaluación: el test no solo es un instrumento de medición y de obtención de información, la evaluación posterior permitirá comparar resultados para la toma de la mejor decisión.
- El Test posee un sentido substantivo y activo, dado que tan quien lo realiza como quien lo evalúa actúan sobre un mismo material. Bayón, F. & García, I. (1997)

El test permite obtener información de manera concreta sobre determinados aspectos y funciones en la persona que lo realiza.

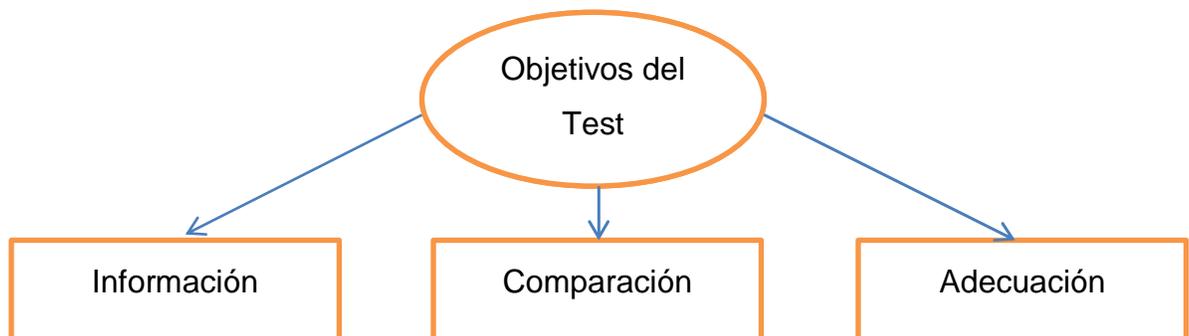
Para que un test sea eficaz, los autores manifiestan deben poseer las siguientes características:

- El test debe ser válido. La validez se manifiesta en la objetividad del test como en lo que se intenta probar. El test será válido cuando mida lo que tenga que medir. Generalmente este punto atiende a criterios masivos.
- El test debe ser sensible. Este punto permite medir los factores que se están buscando desde que el individuo ha llegado a la solución correcta. De esta forma se ve el proceso de decisión, el por qué y que razones llevaron a esa respuesta, etc. ayudando a conocer su personalidad.

- El test debe ser estandarizado. Debe estar sometido a rigurosos controles frente a las normas de aplicación como de evaluación. En caso de aplicación masiva, la estandarización debe predominar la ejecución del test.
- El test debe ser completo. El test debe medir todos los factores que se buscan. Aseguran que no es fácil realizar un test completo, sin embargo, se analiza la eficacia en los mismos.
- El test debe ser fiable. Esta característica atiende a la persona que lo realiza. Busca obtener los mismos resultados en sujetos diferentes.
- El test debe ser objetivo. El desarrollo del test debe hacerse de manera independiente. De esta forma se asegura que el resultado evaluado atienda realmente a lo realizado por la persona. Bayón, F. & García, I. (1997)

Los objetivos del test, los autores manifiestan el siguiente gráfico:

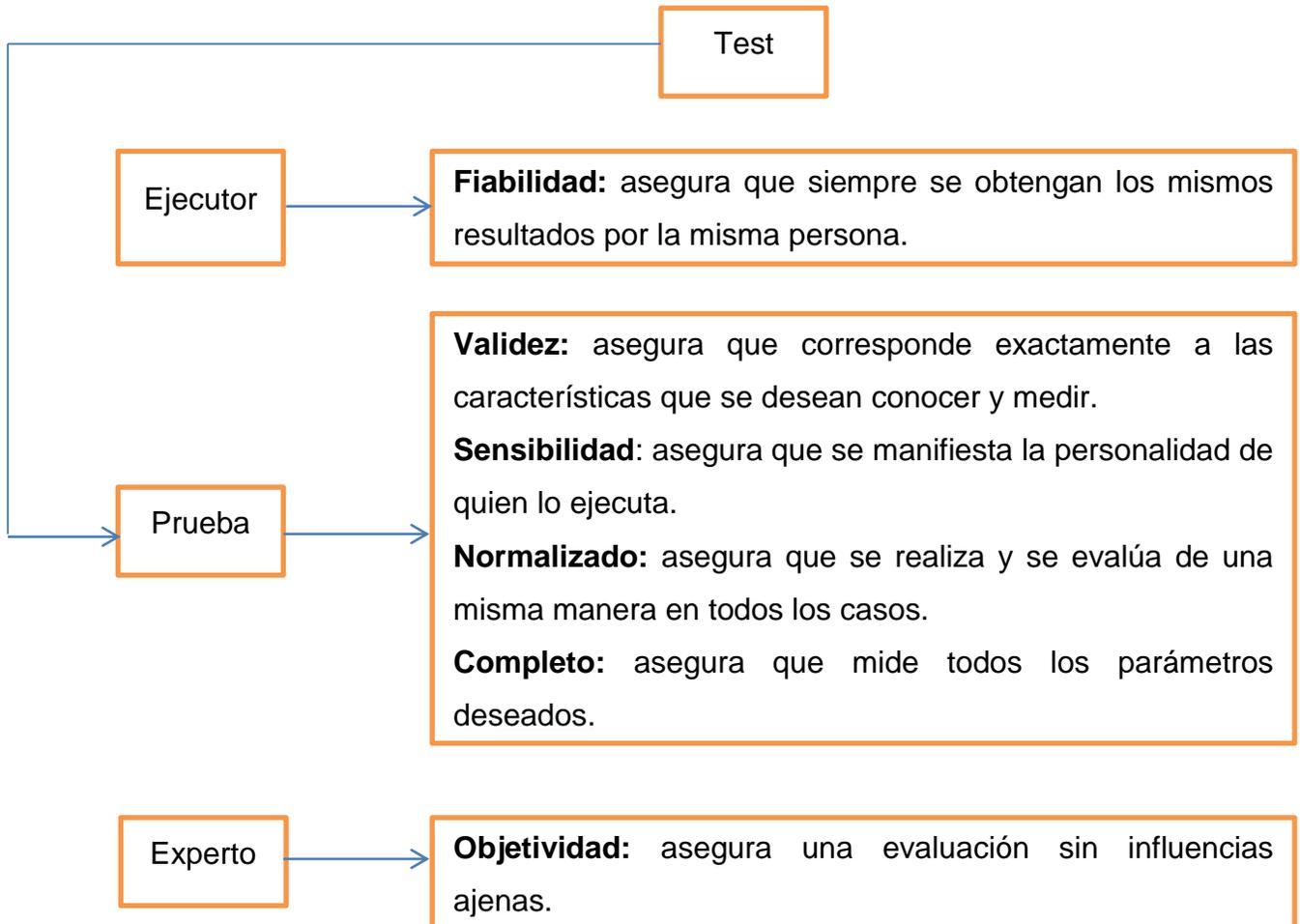
**Figura 11: Objetivos del Test**



**Fuente:** Bayón, F. & García, I. (1997)

**Elaboración:** Freddy Prías A.

**Figura 12: Características del Test**



**Fuente:** Bayón, F. & García, I. (1997)

**Elaboración:** Freddy Prías A.

La primera finalidad del test es generar información suficiente sobre el individuo, permitiendo establecer criterios sobre el mismo.

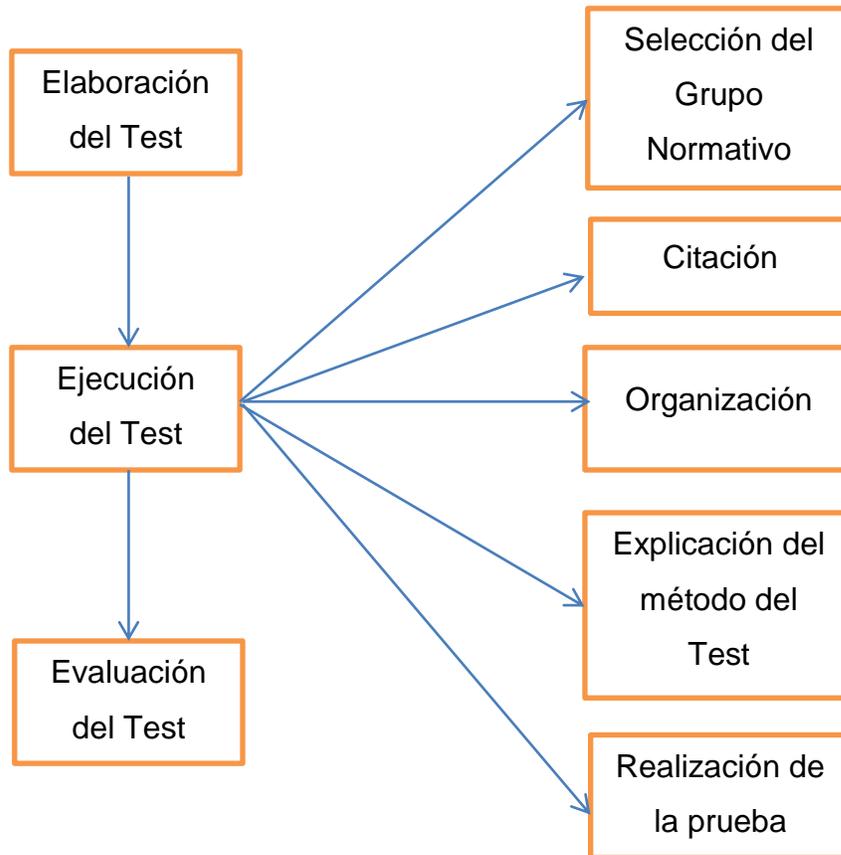
El segundo objetivo del test es el de ubicar al autor del mismo en un orden social a través de la comparación, es decir, permitir que el individuo sea juzgado tras los resultados obtenidos frente a las normas establecidas.

El tercer objetivo del test se manifiesta en la adecuación a través del resultado obtenido, previo al análisis. Permitirá determinar grados de aptitud, conocimiento, responsabilidad, etc. Bayón, F. & García, I. (1997)

En la hotelería, el desarrollo de Test de conocimientos como de aptitudes son primordiales. Esto debido al nivel competitivo del sector hotelero y el constante cambio que se sostiene en el medio, como la actualización de información.

Una vez que el área de GTH posee el tipo de Test a realizar para determinado puesto de trabajo en los candidatos seleccionados después de la entrevista, viene el proceso de ejecución del mismo. Los autores en referencia, a través del siguiente gráfico, manifiestan el proceso de desarrollo del test.

**Figura 13: Ejecución del Test**



**Fuente:** Bayón, F. & García, I. (1997)

**Elaboración:** Freddy Prías A.

Una vez escogido el grupo normativo o seleccionado para desarrollar el test, su realización y posterior evaluación mantienen un orden y un proceso.

La evaluación debe ser realizada por un experto, especialmente en el proceso técnico para quienes no tengan el conocimiento técnico apropiado. Bayón, F. & García, I. (1997)

**Tabla 8: Esquema técnico del Test**

Organización	Elaboración del cuestionario	1) Adecuación de las pruebas al determinante deseado. 2) Técnica del cuestionario en lo referente a la preguntas. 3) Técnica del cuestionario en lo referente a las posibles contestaciones.
	Manual del Test	1) Descripción de las normas para su aplicación. 2) Establecimiento de normas para la evaluación. 3) Sistema de corrección. 4) Creación del patrón del Test.
	Selección del Evaluador	1) Selección del experto 2) Información del experto
Ejecución	Realización del Test	1) Citación y preparación física de la prueba 2) Ejecución
Evaluación	Corrección	1) Corrección de la prueba.
	Comparación	1) Comparación con el patrón del test.
	Resultado	1) Informe del resultado cuantitativo y cualitativo. 2) Evaluación por grados y completa.

**Fuente:** Bayón, F. & García, I. (1997)

**Elaboración** Freddy Prías A.

El test como método de selección en la actualidad es un requisito casi indispensable para un futuro colaborador en una empresa. La decisión final para la elección del candidato más oprimado dependerá del director de personal como del Gerente. Bayón, F. & García, I. (1997)

El test manifiesta un complemento al proceso de selección, pues permite determinar concretamente, de entre los candidatos idóneos, el más oprimado. Tanto la elección del test como el contenido dependerán de la filosofía de la empresa como del puesto de trabajo. Bayón, F. & García, I. (1997)

El test es la única prueba objetiva de la organización, no permite juicio sobre el candidato ni contacto alguno con la persona que ha de tomar la decisión, mide y esclarece aspectos de la personalidad y destrezas del individuo, es rápido en su evaluación y permite una selección inmediata. Bayón, F. & García, I. (1997)

Frente al proceso que se conlleva en la realización, sus múltiples virtudes conllevan desventajas o inconvenientes. Los autores en referencia los manifiestan en el siguiente cuadro:

**Tabla 9: Ventajas e inconvenientes del Test**

<b>Ventajas</b>	<b>Inconvenientes</b>
Es una prueba directa y diseñada especialmente para la selección de personal a un puesto de trabajo concreto.	No es una prueba suficiente por sí misma. Debe ser complementaria de otras pruebas.
Es una prueba objetiva tanto en la ejecución como en la evaluación.	No permite debatir el resultado.
Pone de relieve los rasgos de la personalidad que más interesan en cada momento.	Puede llegar a descubrir la intimidad de los candidatos.
Manifiesta las condiciones potenciales del individuo	Provoca tensión emocional.
Pone de relieve la capacidad de decisión y resolución de problemas.	Puede llegar a condicionar las respuestas del individuo, bien en lo relativo al trabajo, bien en lo referente a sí mismo.
Identifica aptitudes, conocimientos y rasgos de la personalidad.	Aunque difícilmente, pero la prueba puede ser conocida previamente por el candidato.

Es una prueba multidireccional.	Las pruebas psicotécnicas son susceptibles de aprendizaje por el candidato.
Es una prueba complementaria de otras pruebas.	Los patrones de corrección pueden estar conceptualmente alterados.

**Fuente:** Bayón, F. & García, I. (1997)

De entre las variadas formas de selección existentes, el test es la más usada de parte de las empresas u organizaciones.

Si bien conlleva ventajas, a su vez existen inconvenientes. El resultado final conlleva en la elección del candidato final para el puesto de trabajo, como parte del proceso de GTH.

Este candidato será el que mejor se adapte a las necesidades de la organización, siendo su perfil el que encaje en el diseño establecido inicialmente.

#### **2.4.2.4 Decisión e inserción laboral**

Realizadas las pruebas de selección, el candidato idóneo y seleccionado reciba la oferta de trabajo para su incorporación pronta. Bayón, F. & García, I. (1997)

La propuesta de trabajo es el ofrecimiento que realiza la organización al candidato. Consiste en las características y condiciones en las que el candidato se desarrollará donde se indican obligaciones, derechos, cultura organizacional, beneficios, etc. tanto de la empresa como del trabajador. Bayón, F. & García, I. (1997)

Desde este momento el proceso de selección llega a su fin dando paso al comienzo de inducción e inserción laboral en la organización.

Conceptualmente la inducción hace alusión a mover a una persona a la acción. En relación al proceso de GTH, la inducción no solo busca adaptar al hombre al puesto de trabajo o a las determinadas funciones, sino al entorno humano que transcurre en la vida laboral. Bayón, F. & García, I. (1997)

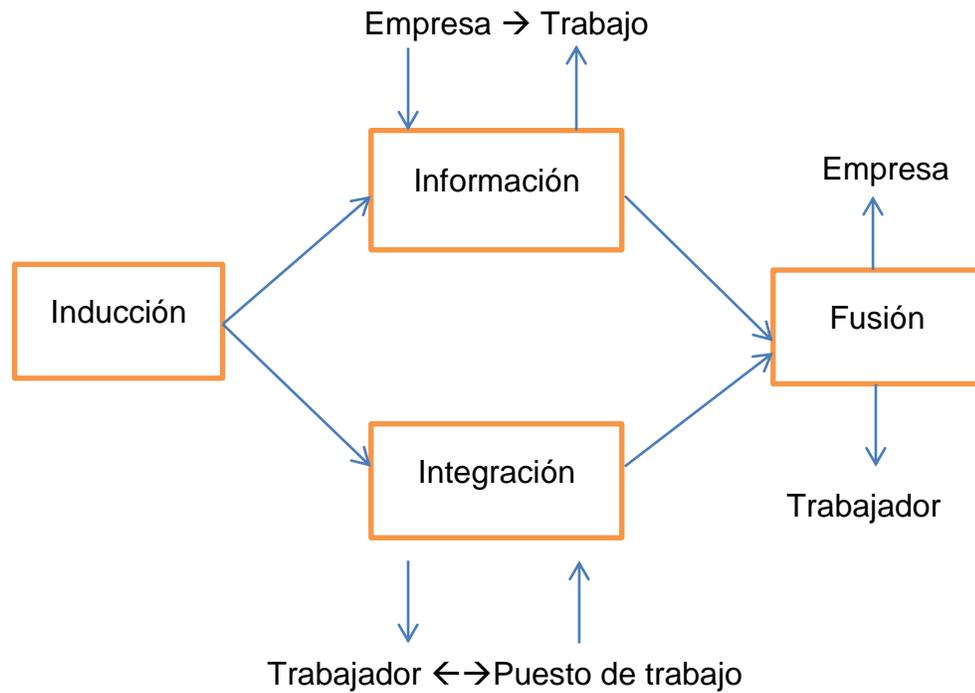
*“La finalidad del proceso de inducción es el conocimiento de la función y de la empresa para el trabajador además de la integración de éste en el puesto de trabajo”.*

(Bayón, F. & García, I. 1997, p. 166)

El tiempo de inducción en la organización dependerá de la complejidad del puesto como del nivel adaptativo de las personas. En la hotelería, este punto es fundamental por el nivel de competitividad anteriormente mencionado. El trabajo bajo presión, la funcionalidad de áreas, la rotatividad, los constantes cambios, la multiculturalidad, etc. son elementos que influyen en la experiencia laboral del trabajador. El área de GTH debe lidiar con estas características permanentes.

La inducción se ha convertido en la actualidad, según los autores, en un instrumento guía para la incorporación del hombre al puesto. Se le suele denominar como programa de inducción. El siguiente gráfico define lo que es la inducción y su influencia en el trabajador:

**Figura 14: Inducción**



**Fuente:** Bayón, F. & García, I. (1997)

**Elaboración:** Freddy Prías A.

Como lo expresan los autores referentes, la inducción se debe manifestar en la fusión entre trabajador y empresa.

Bayón, F. & García, I. (1997) indican que la información a otorgar al nuevo empleado debe comenzar desde la cultura organizacional; historia, metas, filosofía, objetivos, políticas, etc. radicando en el puesto de trabajo y su importancia para la organización.

A la vez, las políticas laborales y sociales deben quedar claras y establecidas en el nuevo empleado. Frente a las relaciones laborales deben establecerse criterios para la creación de un ambiente favorable de trabajo, jerarquías, etc.

**Tabla 10: Esquema de información**

Información	Empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Historia</li> <li>• Cultura</li> <li>• Situación Actual</li> <li>• Posicionamiento</li> <li>• Objetivos</li> </ul>
	Puestos de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producto</li> <li>• Medios</li> <li>• Expectativas</li> <li>• Productividad</li> <li>• ¿Qué se espera del puesto?</li> </ul>
	Política social y laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retribuciones</li> <li>• Política Social</li> <li>• Política laboral</li> <li>• Promoción</li> </ul>
	Relaciones Personales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jerarquía</li> <li>• Compañerismo</li> <li>• Clima laboral</li> <li>• Costumbres</li> </ul>

**Fuente:** Bayón, F. & García, I. (1997) **Elaboración:** Freddy Prías A.

Generalmente en los hoteles, para la conservación de criterios de calidad, se suelen ejecutar los manuales de funciones. Estos manuales de funciones en referencia a su nombre, indican procesualmente las acciones a seguir de cada empleado en determinadas áreas. En un hotel suelen haber manuales operativos, de acogida (dudas sobre la organización), de administración, de la organización (cultura), normativos, etc. con el fin de asegurar una identidad propia en base a la estandarización.

Parte de la inducción recibida de parte del trabajador, es conocer la cultura organizacional y ciertos criterios y políticas plasmados en un manual, así como la ejecución operativa de su puesto de trabajo. El esquema manifestado anteriormente presenta los puntos básicos de información que debe poseer y conocer todo trabajador nuevo al incorporarse a la organización.

Estos procesos de inducción, como de presentación de compañeros, actualización de datos, funciones y formación se suelen dar entre los primeros días de trabajo. En este período aparece la figura de tutor. Bayón, F. & García, I. (1997)

Según señalan los autores en referencia, parte importante del proceso de inducción se debe en gran medida al manual de acogida, el cual busca responder las inquietudes de la persona nueva, aclarar criterios organizacionales, brindar asesoramiento sobre determinadas acciones, proveer de información sobre las actividades que desarrolla la empresa con márgenes de responsabilidad social, productos, normas generales, utilización de servicios, etc. Bayón, F. & García, I. (1997)

Dentro del proceso de inducción, el entrenamiento es parte importante para la ejecución correcta de las actividades. El trabajador nuevo no garantiza el conocimiento de todas las funciones, por ende la supervisión en primera instancia es necesaria. Una vez finalizado el entrenamiento dentro de un tiempo necesario, el trabajador está completamente integrado al puesto de trabajo. Bayón, F. & García, I. (1997)

Generalmente en los hoteles se suele aplicar la rotación de puestos de trabajo en determinadas áreas. En algunos establecimientos se incluye dentro del entrenamiento.

El trabajador en su contratación suele pasar un período de prueba. Este período permite comprobar a la organización que el candidato escogido ha sido el adecuado. Además este tiempo permitirá la adaptación de la persona al puesto de trabajo. Bayón, F. & García, I. (1997)

Posterior al período de prueba, continúa la contratación definitiva. Después de esta etapa, la vinculación del trabajador, la identificación con la organización y el puesto de trabajo, dependerán de ambas partes.

El área de GTH incide en estos procesos desde el diseño del puesto de trabajo, hasta el término de contrato con la persona. Durante el tiempo de trabajo influirá en criterios retroalimentativos, de seguimiento, capacitación, inducción, motivación, mediador, etc. Por ende es un área imprescindible en la hotelería, debido al nivel de exigencia y presión al que se encuentra sometido el trabajador. El área de GTH debe contrarrestar eso.

## **2.5 La oportunidad de las personas con Síndrome de Down**

Resulta interesante como mecanismo de inclusión, establecer un punto de partida que permita analizar u observar las características de los actores principales de la propuesta, el Síndrome de Down.

Para efectos de la misma, se buscará abarcar, a manera informativa, los principales aspectos que contienen la persona, comportamientos, sus limitaciones y capacidades, sus hábitos y costumbres, etc., para obtener finalmente una orientación más clara y concisa sobre el actuar de las personas y así determinar su rol en el ámbito laboral.

Se partirá analizando el significado de discapacidad intelectual, puesto que la persona con Síndrome de Down es parte activa de este grupo.

### **2.5.1 Discapacidad mental o intelectual**

Al escuchar sobre discapacidad mental o intelectual, el ser humano asocia este término o característica inmediatamente con algún tipo de retardo mental o anormalidad mental.

No es de extrañar este tipo de prejuicios, que a pesar de que se acercan a la realidad, generan un sentido discriminatorio, al considerarlos diferentes a lo normal.

Dentro de un hotel, y siendo uno de los objetos de la investigación, el estudio del fenómeno de la discapacidad, suele ser ideológico que una persona con limitaciones mentales y de comportamiento (sin conocer el significado que engloba a una discapacidad mental) pueda laborar en una industria exigente, con altos índices de presión al trabajador, competitiva, cambiante, 365 días al año trabajadora, innovadora, etc.

Quizás sea esta una de las principales causas para elaborar prejuicios discriminatorios hacia este tipo de discapacidad.

El CONADIS propone el siguiente concepto para discapacidades mentales o intelectuales, las mismas que son el referente de investigación de la propuesta.

Se define como una dificultad esencial en el aprendizaje y ejecución de algunas habilidades de la vida diaria. Las capacidades donde existen limitaciones sustanciales son la inteligencia conceptual, práctica y la inteligencia social, no solo

se debe hablar de retardo o Síndrome de Down, existen otras afectaciones. Las personas con discapacidad intelectual podrán depender o necesitar de la ayuda de diferentes grados de otras personas, para cumplir su potencial y participar en la sociedad. (CONADIS s.f.)

Frente a este concepto podemos destacar lo siguiente:

- La persona con discapacidad mental o intelectual poseerá un funcionamiento en sus determinadas habilidades por debajo del promedio normal.
- Este tipo de habilidades que se encuentren limitadas tendrán relación neta con la inteligencia.
- No se debe generalizar siempre o relacionar con el Síndrome de Down, siendo el mismo el más referente de este grupo.
- Las personas con discapacidad intelectual dependerán, en virtud de sus capacidades y posibilidades, de ayuda externa.
- Esta ayuda permitirá desarrollar su potencial en la sociedad.

Estableciendo estas características, a partir del concepto proporcionado por el organismo rector de discapacidades en Ecuador, se deduce que la persona con discapacidad mental, a pesar de sus habilidades limitadas, posee y mantiene el deseo de superarse, a través de ayuda externa.

Es por esto que la propuesta abarca específicamente al Área de Gestión de Talento Humano de un hotel, que a través del personal de los departamentos, podrá contribuir a desarrollar el potencial de estas personas, contribuyendo al factor inclusión.

## 2.5.2 Historia del Síndrome de Down

*“La trisomía 21 o Síndrome de Down es la alteración cromosómica más frecuente en los seres humanos”* (Paz y Miño en Jijón, M. 2010 p. 7)

Para objeto de estudio del Síndrome de Down en este marco teórico, se ha tomado de referencia principal el texto o información del Libro “Síndrome de Down, pautas mínimas para su entendimiento y atención” del Dr. ecuatoriano Milton Jijón, el cuál propone conceptos y referencias básicas sobre el Síndrome de Down para facilitar su entendimiento.

En relación a su historia, se puede mencionar que el Síndrome de Down fue descrito por primera vez en el año 1846 por Segin, sin embargo se reconoció con formalidad en 1866 bajo el nombre de idiocia mongólica, 20 años después, por Langdown Down (de ahí su nombre). (Paz y Miño en Jijón, M. 2010).

Siendo su causa un misterio por más de un siglo, en 1932 Waardenburg, manifestó que el desarrollo de esta afectación tenía relación directa con una alteración cromosómica, la misma anomalía que fue demostrada en 1959, gracias a Lejeune, Gautiery Turpin, donde se comprobó la existencia de 47 cromosomas en individuos que tenían Síndrome de Down. (Paz y Miño en Jijón, M. 2010).

Según Paz y Miño en Jijón, M. (2010), en Ecuador, la primera referencia de un individuo portador de Síndrome de Down, hasta donde se ha podido investigar, fue Juan Arzube Cordero en 1922, donde los primeros estudios realizados no fueron hasta 1954 gracias a N. Espinoza y G. Arias.

Destaca además que el Síndrome de Down no es exclusivo de los seres humanos, manifiesta el mismo autor que se han encontrado casos similares en antropoides y chimpancés.

De esta forma se deduce que el Síndrome de Down en Ecuador fue descubierto no hasta 1954, y a través del autor, en factor investigación, se registra un caso en 1922.

Además se establece que el Síndrome de Down se da por alteración cromosómica, al poseer el individuo portador 47 cromosomas. Este concepto se ampliará a continuación.

### 2.5.3 Significado

En el texto del Dr. Jijón, la explicación la manifiesta a través de preguntas, para facilitar su entendimiento. Para objeto de esta investigación, se tomará en cuenta las preguntas y respuestas más importantes.

Se comenzará estableciendo un significado sobre el SD<sup>15</sup>, el mismo que constará de diversas partes para formar una sola estructura (individuo).

*“Es el conjunto de signos y síntomas presentes en una persona, provocados por una alteración genética a nivel del cromosoma 21 y en conjunto determinan un fenotipo<sup>16</sup> característico”.* (Jijón, M. 2010, p. 25)

El Dr. Jijón propone los siguientes factores que complementan este concepto, para facilitar su entendimiento, sin referirse aún a la parte cromosómica del individuo.

**Conjunto de signos:** Según Jijón, M (2010) un signo es una característica física y que se manifiesta evidentemente en la persona (por ejemplo: hinchazón).

---

<sup>15</sup> SD: Síndrome de Down

<sup>16</sup> Fenotipo: Conjunto de características físicas de un individuo

**Síntoma:** Un síntoma es una manifestación en la persona, siendo su causa principal una patología. (El dolor es un síntoma que se siente, pero no se ve). El síntoma no es visible, se siente. (Jijón, M. 2010)

**Síndrome:** Se conoce como síndrome al conjunto de signos y síntomas, que se repiten y conforman una entidad típica o individuo, permitiéndose así distinguir de otros. El Síndrome de Down un ejemplo del mismo, con características que mayormente son fáciles de distinguir en la persona portadora con otras que no lo poseen. (Jijón, M. 2010)

El síndrome no se manifiesta como una enfermedad, ya que esta última alude a una alteración del estado fisiológico en el individuo a través de la afectación de alguna o algunas partes del organismo. (Jijón, M. 2010)

¿Por qué es conocido como Síndrome de Down?

Como se mencionó anteriormente, el Síndrome de Down se llama así en homenaje a John Langdon Down, quien en 1866 realizó la primera descripción de los niños afectados por este síndrome. Mientras realizaba sus estudios, notó cualidades diferentes en los individuos portadores del síndrome en relación a los no portadores, con niveles de retraso mental y características que los hacían parecidos entre sí, siendo este uno de los factores para determinar signos y síntomas, a pesar de ser niños de familias diversas. (Jijón, M. 2010)

El término “mongolismo” en la antigüedad era utilizado para describir a los niños con Síndrome de Down por su parecido con los niños nacidos en Mongolia, sin embargo esta referencia ya no se usa. (Jijón, M. 2010)

Siendo una enfermedad congénita, el Síndrome de Down puede presentarse en cualquier familia, por lo que se conoce al mismo como la malformación congénita más

frecuente de la especie humana con 1 por cada 500 ó 600 nacidos vivos, afectando mayormente a los varones. (Jijón, M. 2010)

**Malformación:** Alude a todo cambio de forma, color, de una o más partes del organismo. Se produce en el estado de embrión (período de formación del individuo en el útero). Por ejemplo: Labio leporino (Jijón, M. 2010)

**Congénita:** Hace referencia directa a algo que se encuentra presente al momento del nacimiento, siendo muchas veces hereditario o no. Inclusive se suele detectar antes del nacimiento. (Jijón, M. 2010)

Estos casos son diagnosticados al momento del nacimiento, sin embargo el Síndrome de Down se puede manifestar inclusive en edades tempranas, por lo que la estimulación y el cuidado mensual resultan oportunos ante cualquier sospecha. (Jijón, M. 2010)

Por ende se puede establecer que el Síndrome de Down atiende a una malformación congénita, derivada en los cromosomas, tal y como lo manifiesta Jijón en el concepto inicial, y que responde a signos y síntomas que conforman y diferencian al individuo en sí.

#### **2.5.4 ¿Por qué se produce el Síndrome de Down?**

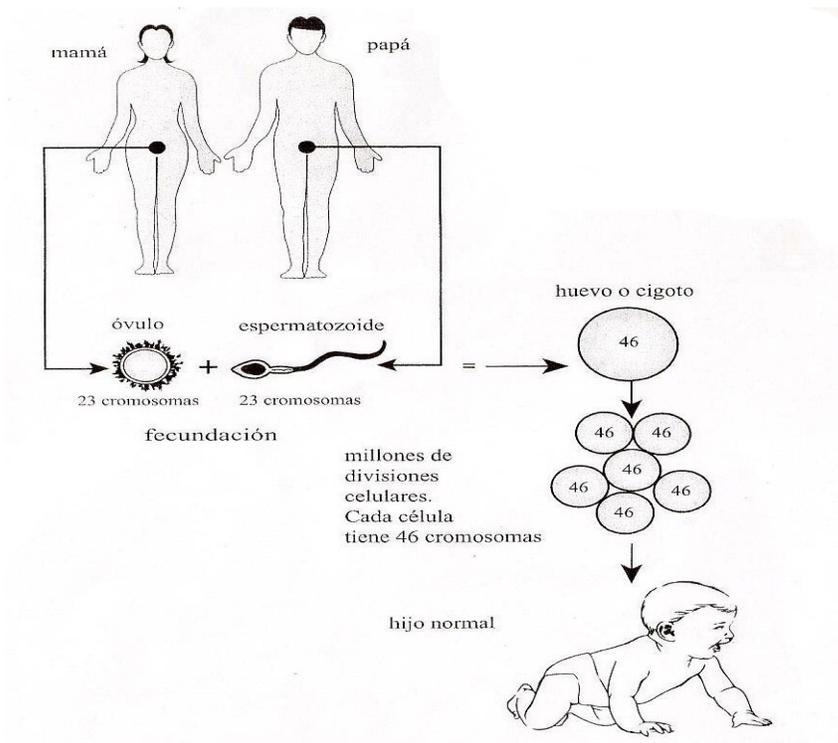
El SD se manifiesta en los individuos portadores, con características o signos individuales y diferentes o parecidos, determinando fenotipos. Por ende, se establece que siendo diferentes, los portadores poseen Síndrome de Down.

“El Síndrome de Down se produce por la presencia en todas o parte de las células de nuestro organismo, de todo un cromosoma extra en el par 21...” (Jijón, M. 2010, p. 35)

Cuando se hace referencia al Síndrome de Down, se habla netamente de una alteración genética o cromosómica a nivel del 21.

Un Individuo se origina por la unión de 2 células: el óvulo de la mujer y el espermatozoide del hombre, dando lugar a la fecundación. Al unirse forman una nueva célula llamada huevo o cigoto, las mismas que posteriormente comienzan a dividirse y a formar los tejidos hasta llegar al nuevo individuo. (Jijón, M. 2010)

**Figura 15: Fecundación**



**Fuente:** Jijón, M. (2010)

El óvulo y el espermatozoide contienen 23 cromosomas cada una que al juntarse forman el huevo o cigoto con 46 cromosomas, célula nueva que formará un individuo normal.

**Cromosoma:** Componente del núcleo de la célula. Contiene los genes característicos de los seres humanos los cuáles se transmiten de padres a hijos. (Jijón, M. 2010)

Pero ¿Cómo se produce el SD?

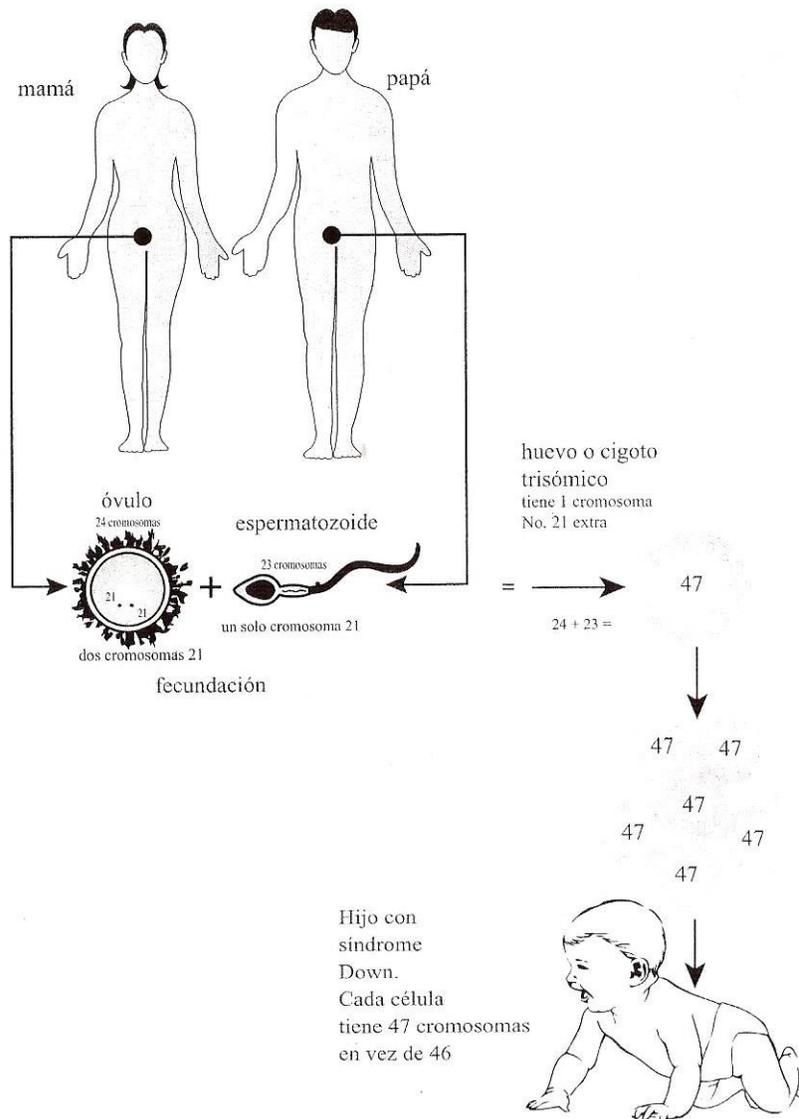
Como se mencionó anteriormente, el individuo normal se forma con 46 cromosomas. Se dice que hay SD cuando existe un cromosoma extra en el par 21, es decir, el individuo portador tendrá un total de 47 cromosomas en sus células.

Para formar el huevo o cigoto, cada cromosoma del óvulo y del espermatozoide buscará su par, es decir, el cromosoma No. 1 del espermatozoide buscará al cromosoma No. 1 del óvulo y así sucesivamente, hasta completar las 23 parejas, formando un total de 46 cromosomas en la nueva célula o cigoto.

Si de repente apareciera un cromosoma extra en cualquiera de las parejas formadas, hay una trisomía. La trisomía 21 se da por el apareamiento de un cromosoma extra en el par 21, lo que en el 95% de los casos denota a un individuo con SD. (Jijón, M. 2010)

Esta trisomía aparece por error en la distribución de cromosomas en la división celular. Esto se puede manifestar en la formación del óvulo o del espermatozoide, donde en lugar de recibir un solo cromosoma cada uno, cualquiera de los dos pudiere recibir uno extra y que, al momento de juntarse con el otro solo, forman la trisomía. El individuo entonces poseerá células de 47 cromosomas, gracias a la división celular que parte a través del huevo o cigoto en la formación del individuo.

**Figura 16: ¿Cómo se produce la trisomía 21?**



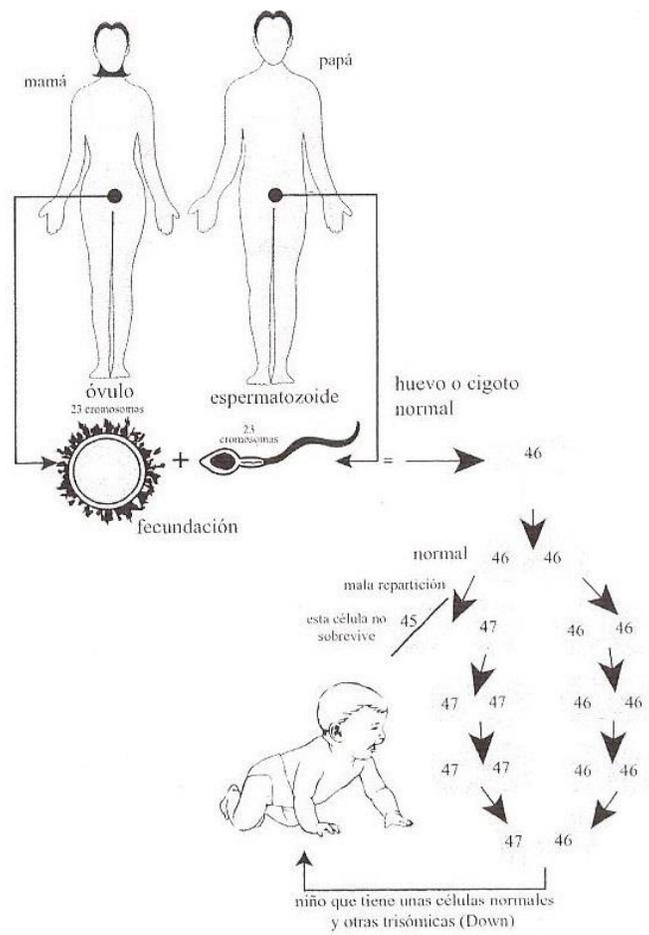
**Fuente:** Jijón, M. (2010)

Además existe una figura llamada mosaicismo cromosómico que determina que en el mismo individuo existen células con diferente número de cromosomas, es decir, células normales de 46 cromosomas y trisómicas, de 47 cromosomas. Se deduce que el individuo está afectado, sin embargo al poseer células normales, el SD no se manifestará

con todos los signos y gravedad que en otras formas, con células todas de 47 cromosomas. (Jijón, M. 2010)

Por ende, "...el SD con mosaicismo pueden no reunir todas las características físicas o fisiológicas que se describen en los afectados" (Jijón, M. 2010, p. 45).

**Figura 17: ¿Cómo se produce el mosaicismo?**



**Fuente:** Jijón, M. (2010)

**Translocación:** Se refiere básicamente a la ubicación de una parte de un cromosoma 21 en otro distinto, donde no le corresponde, juntándose al final la proporción translocada al 21, provocando el Síndrome. (Jijón, M. 2010)

Bajo estas características, por translocación, se considera al SD como hereditario, siendo uno de los padres, el portador.

**Portador:** Individuo que a pesar de no poseer Síndrome, tiene en su espermatozoide u óvulo la translocación. Por ende le puede suceder a cualquier persona con las siguientes alternativas:

- individuo normal, con cromosomas normales.
- Individuo normal y portador de la translocación.
- Individuo con síndrome y portador de la translocación en sus células. (Jijón, M. 2010).

Finalmente Jijón, M. (2010) establece, a medida de porcentaje, el caso más común que origine SD.

- Trisomía: 95%
- Translocación: 3%
- Mosaicismo: 2%

El fenotipo es el conjunto de características físicas de un individuo, siendo la manifestación de los genes. El genotipo es la constitución genética de individuo. (Jijón, M. 2010). El SD es una malformación congénita, con un fenotipo diferente al considerado normal y con características genéticas.

### 2.5.5 Signos

*“Ningún signo clínico es exclusivo del SD”.* (Jijón, M. 2010)

El en SD los signos son un punto fundamental de análisis y prevención de casos con particularidad médica y social.

Los signos pueden observarse tanto en el SD como en otros síndromes, sin embargo también son observables en personas no portadoras de ningún síndrome o normales. Hay signos que desaparecen con la edad, hay otros que perduran. (Jijón, M. 2010)

Los individuos con SD deben mantener una constante revisión genética y periódica hacia la prevención de un trastorno a través de diagnósticos permanentes. (Jijón, M. 2010)

Además, se establece la no existencia de signos exclusivos del SD, como se manifestó anteriormente, sin embargo se han descrito más de 300 signos médicos en niños con este síndrome, variando su frecuencia. (Jijón, M. 2010)

Para manera de revisión, se mencionará 2 de los signos a nivel mundial más frecuentes, los mismos tomados del texto guía para el desarrollo de este capítulo. M. Jijón (2010) menciona:

- Retardo mental: el retardo mental es una de los principales signos que manifiestan al SD y es por esta referencia que se encuentra en el grupo de las discapacidades mentales o intelectuales. Los niños y niñas con SD tienen un Coeficiente Intelectual o Q.I. de entre 25 a 50, siendo la inteligencia normal considerada en el rango de 70 a 80 y el de la superior entre 120 a 140. Por ende se considera al SD como un retardo mental o un individuo con

Q.I. inferior. Esto ocasionará en lo posterior escasos niveles de desarrollo de las inteligencias de un individuo en comparación a otro normal.

- Hipotonía: se describe como hipotonía muscular a la actitud poco sostenida que presenta el niño en su crecimiento, es decir, sus músculos son flácidos y poseen poca tonicidad. Los niños con SD tardan en sostener la cabeza, levantarse y ponerse de pie, sentarse, etc.

De entre 2 de los signos mencionados y más importantes se deduce a la estimulación temprana como un mecanismo para la prevención y desarrollo oportuno de las personas con SD, el mismo que manifestará en lo posterior la frecuencia y exigencia que el rol del individuo ejerza en la sociedad.

*“Los signos del SD varían de acuerdo a la edad del sujeto examinado. Así, algunos signos no aparecen al momento del nacimiento y se los puede observar más tarde”.*

(Jijón, M. 2010, p. 56)

Los signos en el SD se encuentran en unos individuos y en otros no, portadores del síndrome, ninguno de ellos es igual a otro. Es notorio destacar que el signo no es pesar de molestia para el afectado. (Jijón, M. 2010)

En cada niño es posible que un signo cobre relevancia de entre otros signos del conjunto que conforma al individuo, esto medido por el impacto que ocasiona en sí. (Jijón, M. 2010)

De entre los variados casos, se concluye a todo individuo con SD como diferente y único, donde la estimulación temprana para su desarrollo social es de vital importancia en el alcance de sus objetivos.

El cuidado de los mismos y el impacto que generen, serán el producto resultante de la prevención, y por razones laborales, de control y éxito, ya que la institución, con conocimiento médico del caso, sabrá cómo actuar en las determinadas situaciones.

### **2.5.6 Características**

Una vez ya revisado el proceso de formación y los signos presentes en el nacimiento de la persona con SD, es notorio recalcar ciertas características, hábitos y costumbres que presentan estas personas como el ambiente que les acompaña.

Se comenzará estableciendo, para terminar con la parte congénita, la influencia de la madre en la formación del SD, para posteriormente abarcar demás características importantes.

#### **2.5.6.1 La edad materna en la ocurrencia del SD y el ambiente**

En el siguiente recuadro se manifiesta la ocurrencia del SD según la edad materna.

**Tabla 11: Riesgo universal de ocurrencia del SD relacionado con la edad materna**

<b>Edad</b>	<b>Incidencia (Nacidos vivos)</b>
15 a 29	<b>1 x 1500</b>
30 a 34	<b>1 x 800</b>
35 a 39	<b>1 x 270</b>
40 a 44	<b>1 x 100</b>
45 o más	<b>1 x 50</b>

**Fuente:** Jijón M. (2010)

**Elaboración:** Freddy Prías A.

Como se puede observar en la tabla, la edad de la madre determina la existencia de SD, donde el riesgo mayor se denota a partir de los 35 años. Pero ¿A qué se debe la edad de la madre en la ocurrencia del SD?

Cuando una mujer nace ya posee óvulos en sus ovarios, esto desde el proceso de crecimiento del feto o gestación, donde su división celular se manifiesta.

Cuando la mujer sale del vientre de la madre, los óvulos suspenden su división celular y ocurre un proceso que se conoce como diacinesis, donde los óvulos permanecerán intactos hasta la llegada de la mujer a la adolescencia.

Al presentarse la menstruación, de allí en adelante, se reiniciará la división celular de un solo óvulo cada mes, siendo interesante la antigüedad manifestada en cada óvulo, es decir, cada óvulo tendrá una edad según cada menstruación. (Jijón, M. 2010)

Por ende, se manifiesta que la edad de cada óvulo femenino se ve en la edad de la mujer más los nueve meses en el proceso de gestación. Durante esta época cada cuerpo es expuesto a cambios climáticos, radiación, enfermedades, etc. que amenazan la normalidad del óvulo. (Jijón, M. 2010)

Esta es una de las razones más válidas para explicar el por qué de la edad materna en la ocurrencia del SD.

Destaca la amenaza a la que se encuentra sometido un óvulo de parte del ambiente especialmente por la existencia de tóxicos y medicamentos perjudiciales para las personas con SD.

En nuestro país el uso indiscriminado y sin control real de plaguicidas, pesticidas, colorantes en alimentos, plomo de la gasolina y una larga lista de productos, han puesto en peligro el patrimonio genético de la nación; si no se pone remedio oportuno, se prevé un desastre genético en nuestros hijos y en los de ellos. No habrá que esperar mucho para ver los catastróficos resultados de la contaminación ambiental en el Ecuador. (Jijón, M. 2010, p. 105)

### **2.5.6.2 ¿Prevención?**

¿Se puede prevenir o anticipar la ocurrencia del SD?

Existe un procedimiento considerado “tradicional”, desde el punto de vista genético – ginecológico, conocido como amniocentesis, que se hace mediante la obtención de una muestra del líquido amniótico de una mujer embarazada. (Jijón, M. 2010)

Este líquido al ser adquirido y analizado, permite descubrir la particularidad cromosómica de las células habitantes en el feto, por lo tanto los datos que se obtengan corresponden a la criatura que se espera. (Jijón, M. 2010)

La extracción se realiza a las 14 o 16 semanas de gestación. Si se descubriera con trisomía 21, se detecta con total exactitud.

A la vez existen otro tipo de pruebas que permiten determinar la existencia de un individuo con SD, adjuntando cálculos de la edad materna, etc.

Sin embargo es importante destacar que la mayor parte de nacidos con SD son de progenitores fenotípicamente (características físicas) normales. (Jijón, M. 2010)

Es notorio destacar que a través de este tipo de exámenes médicos, que informen y originen prevención sobre un individuo con SD, pudieren traer consecuencias abortivas, esto debido al adquirir una respuesta no esperada, siendo un asunto concerniente y de decisión familiar, considerando además los aspectos legales y culturales del caso.

De la misma forma, y a comentario personal, el individuo desde su concepción posee un derecho natural o derecho a la vida. El individuo en concepción, SD, no tiene

efecto o culpa de las decisiones de terceros, a pesar de que según referencias españolas, en su contexto, el nacimiento de los mismos es cada vez menor.

En Ecuador, el aborto no está legalizado y es castigado penalmente.

### **2.5.6.3 Crecimiento y Desarrollo**

¿Cómo crecen los niños y niñas con SD?

Los niños y niñas con SD tienen en sus genes las características y potencialidades a desarrollar, así como suele suceder en las personas. (Jijón, M. 2010).

*“Las facultades de los individuos son aquellas que están en los genes, el ambiente influirá en lo ya existente”.* (Jijón, M. 2010, p. 117).

El crecimiento es medible, el desarrollo alude a los cambios evolutivos. En la práctica se evalúan juntos.

A continuación se destacará cierto tipo de características que el Dr. M. Jijón (2010) manifiesta en su texto:

- No es válida la comparación entre niños con SD y niños no Down, la constitución congénita de los dos grupos es distinta.
- La constitución congénita de los niños con SD manifiesta un crecimiento lento. La comparación, si se realizare, debe ser entre niños Down, tomando en cuenta el conjunto de signos que se manifiesten.
- El desarrollo y crecimiento de las personas, en especial de niños con SD, van ligados al cuidado y estado de salud, principalmente de las enfermedades que suelen presentarse en esta etapa.

- El desarrollo de los niños Down y no Down no se justificarán con una sola medición. Por ende, este factor de estimulación, debe ser continuo, en especial en los niños sindrómicos.
- El desarrollo neurológico, como el de otros factores dependerá del tiempo y cuidado que se mantenga en el niño con SD. Así se podrá determinar a la vez la no existencia de signos adquiridos al nacer.
- La estimulación del lenguaje en los niños SD deberá ser fuerte, nutrida y repetida. El tiempo y el estímulo enriquecerán el lenguaje.

*“El lenguaje, sus habilidades motoras y otras esferas, progresarán fundamentalmente si existe una familia bien asesorada, cariñosa y alegre. La terapia profesional es indispensable”.* (Jijón, M. 2010, p- 122).

- Los niños con SD se caracterizan por ser amables y cariñosos, rara vez se ha observado agresividad o violencia. El SD también es conocido como “El Síndrome de los niños felices”.
- Los niños con SD manifiestan una facilidad para cambiar su estado ánimo. Caen bien, son simpáticos, se relacionan fácilmente con extraños y son capaces de demostrar lo que les gusta y les es desagradable. (Jijón, M. 2010)

Esta es una muestra de cómo la naturaleza es sabia aún en sus equivocaciones, los niños y niñas Down no tienen malicia, su comedimiento es grande, son fieles y cariñosos. Ojalá aquellos que nos llamamos normales tuviéramos toda esta gracia. (Jijón, M. 2010, p. 127)

- Los niños con SD no desarrollan los mecanismos de defensa propios del organismo, de la misma forma suele suceder en los niños no Down. De esta forma el cuidado de la salud resulta primordial.

- Para el correcto cuidado del niño con SD se recomienda seguir las descripciones médicas, vacunas, etc., como la correcta nutrición y rehabilitación, de acuerdo a la capacidad motora de cada niño. (Jijón, M. 2010)

De esta forma se insiste en la estimulación precoz, que influirá en el desarrollo y aprendizaje del niño. De la misma forma, se busca recuperar el terreno perdido en el nacimiento, para conseguir un mejor tono muscular, desarrollo del lenguaje, comunicación en general, relaciones afectivas, artes y educación, etc. (Jijón, M. 2010)

A la larga, el desarrollo y estado de salud de la persona SD se manifestará en su vida. El promedio de existencia de una persona con SD en países desarrollados es de 49 años de edad. La expectativa aumenta conforme se solucionen enfermedades, etc. el entorno influye en el desarrollo del mismo. (Jijón, M. 2010)

#### **2.5.6.4 Sexualidad**

La infertilidad es regla tanto para las mujeres como para los hombres SD. Sin embargo las mujeres Down si pueden tener hijos. La descendencia a partir de trisomía será de un 50 % (1 de 2) con Síndrome de Down.

Siendo la descendencia en los hombres con SD una rareza, ya que no todos llegan a una edad reproductiva producto del síndrome, la fertilidad de las mujeres con SD se ha comprobado. (Jijón, M. 2010)

Siendo esta cuestión compleja, ya que un individuo que debe tener cuidado familiar busca hacerse responsable de otro en condiciones diferentes, resulta dificultoso tanto para los médicos tratantes como para la familia en sí el tomar esta decisión.

A continuación se mencionará características acordes a esta sección:

- El Síndrome de Down no permite un desarrollo completo y funcional del aparato genital masculino y femenino.
- En comparación a los varones no SD, los caracteres sexuales secundarios en el varón SD tardan en aparecer.
- La pubertad en las niñas con SD se manifiesta tempranamente en comparación a las niñas no SD.
- El relacionamiento heterosexual – social debe ser atendido con la orientación adecuada y de acuerdo a las características presentes en cada caso. Por ejemplo: cierto tipo de conductas que se generen en público y que no sean del agrado del mismo.
- Finalmente, no se debería prohibir la vida sexual del SD. Es un derecho y aun acontecimiento propio de la persona. Sexualidad es amor, cariño, respeto, comprensión, ternura, etc. (Jijón, M. 2010).

#### **2.5.6.5 Soliloquio y vida de fantasía**

Esta sección se enfocará exclusivamente en la vida de fantasía que puede existir en una persona con SD. La información es proporcionada por McGuire D. & Chicoine B. (2009) a través de un artículo publicado en la revista “Síndrome de Down” elaborada por la Fundación Down de Cantabria.

Para los estudiosos del SD es normal y frecuente escuchar la existencia de amigos imaginarios y soliloquios en las personas con SD, hecho que es considerado normal. Sin embargo, este tipo de conductas en las personas con SD, especialmente para las familias de los mismos, es un hecho “no normal”. McGuire D. & Chicoine B. (2009).

Frente a este tipo de comportamientos, especialmente en los jóvenes y adultos, McGuire & Chicoine recomiendan una actitud prudente y sutil, para llevar lo que suele ser un comportamiento normal en los afectados.

Dentro del estudio que McGuire & Chicoine han realizado en los establecimientos con personas SD, han determinado que el soliloquio y su realidad resultan tranquilizadores para las familias, sin embargo, resaltan el tono, contenido, contexto y frecuencia para observar si el tratamiento que se lleva con estas personas, es justificador o no. McGuire D. & Chicoine B. (2009)

Pero, ¿cuándo es útil el soliloquio?

El soliloquio es normal en los seres humanos, en niños y personas consideradas normales. Cuando se hace referencia al soliloquio, se dice que se habla solo. McGuire D. & Chicoine B. (2009) destacan 4 razones por las que las personas hablan consigo mismas:

- Para dirigir el propio comportamiento.
- Para pensar en voz alta.
- Para aliviar tensiones y emociones fuertes.
- Para entretenerse a sí mismos.

De igual manera, la persona con SD la mayoría de las veces hablan solas y se debe a este tipo de actitudes normales en el ser humano, sin embargo, estas personas se reprimen en presencia de demás personas, por lo que estando solas lo realizan más a menudo. McGuire D. & Chicoine B. (2009).

Según los autores del artículo, se manifiesta que el soliloquio es importante en el desarrollo cognitivo de los niños hasta los 7 u 9 años. Ayuda a coordinar acciones y pensamientos. Señalan que suele ser una herramienta importante en el desarrollo de

nuevas habilidades en la adquisición de nuevos niveles de pensamiento. McGuire D. & Chicoine B. (2009).

Se sospecha que este tipo de comportamientos en las personas con SD obtiene el mismo fin, el de dirigir su comportamiento.

De la misma forma, se manifiesta que los niños que no tienen problemas de aprendizaje, interiorizan el soliloquio y por ende cada vez se vuelve menor, lo que puede determinar que el soliloquio es más audible en las personas con SD por sus dificultades intelectuales y lingüísticas. McGuire D. & Chicoine B. (2009).

Por estas razones, se considera a esta conducta como apropiada. En los deportistas el uso del soliloquio es referente de automotivación. El soliloquio en niños se compara con el de los adultos, con el fin de adquirir nuevas habilidades. McGuire D. & Chicoine B. (2009).

En las personas con SD, estas conductas suelen ser normales. Los adultos con SD suelen utilizar el soliloquio como medio para expulsar o expresar sus emociones, piensan en voz alta para procesar los acontecimientos diarios, etc. McGuire D. & Chicoine B. (2009).

De la misma manera, la persona con SD en el uso del soliloquio, manifiesta el uso de lenguaje. Inclusive se ha llegado a determinar que el uso del lenguaje de estas personas al hablar solas es mejor que al establecer una comunicación con otras personas, esto debido a sus dificultades lingüísticas. McGuire D. & Chicoine B. (2009).

El uso del soliloquio en el adulto con SD suele ser objeto de entretenimiento. Procuran realizarlo solos, sin estar rodeados de personas, cuidan la naturaleza de sus conversaciones y la privacidad de las mismas.

¿Cuándo hay que preocuparse?

La utilización u comparación del soliloquio útil o no útil es difícil de establecer en las personas con SD. Puede no diferenciarse, sin embargo se debe escuchar el contexto y el contenido que suelen expresar. Cuando se descubre en el mismo el menosprecio y la desvaloración, se debe intervenir. McGuire D. & Chicoine B. (2009).

*“El soliloquio en raras ocasiones deberá considerarse un síntoma grave de enfermedad mental o psicosis”*. (McGuire D. & Chicoine B. 2009, p. 99).

¿Y la vida de fantasía?

Frente a la vida de fantasía de una persona con SD, su imaginación se destaca. Esta característica es observable en el comportamiento de estas personas, desde la imitación a cantantes, héroes, etc. hasta princesas.

Al momento de evaluar el tipo de fantasía que crea la persona con SD, se debe resaltar la edad mental, más no la cronológica.

La vida de fantasía de una persona con SD se adapta a la realidad. Sin embargo puede recurrir en psicosis si esta persona miente.

El desarrollo de la vida de fantasía de las personas con SD puede ser positiva, ya que al manifestarse la creatividad, se aprovecha el desarrollo de habilidades, sea en el dibujo, teatro, etc.

En el ser humano normal la fantasía ha sido descrita como “sueño”. Esto fue manifestado por Daniel Levinson (s.f.) en McGuire D. & Chicoine B. (2009). Un sueño puede contener deseos y expectativas de la persona, éxito, metas, etc. se destaca en esta

sección, según los autores, a las personas con SD en los sueños que suelen manifestar, los mismos que consisten en tener la misma vida de los habitantes que rodean su familia.

Por otro lado, esta reserva de memoria en la persona con SD suele entrar en conflicto al chocar con una realidad totalmente distinta., prejuicio que es normal en estas personas. McGuire D. & Chicoine B. (2009).

Además, la existencia del mundo fantasioso de la persona con SD suele llevarse a la realidad, manifestando en su vida, personajes ficticios que pueden ocasionar problemas posteriores en el ambiente que le rodea.

Estos síntomas en las personas con SD suelen ser normales. La intervención es necesaria cuando este tipo de conductas interviene en el desarrollo de las actividades de estas personas, sin embargo, estos comportamientos tienen utilidades posibles. McGuire D. & Chicoine B. (2009).

#### **2.5.6.6 Hábitos y costumbres**

Hemos comprobado que una enorme cantidad de personas con Síndrome de Down, necesitan la monotonía, la repetición y el orden en sus vidas. Llamamos a esta tendencia hábito, ritual, rutina o costumbre fuertemente arraigada. Estas tendencias rutinarias son tan comunes en las personas con síndrome de Down, que lo raro es que no se observen. (McGuire D. & Chicoine B. 2009, p. 42)

Los hábitos y costumbres en una persona con SD son manifestaciones reales de la vida que suelen llevar y que permiten elaborar conclusiones frente a esto. La

información es proporcionada por McGuire D. & Chicoine B. (2009) a través de un artículo publicado en la revista “Síndrome de Down” elaborada por la Fundación Down de Cantabria.

Se ha comprobado que las personas con SD necesitan la monotonía para la existencia de un orden en sus vidas. A esto se le conoce como hábito, costumbre, tendencia, ritual o rutina. McGuire D. & Chicoine B. (2009)

Pero ¿A que llamamos hábito o ritual?

El hábito o ritual hace referencia a las acciones o pensamientos, cosas u objetos que ha establecido una persona, de manera rutinaria. Todas las personas poseen hábitos en sus vidas, sean de salud, deportivos, etc. y de los cuáles muchas de las veces el ser humano se ha tornado dependiente de los mismos. McGuire D. & Chicoine B. (2009)

Las personas con SD, en este asunto, son especialmente buenas. Incluso al grado de llevarlos perfecta y detalladamente. A continuación McGuire D. & Chicoine B. (2009) presentan los siguientes hábitos observados en diversos estudios:

- Las personas con SD poseen y deben tener un horario fijo y establecido para los hábitos diarios, de mañana, tarde, noche, laborales y relajantes.
- Las personas con SD son y deben ser muy meticulosos en el cuidado de su aspecto personal y aseo, así como del ambiente que le rodea. De igual forma el orden en cuanto a sus pertenencias es imprescindible.
- Las personas con SD elaboran rutinas frente a actividades poco comunes, con el fin de desarrollarse en las mismas.
- Las personas con SD deben elaborar y mantener rutinas focalizadas a intereses y preferencias personales. Esto ayuda a definir al individuo a partir de sus gustos y necesidades. McGuire D. & Chicoine B. (2009)

Los autores del texto manifiestan que mantener un orden y poseer sus hábitos, tiene su ventaja. Esto da un orden importante y estructura a la vida de las personas. Siendo esta actividad parte de una rutina, cada vez que se realice será emprendida fielmente, con el objetivo de aprender hábitos nuevos. A la vez, para las personas SD, esto les permitirá mejorar su rendimiento laboral. McGuire D. & Chicoine B. (2009)

Además, este tipo de actividades rutinarias permiten servir de refugio para el estrés. Según los autores las actividades que sean del agrado de la persona y en relación con el ambiente, permiten el alivio de las tensiones producidas por el trabajo que se realice. McGuire D. & Chicoine B. (2009)

De la misma forma, este tipo de actividades que buscan el alivio de las tensiones, en el trabajo y según los autores, suelen ser un breve y valioso respiro. McGuire D. & Chicoine B. (2009)

Entre los hábitos que acompañan a las personas con SD, se encuentra la impecabilidad al vestir, al cuidado de su aspecto y de sus cosas personales. Según los autores, al ir una persona con SD bien vestido y arreglado, transmite orgullo, respeto propio y dignidad, lo que causa en él el incremento de su autoestima y lo que siente por sí mismo. McGuire D. & Chicoine B. (2009)

En este punto se destaca, según investigación de los autores, la discriminación. El efecto que cause el buen vestir en la persona con SD reduce significativamente esta actividad social. McGuire D. & Chicoine B. (2009)

Frente al orden, la persona con SD, es muy meticulosa y por ende perfeccionista. Para estas personas la organización, limpieza y cuidado de sus cosas personales, como del ambiente que le rodea, es imprescindible. Sin embargo, el desarrollo exhaustivo de

ésta actividad, al ser una ventaja, suele convertirse en lo contrario. McGuire D. & Chicoine B. (2009)

Finalmente, el hábito y su rutina son un principal medio de comunicación. Esto se da en las personas con SD debido a su dificultad de expresión verbal. La manifestación de las preferencias y hábitos permitirá formar una personalidad y estilo, McGuire D. & Chicoine B. (2009)

De esta forma, en la persona con SD, la existencia de los hábitos en la rutina diaria, es opción imprescindible para el desarrollo de los mismos en el ambiente laboral.

Sin embargo, los hábitos también conllevan a desventajas. Una persona con SD, al crear un hábito, puede llegar a exagerarlo, ocasionando problemas en el ambiente que le rodea.

De la misma forma, hábitos que suelen ser observados positivamente por la familia, en determinadas ocasiones suelen ser problemáticos, si se llevan o se realizan en momentos inoportunos, por lo que la programación de los mismos es la mejor solución para estos imprevistos.. McGuire D. & Chicoine B. (2009)

Además, se ha dicho que las personas con SD son ordenadas, sin embargo y según los autores, algunos tienen su concepto de “orden” muy diferente al conocido por los demás, por lo que podría ser un problema. McGuire D. & Chicoine B. (2009)

Los autores señalan una conducta usual en las personas con SD, la cual se conoce con el nombre de “acaparamiento” y consiste en la resistencia a desprenderse de objetos que suelen llevar siempre consigo mismos por el extremo cuidado y valor que le dan. McGuire D. & Chicoine B. (2009)

Otro punto no a favor de los hábitos que suelen ocasionar problemas en las personas con SD, es la insistencia en hacer las cosas de determinada manera, al comer, limpiar, etc. por lo que se crea un hábito erróneo en su efectuar. McGuire D. & Chicoine B. (2009)

Finalmente, según los autores, existe una figura que se conoce como “el bloqueo”, en las personas con SD. Esto se da cuando en el ejercicio de un hábito, la presión en la persona o el apareamiento de situaciones imprevistas, ocasionan un bloqueo en la actividad que se está realizando, llevando a la persona a la paralización de la misma, donde pueden ocurrir situaciones significativas en la vida de la persona. McGuire D. & Chicoine B. (2009)

Lo necesario, según recomendación de los autores, es encontrar las fórmulas para que las rutinas funcionen.

De igual manera, esto conlleva a problemas más serios, según los autores, manifiestan la existencia de cierto tipo de trastornos en la persona con SD al realizar el hábito obsesivamente, lo que generaría desinterés de demás actividades provechosas. McGuire D. & Chicoine B. (2009)

Inclusive, manifiestan el riesgo que una persona con SD podría adquirir, esto debido a los malos hábitos observados y aprendidos por personas ajenas.

Según los autores, en el Centro de diagnósticos donde los estudios fueron realizados, en las personas con SD se presentaron problemas serios frente a la adquisición de hábitos mal adaptativos, de parte de los mismos. Incluso consideran este problema, en orden de relevancia, después de la depresión, como el segundo más importante. McGuire D. & Chicoine B. (2009)

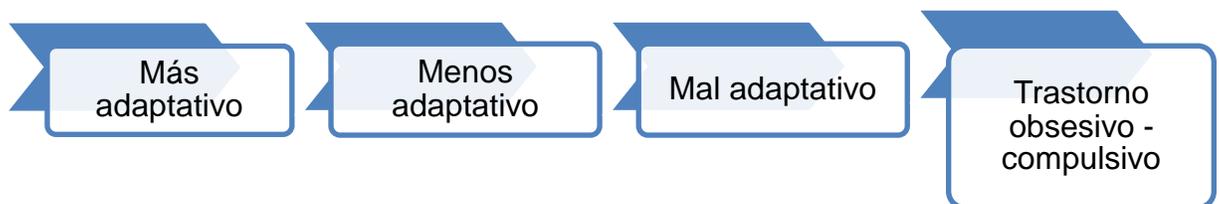
*“Las personas con SD son más susceptibles de adquirir hábitos mal adaptativos”*

(McGuire D. & Chicoine B. 2009, p. 47)

Pero ¿Cómo se desarrollan los hábitos mal adaptativos en las personas con SD?

Los autores proponen el siguiente esquema para su entendimiento:

**Figura 18: El Continuum de los hábitos**



**Fuente:** McGuire D. & Chicoine B. (2009)

**Elaboración:** Freddy Prías A.

La primera referencia al esquema contiene a los hábitos más adaptativos, los mismos que son esenciales para la subsistencia y el funcionamiento de las personas. De igual forma la persona con SD, en el ejercicio de estos hábitos y con características propias, se tornarán un punto fundamental para su desarrollo.

Según los autores, manifiestan que este tipo de hábitos son la base de la subsistencia del ser humano al crear cimientos y estructuras. McGuire D. & Chicoine B. (2009)

Según los autores, si una persona se rige demasiado a un hábito adaptativo, puede convertirse en algo menos funcional o menos adaptativo al no encontrar una finalidad útil.

Esto suele suceder con todas las personas y de igual manera con los que poseen SD. El desarrollo meticuloso de un hábito suele llevar a conductas y actos erróneos, donde la finalidad del hábito, que en comienzo era útil, deja de serlo, siendo el primer paso para el desarrollo de una obsesión indiferentemente.

Los autores manifiestan a un hábito mal adaptativo desde el momento en que el desarrollo del mismo comienza a interferir en las demás actividades de la vida diaria. Este comportamiento cumple los criterios de un trastorno obsesivo - compulsivo.

En este tipo de trastorno las obsesiones harán referencia directa a los pensamientos repetitivos de las personas frente a determinado hábito o actividad, lo que ocasionaría compulsiones o conductas repetitivas.

*“Las personas con SD casi nunca son capaces de verbalizar sus miedos y preocupaciones, ni siquiera cuando se lo pide una persona de confianza”* (McGuire D. & Chicoine B. 2009, p. 50)

Si una persona con SD desarrolla algún tipo de temor frente a determinado hábito, la conducta de la persona buscará evitar el ejercicio de la actividad. Los autores señalan ejemplos de miedos y perturbaciones, referentes a este tipo de casos. McGuire D. & Chicoine B. (2009)

*“Las personas con SD tienen gran propensión a repetir las ideas o las conductas, una vez que éstas han comenzado”*. (McGuire D. & Chicoine B. 2009, p. 50)

Esta idea, según los autores, suelen generar hábitos erróneos en las conductas de las personas con SD, lo que podría generar incluso una amenaza para su salud.

Destacan además que el desarrollo de hábitos mal adaptativos tienen influencia directa en el estrés que desarrolla la persona. Las personas con SD desarrollan estos hábitos en respuesta a determinadas acciones ocasionadas por el estrés. McGuire D. & Chicoine B. (2009)

*“Irónicamente, los hábitos mal adaptativo pueden resultar muy útiles como método de comunicación”* (McGuire D. & Chicoine B. 2009, p. 51)

Cuando existe dolor en determinada parte del organismo, conlleva a ser una fuente para determinar la existencia de un problema. De la misma forma sucede con las personas SD, una conducta determinada suele ser en respuesta a la existencia de un problema más grave, con la complicación de que la misma sea dificultosamente transmitida. Sin embargo e irónicamente la existencia de un mal hábito puede ser dirigida al desarrollo de una comunicación más fluida, con el fin de evitar problemas futuros. McGuire D. & Chicoine B. (2009)

Los hábitos mal adaptativos en las personas con SD suelen ser ocasionados por determinado tipo de acciones o experiencias, como respuesta a problemas de carácter sensorial (gusto, tacto, vista, olfato, etc.). Por ejemplo: alimentos que no le gusten a una persona con SD generaría como respuesta el rechazo del mismo. McGuire D. & Chicoine B. (2009)

Se destaca además otro problema sensorial frecuente en las personas con SD, percepción y profundidad de espacios, problemas visuales que suelen generar conductas o dificultades al generar una acción. Por ejemplo: subir escaleras. McGuire D. & Chicoine B. (2009)

Este tipo de detalles o hábitos inflexibles conllevan a la existencia de trastornos obsesivos - compulsivos, al buscar evitar el desarrollo de determinada actividad. El

papel de la familia es fundamental al momento de encontrar la solución a problemas de carácter sensorial.

Frente al manejo del estrés, las personas con SD buscan relajarse en lugares propicios y privados, escogidos por ellos mismos. Sin embargo, este hábito suele verse perjudicado a medida que en su entorno comiencen a desarrollarse tensiones. Irán con más frecuencia al lugar de relajación a practicar una actividad agradable, pero puede existir la posibilidad de que se evite alguna otra, transformándose en un hábito rígido. McGuire D. & Chicoine B. (2009)

¿Cómo pueden influir los demás en el desarrollo de hábitos adecuados?

El ambiente que rodee a una persona con SD, puede influir positivamente en el desarrollo de hábitos útiles, siempre y cuando la persona con SD capte el contenido del mensaje. McGuire D. & Chicoine B. (2009)

Los autores en referencia presentan 4 pautas fundamentales para la influencia de las personas en el desarrollo de los hábitos de las personas con SD:

- Interpretar la conducta de la persona con SD y relacionarla con el hábito.
- Establecer y poner en práctica hábitos saludables.
- Proporcionar una adecuada supervisión, con el fin de evitar cualquier tipo de inconveniente o hábito mal adaptativo.
- Fomentar la flexibilidad. McGuire D. & Chicoine B. (2009)

La mayoría de las personas con SD procurarán terminar una rutina para realizar otra. Esto debe ser entendido y contextualizado, para evitar futuros conflictos, por muchas de las causas mencionadas con anterioridad, sea el estrés, la presión que se ejerza en él o la

resistencia a realizar otra actividad, ocasionando una conducta problemática. McGuire D. & Chicoine B. (2009)

*“... si identificamos y reducimos el estrés en las vidas de estas personas, podremos reducir también sus hábitos problemáticos o molestos”.* (McGuire D. & Chicoine B. 2009, p. 55)

De igual manera, el entendimiento de determinados hábitos y proporcionados niveles de supervisión, permitirán en el ámbito laboral, el desarrollo pleno de las personas con SD.

#### **2.5.6.7 De la escuela a la vida adulta**

La etapa de transición de la escuela a la vida adulta es de gran interés para una persona con SD La información es proporcionada por Simons Jo Ann (2008) a través de un artículo publicado en la revista “Síndrome de Down” elaborada por la Fundación Down de Cantabria.

La etapa de transición para toda persona se da por hechos o situaciones que permiten definir nuevos rumbos a seguir.

De la misma manera que sucede con las personas al salir del colegio, y buscar nuevas alternativas para su vida, sucede con las personas con SD. En las personas normales esa fase suele llamarse como etapa laboral o educativa, sin embargo en las personas con SD se le conoce bajo el nombre de “Transición”. Simons, Jo Ann (2008)

Esta etapa de transición de la escuela a la vida adulta es una de las más complicadas para la familia de una persona con discapacidad mental. Según manifiesta la autora, cualquier joven normal en su etapa de colegio y antes de graduarse comienza a definir su

futuro, sea el de estudiar, trabajar, etc. Esto en las personas con SD es más complicado, requiere mayor esfuerzo y planificación familiar. Simons, Jo Ann (2008)

Frente a esta transición, la autora recomienda en las familias tipificar un proyecto de vida de la persona con SD y el ambiente que le rodea. Esto a la larga permite identificar factores para una mejor elección y desarrollo. Simons, Jo Ann (2008)

Además, la autora busca complementar el desarrollo del proyecto de vida familiar, individual y comunitario, añadiendo o creando un listado de habilidades que el joven a su edad debe ser capaz de realizar. De entre las varias tablas que sugiere, para esta sección se mostrará la tabla de habilidades domésticas, para en la propuesta a realizar, especificar las tablas en concordancia a las actividades laborales. Simons, Jo Ann (2008)

**Tabla 12: Listado de habilidades para la transición**

---

### Habilidades domésticas

Puede su hijo:

- Planificar menús
- Elaborar una lista de compra para menús
- Prepararse el desayuno, la comida, la cena la merienda, empaquetar un lunch
- Lavar los platos, vasos, bandejas
- Limpiar el apartamento (baños, cocina, cuartos, comedor, etc.)
- Limpiar su propio cuarto
- Hacer lavandería, secado y planchado.

### Habilidades de ocio y entretenimiento

Puede su hijo:

---

- Usar su tiempo libre para divertirse
- Elegir actividades razonables
- Seguir una afición (hobby)
- Realizar las actividades necesarias
- Utilizar los recursos de la comunidad
- Llamar a los amigos para hacer planes con ellos

**Fuente:** Simons, Jo Ann (2008)

**Elaboración:** Freddy Prías A.

Para las personas con SD el significado del término “graduación”, suele ser diferente al que las personas normales están sujetas. El proceso educativo en las personas con SD es diferente, ya que su limitación en la inteligencia será un impedimento para el desarrollo de sus distintas habilidades. Según la autora, graduación hará referencia al proceso que se conlleva con la persona, según el tiempo de estudios de cada cultura, por lo que el mismo se podría prolongar si se aplica en una persona con SD. Simons, Jo Ann (2008)

De esta forma, la autora sugiere una planificación para el solvento de este tipo de actividades.

De entre otras opciones que una persona con SD pueda tomar una vez finalizada su etapa escolar, como medida de transición, es el empleo. La autora frente al empleo manifiesta lo siguiente:

*“Para los jóvenes con Síndrome de Down u otra discapacidad, el empleo puede ser apropiado si tienen buenas habilidades laborales y una experiencia previa.”* (Simons,

Jo Ann. 2008, p. 170)

Siendo una de las pautas de esta investigación, el desarrollo de una propuesta inclusiva para las personas con SD en el ámbito laboral hotelero, la transición hacia el trabajo, es de suma importancia. Frente a esto en el desarrollo del capítulo se ha justificado lo previo a esta fase, donde el desarrollo de sus habilidades en el proceso, serán partícipes en el ejercicio de las funciones adquiridas al momento de trabajar.

*“Porque el empleo competitivo es exactamente eso: competitivo; a menudo es un objetivo que se puede alcanzar con apoyos laborales limitados”.* (Simons, Jo Ann. 2008, p. 170)

Frente a esto, en España existe la figura del preparador laboral, que acompaña a las personas con discapacidad en su proceso de inserción laboral, varias horas, días, meses, hasta que sea capaz de actuar independientemente en el sitio de trabajo. Simons, Jo Ann (2008)

Esta figura laboral, de entre sus principales características observadas, conoce a la persona con discapacidad, al punto de lidiar con los conflictos que la misma pueda generar. En el programa televisivo manifestado en el marco referencial de esta investigación, la figura de apoyo en el trabajo para las personas con SD era la preparadora laboral. Esta propuesta atiende a los programas laborales de apoyo en España, se los conoce como “apoyos para empleo” o “Cualificación Profesional Inicial”. Simons, Jo Ann (2008)

Existe además otra figura, conocida como “retiro gradual”, donde la persona de apoyo se va retirando poco a poco del puesto laboral, permaneciendo el tiempo necesario hasta que la otra persona garantice el éxito del trabajo de manera independiente. Simons, Jo Ann (2008)

La autora manifiesta que en las organizaciones es necesaria la figura de un “especialista en seguimiento” para que el proceso e inserción laboral sea el adecuado para ambas partes, trabajador y empleador. Simons, Jo Ann (2008)

Frente a la inserción laboral de personas con discapacidad, la autora manifiesta que cada trabajador usa un apoyo natural. Esta idea manifiesta la existencia motivacional de parte de otras personas. Sin duda alguna, los prejuicios y la discriminación atienden al no desarrollo de esta conducta. Simons, Jo Ann (2008)

Las personas con discapacidad, en ámbitos competitivos, son meramente cesadas por varias causas y razones. En una organización, los trabajadores con limitaciones o con bajo rendimiento, son los primeros en salir de la empresa. Simons, Jo Ann (2008)

El desarrollo del trabajo es muy importante para mantener con éxito un empleo competitivo. Lo que usted desea no es sólo asegurar un puesto de trabajo para su hijo, sino que ese trabajo es correcto. Un ambiente ruidoso no funcionará para alguien que tenga problemas sensoriales, y el trabajo en una oficina no servirá para una persona que necesite más actividad física. (Simons, Jo Ann. 2008, p. 170)

De esta forma, la autora manifiesta que una correcta inserción laboral en las personas discapacitadas es la corriente a seguir para el goce de la oportunidad.

Finalmente, después de la etapa de vida escolar, el uso del tiempo libre y amistades es una de las actividades más dificultosas de solventar o sustituir, ya que las personas con SD necesitan explotar el ocio y entablar relaciones sociales, las mismas que antes estaban presentes, por ende, las relaciones y actividades que se han venido formando en el tiempo se mantengan.

## 2.5.7 Marco Referencial

A continuación se citaran los ejemplos más relevantes en cuanto a inclusión de personas con Síndrome de Down en el ámbito laboral.

En España existen fundaciones para la vinculación de Síndrome de Down en el ámbito laboral. La Federación Española de Síndrome de Down trabaja en conjunto con demás organizaciones participantes, las mismas que se han enfocado en la creación de claves y manuales para facilitar el acceso y convivencia con estas personas.

Dentro de las instituciones participantes encontramos:

- Fundación Síndrome de Down de la Región de Murcia –FUNDOWN MURCIA–
- Asociación Síndrome de Down “Nueva Esperanza”. Málaga
- Asociación Síndrome de Down de Córdoba
- Asociación Síndrome de Down Asindoex. Down Extremadura
- Asociación Síndrome de Down ASPANIDO. Jerez
- Asociación Lleidatana Síndrome de Down. Lleida
- Asociación Síndrome de Down de Huesca
- Asociación Síndrome de Down de Burgos
- Asociación Síndrome de Down “Isabel Orbe”. Down Vitoria
- Asociación Síndrome de Down de Navarra. Pamplona
- Down Compostela. Santiago de Compostela (Federación Española de Síndrome de Down. s.f.)

Pablo Pineda es un joven con Síndrome de Down que obtuvo una titulación Europea. Él siendo el primer español que terminó una carrera universitaria, nunca imaginó ser actor.

Protagonista de “Yo también” (2009) es otro de los ejemplos de inclusión en España.

Dos ejemplos claros de que España es uno de los países que se destaca en el aspecto inclusivo de personas con Síndrome de Down.

Incluso, televisión española, un canal del país mencionado anteriormente, lanzó en abril del 2013 un programa denominado “Con una sonrisa”, con el fin de resaltar la inclusión laboral de las personas con discapacidades intelectuales, especialmente del Síndrome de Down en la industria hotelera.

El programa consta de 13 capítulos, los cuáles fueron grabados en el hotel Hotel Sheraton Mirasierra de Madrid, con el objetivo de conocer el proceso de integración de estas personas. (RTVE 2013).

Participan 6 jóvenes entre 18 a 25 años con Síndrome de Down en distintos departamentos del hotel, entre ellos cocina, recepción, banquetes y ama de llaves.

Gracias a este proceso de 6 semanas de trabajo conjunto con los trabajadores del hotel y trabajadoras sociales de la Fundación de Síndrome de Down de Madrid, estos 6 jóvenes alcanzaron niveles estandarizados en el trabajo y el proceso que conlleva, venciendo sus miedos y limitaciones.

Simons, Jo Ann (2008) manifiesta que en España existe la figura del empleo protegido, donde las personas con discapacidad obtienen la oportunidad de realizar trabajos en función de sus capacidades (ensobrados, paquetes, ensamblajes, etc.) otorgándoles un pago en función de cuánto pudieren realizar. Otra de las posturas u opciones que una persona con SD accede, es al estudio universitario.

Actualmente uno de los más importantes procesos y mecanismos de inclusión se desarrolla en Ecuador, como medio de referencia, ya mencionado anteriormente.

El programa “Ecuador sin barreras” actualmente es referencia en lugares como Uruguay y México, Artigas y Guadalajara respectivamente. (Vice Presidencia del Ecuador, 2013)

Además la Misión Manuela Espejo es reconocida en países como México, Perú y Colombia. En Uruguay, Chile, Guatemala, El Salvador, Panamá y Paraguay analizan acogerlo dentro de sus legislaciones. (Andes, 2013).

Bajo estos criterios podemos definir que la inclusión se desarrolla en Latinoamérica, a través de programas, con el fin de favorecer a las personas discapacitadas.

Por consiguiente, este tipo de proyectos asume variadas críticas, pero no deja de ser una oportunidad para el desarrollo de procesos en las personas con SD, al igual que el trabajo voluntario.

Hoy, la opción del acceso de personas con SD a las universidades está en marcha, de manera limitada. Según la investigación realizada por el autor de este trabajo de titulación, en Ecuador, especialmente en Guayaquil, ciudad muestra, son pocas las instituciones que brindan algún tipo de formación post colegiatura, de igual forma, la amplitud académica y formativa en dichas instituciones es básica.

Dentro de la investigación que se ha realizado, el Ministerio de Relaciones Laborales, en virtud de la reacomodación del perfil laboral de personas con discapacidad, brinda la oportunidad de capacitación gratuita, a través de cursos o seminarios, en trabajo anexo con instituciones especializadas.

Para objetos de turismo y hotelería, profesión a investigar según la naturaleza de la investigación del autor, el Ministerio de Relaciones Laborales, como ente velador e intermediador entre los empleadores y trabajadores a nivel nacional, está comenzando procesos de capacitación en áreas hoteleras en trabajo conjunto con la Cámara de Turismo del Guayas. Esto es una oportunidad para el desarrollo de nuevas competencias y habilidades y, en materia de inclusión, nuevas oportunidades de trabajo para las personas con discapacidad.

## CAPÍTULO III

### EL ANÁLISIS DEL FENÓMENO DE LA DISCAPACIDAD EN EL ÁMBITO HOTELERO

#### 3.1 Metodología

*El objetivo primordial de la ciencia es explicar los fenómenos naturales, es decir, especificar cuáles variables están relacionadas con otras, y de qué manera se relacionan, capacitando así al investigador para predecir ciertas variables a partir de otras. (Namakforoosh, 2005, p. 49).”*

En la presente investigación nos enfocaremos hacia el fenómeno de la discapacidad, específicamente de Síndrome de Down, donde a través de las variables establecidas podremos determinar una propuesta que favorezca la inclusión de estas personas en el sector hotelero.

Es importante determinar el parámetro de la investigación, el cuál orientará la propuesta.

Se desarrollará en el sector Hotelero de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Guayaquil, donde la importancia radicará en existencia de personal con Síndrome de Down en los establecimientos como de políticas que favorezcan a su inclusión siendo el segundo grupo de prioridad en las discapacidades. Sin embargo, en caso de la no existencia de personas con Síndrome de Down, un buen referente para el manejo de la propuesta serán, en dichos hoteles, personas con discapacidad mental.

Frente a esto surge una problemática donde se comprobará la dificultad, adaptación, rotación o la no aceptación en hoteles de personas con discapacidad, especialmente con limitaciones mentales o intelectuales, rango donde se incluye al Síndrome de Down, objetos principales de la propuesta.

### **3.1.1 Nivel de Estudio**

#### **3.1.1.1 Variables:**

- Variable 1: Gestión del Talento Humano
- Variable 2: Inclusión y desarrollo de personas discapacitadas con Síndrome de Down
- Variable 3: Hoteles 4 y 5 estrellas

“La variable que el investigador desea explicar se considera como la variable dependiente. La variable que se espera que explique el cambio de la variable dependiente es referida como la variable independiente; es decir, la variable dependiente es el resultado esperado de las variables independientes. A las variables dependientes también se les conoce como variables de criterio y a las variables independientes, como variables predictivas (Namakforoosh, 2005, pg 66).”

Según podemos observar, las variables independientes buscarán un cambio o reacción en la variable dependiente. En este caso las variables independientes son:

- Gestión de talento humano
- Hoteles 4 y 5 estrellas

La variable que reaccionará (dependiente) es:

- Inclusión y desarrollo de personas discapacitadas con Síndrome de Down

### **3.1.1.2 Pregunta elaborada como planteamiento del problema:**

¿De qué manera el área de Gestión del Talento Humano aporta en la inclusión y desarrollo de personas discapacitadas con Síndrome de Down en hoteles 4 y 5 estrellas de la ciudad de Guayaquil?

### **3.1.2 Explicación del método a utilizar.**

#### **3.1.2.1 Paradigma interpretativo**

Este paradigma permitirá estudiar el fenómeno de la discapacidad mental en hoteles 4 y 5 estrellas de la ciudad de Guayaquil, específicamente Síndrome de Down.

Según Santos, Y. (s.f.) en Capote, M. (2009) el paradigma interpretativo manifiesta el estudio del objeto a partir de hechos u características no observables o no medibles. Permite a su vez interpretar, de ahí su nombre, una realidad desde la observación.

La observación debe ser neutral, en este caso, el fenómeno de la discapacidad debe atender a las necesidades, tanto de los hoteles como de los beneficiarios.

Su propósito culmina en la elaboración ideográfica del análisis del fenómeno, único del sujeto; se torna adaptable ya que su realidad es dinámica.

Finalmente no acepta la separación de los individuos del contexto, no pasan desapercibidos sus puntos de vista y opiniones, conductas condicionadas y resultados percibidos. Santos, Y. (s.f.) citado en Capote, M. (2009).

Frente a esto, al abarcar el estudio de la discapacidad como fenómeno, especialmente del Síndrome de Down, es oportuno para su análisis, la relación existente entre el investigador y el contexto objeto de investigación (hoteles 4 y 5 estrellas).

Por ende, siendo este paradigma interpretativo, la información a obtener será en principio de carácter explicativa.

La investigación explicativa intenta dar cuenta de un aspecto de la realidad, explicando su significado dentro de una teoría de referencia, a la luz de leyes o generalizaciones que dan cuenta de hechos o fenómenos que se producen en determinadas condiciones. (Gross, M. 2010)

### **3.1.3 Muestra**

La muestra de la presente investigación se manifiesta en los hoteles 4 y 5 estrellas de la ciudad de Guayaquil.

Permitirá determinar la existencia tanto de personas con Síndrome de Down laborando en dichos hoteles como de políticas y normas que favorezcan a la inclusión de

estas personas. La selección de la muestra será a través del ente regulador a nivel Nacional, el Ministerio de Turismo.

El punto de partida para la realización de estudio será el de la investigación en cada uno de los establecimientos hoteleros. Esta permitirá arrojar resultados que conllevarán al siguiente paso propuesto, el estudio del fenómeno de la discapacidad de forma más específica, es decir, una muestra o población objetivo.

Con los datos obtenidos, se buscará realizar, dependiendo de los resultados y según como se manifiesten los mismos, una selección aleatoria en proporción a las conclusiones analizadas para el estudio del fenómeno de la discapacidad.

A la vez, en caso de la no existencia de personas con Síndrome de Down en el ámbito hotelero, se buscará un referente determinado, en este caso, personas con discapacidades mentales.

El paradigma manifiesta la interpretación de una realidad a partir de la relación del investigador con el contexto.

Para esto, se realizará la anexión del investigador al ambiente de trabajo, es decir, se determinará resultados a partir de la observación en el hotel o los hoteles seleccionados aleatoriamente y según la proporción, en la muestra.

Esto permitirá desarrollar la propuesta a partir de la realidad observable, comportamientos, ambiente de trabajo, etc., es decir, la adaptabilidad del investigador hacia la creación de la propuesta se verá determinada en los procesos que el área de Gestión del Talento Humano sostiene en los hoteles.

Los Hoteles 5 estrellas o de Lujo en Guayaquil, según la clasificación otorgada por el Ministerio de Turismo, son:

1. Continental
2. Grand Hotel Guayaquil
3. Hampton Inn Boulevard Hotel & Casino
4. Hilton Colon
5. Oro Verde
6. Ramada
7. Unipark
8. Sheraton
9. Courtyard by Marriott Guayaquil
10. Hm International
11. Sonesta
12. Holiday Inn Guayaquil Airport
13. Wyndham Guayaquil

Cabe destacar que dentro de este grupo el Ministerio de Turismo no reconoce al hotel Howard Johnson, pero para efectos de la investigación, será incluido en la muestra.

Los Hoteles 4 estrellas o de Primera Clase en Guayaquil, según la clasificación otorgada por el Ministerio de Turismo, son:

14. Alexander
15. Las Américas
16. Del Rey
17. Doral
18. Rizzo
19. Sol de Oriente

20. Sol de Oro
21. Marcellus
22. Gold Center Hotel
23. Palace
24. Castell
25. Hotel City Plaza
26. Corona Real
27. Galeria Man-Ging
28. Airport

### **3.1.4 Diseño de estudio: Técnicas e instrumentos**

#### **3.1.4.1 Entrevistas**

El uso de entrevistas se enfocará en el personal de hotel o de los hoteles seleccionados, de manera específica en los departamentos donde se encuentren personas con discapacidad.

En estos departamentos se entrevistará al personal en los distintos cargos, lo que permitirá un enfoque de la propuesta a crear en base a opiniones y resultados obtenidos desde la experiencia del departamento, como entes comprometidos con el desarrollo inclusivo de las personas con Síndrome de Down.

A la vez, se entrevistará al personal con discapacidad.

Tiempo previsto para la realización de cada entrevista: 15 a 20 minutos

Temas a tratar en la entrevista con las personas discapacitadas, en base a la experiencia de las mismas:

- Datos y tiempo de trabajo
- Motivación para trabajar. Familia.
- Inserción laboral
- Trabajo actual ¿Cómo fue su adaptación al trabajo que desempeña?
- ¿Qué tipo de complicaciones, a parte de su discapacidad, suele ocurrir en el trabajo que realiza? ¿De qué forma suele solucionar esos inconvenientes?
- ¿Qué anécdotas se han suscitado en el tiempo que se encuentra laborando que recuerde con esmero?
- ¿Cree que su discapacidad es limitante para realizar labores diferentes en el hotel? Pregunta guiada hacia otros departamentos.
- ¿Cómo es su relación con sus compañeros del hotel? ¿y con los compañeros con discapacidad?
- En relación a la persona con discapacidad mental ¿Cree usted que las personas con Síndrome de Down pueden trabajar en hoteles?

Temas a tratar en la entrevista con los inmediatos superiores de las personas discapacitadas (jefes, supervisores del departamento donde exista personal con discapacidad). (Preguntas enfocadas hacia rendimiento, interacción entre compañeros, logros, experiencia, etc.)

- Datos y tiempo de trabajo
- ¿Cómo desempeña su trabajo? Complicaciones de la persona con discapacidad – Seguimiento, logros alcanzados.
- Intervención de la familia
- Adaptación del departamento a la persona con discapacidad.

- Rotación en el hotel de las personas con discapacidad. En caso de que existiere, complicaciones, etc.
- Retroalimentación
- Existe filosofía alguna del hotel frente a las personas con discapacidades (laboralmente hablando)
- Opinión sobre Síndrome de Down. Punto de vista sobre la inclusión de estas personas en los hoteles.

De igual manera, se realizará una entrevista orientada al proceso de Recursos Humanos que se conlleva en el Hotel o en los hoteles frente a las personas con discapacidad. Esta entrevista se realizará al jefe de Recursos Humanos, por lo que las preguntas a realizar serán distintas.

Tiempo previsto entrevista: 30 minutos

Temas a anexar al departamento de Recursos Humanos:

- Selección del personal. Existen enfoques determinados a la elección de la persona idónea para el puesto de trabajo vacante, especialmente hacia las personas con discapacidad.
- Existe algún perfil laboral en los distintos puestos de trabajo hacia las personas con discapacidad
- Experiencia personal (del departamento y supervisores) frente a la persona con discapacidad mental. ¿Qué llamó la atención? ¿Organismos externos que velen por el desarrollo de las personas con discapacidad mental?
- Proceso de inserción laboral de la persona con discapacidad mental. Información médica.

- Opinión sobre la inclusión de personas con Síndrome de Down en hoteles. Características diferentes. Trabajos diferentes. Opinión sobre propuesta.

Frente al fenómeno de la discapacidad, es oportuno encontrar opiniones profesionales sobre el SD como protagonista de la propuesta a realizar. De esta forma la opinión de personas que ejerciten, capaciten o laboren con estas personas es de suma importancia para el desarrollo de la misma.

Se realizará una entrevista para conocer el tipo de facultades y el cómo actuar de las personas con SD, el ambiente que le rodea y cómo comportarse frente al mismo. La entrevista tendrá los siguientes tópicos a tratar en base al desarrollo del capítulo de SD.

- Contexto de desarrollo de una persona con SD
- Infancia y estimulación
- Soliloquios, cómo actuar frente a este tipo de inconvenientes
- Hábitos y costumbres
- Postura profesional ante una persona con SD

Finalmente, se recalca que el desarrollo de la entrevista dependerá de la experiencia de la persona entrevistada, los puntos manifestados para el desarrollo de las mismas, son guías o procesos para la realización y por ende están sujetos a cambios.

Su transcripción será total.

### **3.1.4.2 Encuestas**

La utilización de encuestas, en caso de ser posible, permitirá obtener un enfoque hacia campos de opinión pública, en este caso, la encuesta será realizada en dos espacios distintos.

#### **Estudio Inicial**

Siendo la muestra de la investigación el estudio de 29 hoteles de la ciudad de Guayaquil, para un análisis más complejo se partirá de un estudio inicial.

El estudio permitirá:

- Definir una muestra o población objetivo que permita un estudio más específico y complejo del Síndrome de Down y su participación en el ámbito hotelero.
- Analizar el ámbito hotelero frente a la existencia de políticas y normas en cuanto a las discapacidades, especialmente el Síndrome de Down.

Posterior al estudio inicial y con las conclusiones obtenidas, se definirá el campo de estudio específico, siendo este un hotel o varios hoteles de la ciudad. Esto definirá:

Muestra total: nómina de trabajadores del día de los hoteles seleccionados que no pertenezcan a los departamentos donde se encuentren personas con discapacidad, como prioridad. En caso omiso y de ser posible, se encuestará a la vez a los departamentos entrevistados, obteniendo la nómina total de trabajadores del día.

Encuesta enfocada al fenómeno de la discapacidad, Síndrome de Down y rotación.

Tiempo estimado de desarrollo de la encuesta: 5 minutos

La encuesta se encontrará como anexo. Para su tabulación se utilizará Microsoft Excel.

### **3.1.5 Hipótesis**

#### **3.1.5.1 Primera Hipótesis**

- La participación laboral de las personas con Síndrome de Down en hoteles de 4 y 5 estrellas de la Ciudad de Guayaquil afectarán el rendimiento y competitividad del sector.

A través de los resultados de la investigación, se permitirá comprobar si la hipótesis planteada para el desarrollo de la propuesta, es viable o no.

Las entrevistas y encuestas están orientadas a responder este tipo de inquietud. Las respuestas de la entrevista y de la encuesta serán las que determinen en resultado.

#### **3.1.5.2 Segunda Hipótesis**

- Las personas discapacitadas en el ambiente laboral del sector hotelero, han desarrollado sus competencias y habilidades, gracias al factor inclusión.

De igual forma, esta hipótesis permitirá justificar el desarrollo de la propuesta, dependiendo del resultado de la investigación.

La relación de las hipótesis con ambas formas de investigación, permitirán el alcance oportuno del diagnóstico a realizar.

Es oportuno establecer la forma a analizar los datos obtenidos.

## **3.2 Análisis de resultados**

### **3.2.1 Estudio Inicial**

Para el estudio inicial se realizó una encuesta en la muestra total de la investigación. 29 hoteles de la ciudad fueron encuestados bajo un modelo de encuesta, donde se obtuvieron los siguientes resultados:

- De los 29 hoteles encuestados, el 75,86% aceptó responder la encuesta, la cual iba dirigida al establecimiento en sí. Estos fueron 22 hoteles.
- El 24,14% no otorgaron respuesta alguna. Este porcentaje atiende a 7 hoteles de la ciudad de Guayaquil.

Para los resultados de cada pregunta, se ha tomado en cuenta el 24,14 % de hoteles que no respondieron, para un análisis más concreto.

Recordar que las respuestas obtenidas son referentes de cada uno de los hoteles que fueron encuestados. Por ende a más de demostrar la realidad de cada hotel, aportan a conclusiones específicas, de acuerdo a cada pregunta.

### 3.2.1.1 Pregunta 1

¿Cuál cree usted es el motivo principal para la contratación de personas discapacitadas de parte de las organizaciones?

En la pregunta 1 se manifestaron las siguientes opciones, donde solo podía ser escogida una de ellas.

- Porque la ley obliga
- Por responsabilidad social de la organización
- Por necesidad de la organización (vacante de trabajo)
- Otros

De entre estas opciones, se obtuvieron los siguientes resultados.

**Figura 19: Tendencias de los hoteles al contratar a las personas con discapacidad en la ciudad de Guayaquil**



**Elaboración:** Freddy Prías

- Con 51,72% (en el gráfico se presenta con el 52%), los hoteles encuestados se inclinaron hacia la opción 1 que hace referencia a la responsabilidad de los hoteles a contratar a personas con discapacidad por obligación legal. Este porcentaje atiende a 15 hoteles.
- El 24,14 % de los hoteles encuestados manifestaron su inclinación hacia la contratación de personal con discapacidad por responsabilidad social propia de la organización. Este porcentaje atiende a 7 hoteles.
- Las opciones 3 y otros, no obtuvieron algún resultado.
- El 24,14 % manifiesta un resultado sin respuesta. Esto atiende a los 7 hoteles que no estimaron respuesta alguna.

### **3.2.1.2 Pregunta 2**

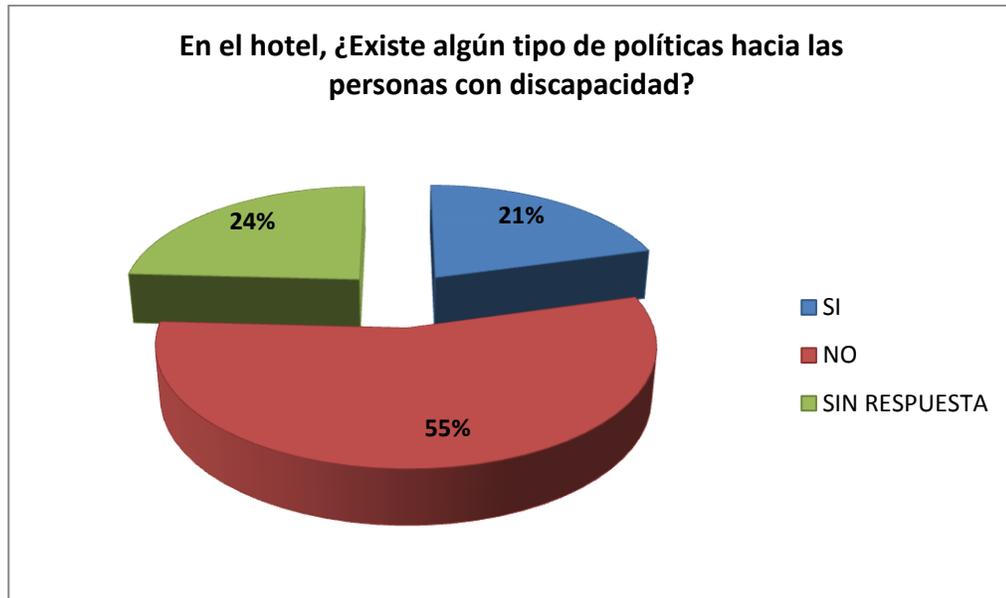
En el hotel, ¿Existe algún tipo de políticas hacia las personas con discapacidad?

En la pregunta 2 se manifestaron las siguientes opciones, donde solo podía ser escogida una de ellas.

- Sí
- No

De entre estas opciones, se obtuvieron los siguientes resultados.

**Figura 20: Políticas hacia las personas con discapacidad**



**Elaboración:** Freddy Prías

- Esta pregunta se manifestó para obtener información sobre el hotel en cuanto a su filosofía y disposición frente a las personas discapacitadas en el ámbito laboral. Recordar que la ley de turismo establece sobretodo la infraestructura turística en dichos establecimientos, tal como fue mencionado anteriormente. Por ende la pregunta atiende a procesos, normas y reglamentos del hotel en cuanto a la contratación de personas discapacitadas.
- El 55, 17% (55% en el gráfico) manifestó su inclinación hacia la opción 2 (No) al no poseer políticas, normas u reglamentos frente a las personas con discapacidad en el ámbito laboral. Este resultado está representado por 16 hoteles de la ciudad de Guayaquil.
- El 20,69% (21% en el gráfico) indicó su inclinación hacia la opción 1 (Sí) frente a políticas hoteleras y su orientación favorable hacia las personas con discapacidad. Este resultado está representado por 6 hoteles de la ciudad.

- El 24,14 % manifiesta un resultado sin respuesta. Esto atiende a los 7 hoteles que no estimaron respuesta alguna.

### **3.2.1.3 Pregunta 3**

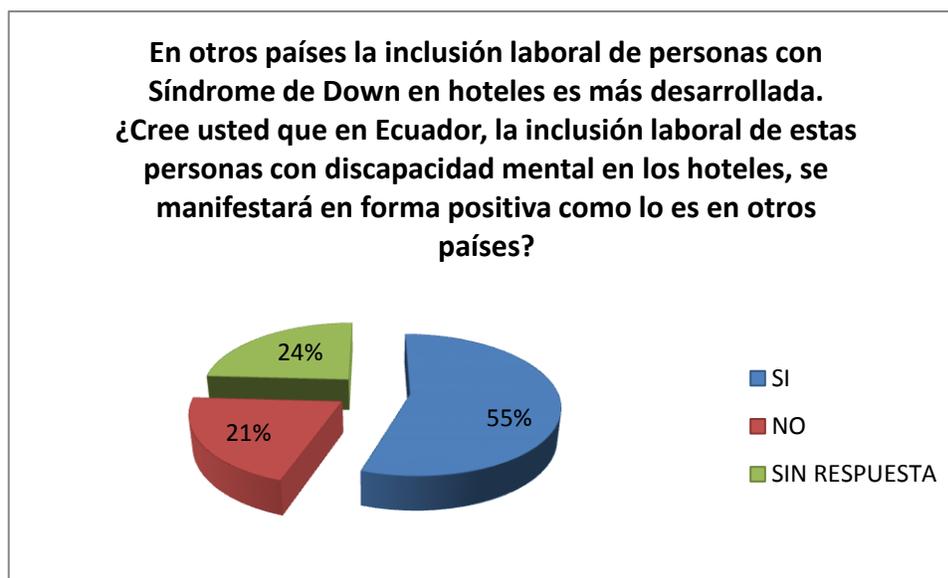
En otros países la inclusión laboral de personas con Síndrome de Down en hoteles es más desarrollada. ¿Cree usted que en Ecuador, la inclusión laboral de estas personas con discapacidad mental en los hoteles, se manifestará en forma positiva como lo es en otros países?

En la pregunta 3 se manifestaron las siguientes opciones, donde solo podía ser escogida una de ellas.

- Sí
- No

De entre estas opciones, se obtuvieron los siguientes resultados.

**Figura 21: Orientación hacia la inclusión de personas con Síndrome de Down en el ámbito hotelero**



**Elaboración:** Freddy Prías

- El 55,71% de los hoteles (55% en el gráfico) se inclinó por la opción 1. Esta se manifestaba en forma positiva frente a la inclusión de personas con discapacidad mental en el ambiente hotelero. Esto se ve representado por 16 hoteles de la ciudad de Guayaquil.
- El 20,69% de los hoteles se orientó hacia la opción 2. Esta se inclinaba en forma negativa frente a la inclusión de personas con discapacidad mental. Esto se ve representado en 6 hoteles de la ciudad.
- El 24,14 % manifiesta un resultado sin respuesta. Esto atiende a los 7 hoteles que no estimaron respuesta alguna.

#### **3.2.1.4 Pregunta 4**

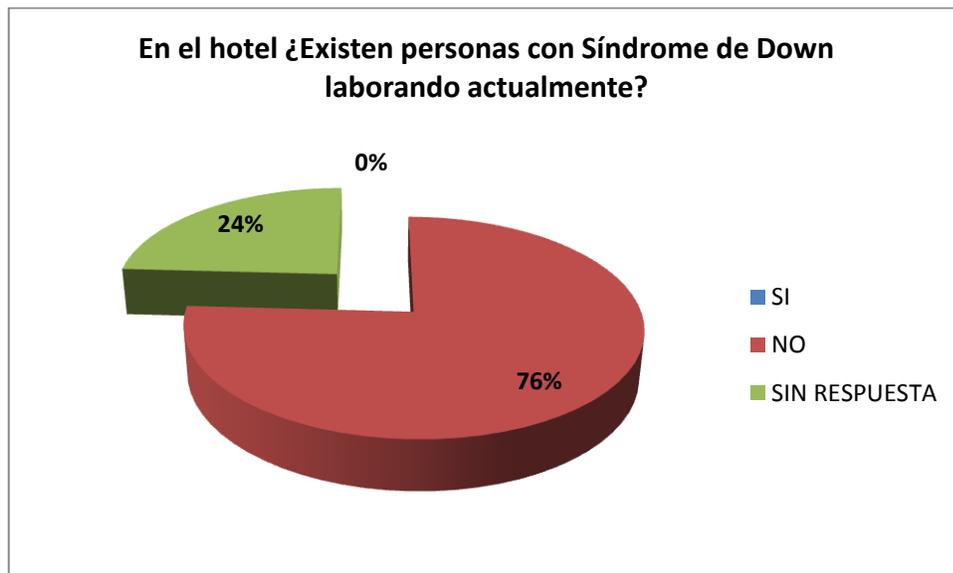
En el hotel ¿Existen personas con Síndrome de Down laborando actualmente?

En la pregunta 3 se manifestaron las siguientes opciones, donde solo podía ser escogida una de ellas.

- Sí
- No

De entre estas opciones, se obtuvieron los siguientes resultados.

**Figura 22: Orientación hacia la inclusión de personas con Síndrome de Down en el ámbito hotelero**



**Elaboración:** Freddy Prías

- De los hoteles encuestados, el 75,86% se orientó hacia la opción 2 (No). Esta opción manifiesta la existencia negativa de personas con Síndrome de Down en el ámbito hotelero actual. Esto se refleja en 22 hoteles.

- La opción 1 que manifestaba la existencia de personas con Síndrome de Down en el ámbito laboral hotelero actual no tuvo acogida.
- El 24,14 % manifiesta un resultado sin respuesta. Esto atiende a los 7 hoteles que no estimaron respuesta alguna.

### **3.2.1.5 Conclusiones del estudio inicial**

De los resultados obtenidos se concluye:

- 7 hoteles de la ciudad de Guayaquil no manifestaron respuesta alguna. Esto se representa en el 24.14% del total. Por ende el campo de estudio de la investigación se reduce al 75,86% (22 hoteles).
- De los 22 hoteles encuestados, el 51,72 % manifestaron su inclinación a la contratación de personal con discapacidad en virtud de una obligación legal. Por consiguiente se entiende que el establecimiento de la ley permite la creación de oportunidades en el ámbito laboral. Sin embargo la tendencia cultural se ve marcada en el acceso de estas personas en el ambiente competitivo hotelero y con inclinaciones negativas.
- El 55, 17% manifestó su inclinación al no poseer políticas, normas u reglamentos frente a las personas con discapacidad en el ámbito laboral, además de las establecidas por la ley. Este resultado manifiesta un acercamiento positivo a la propuesta a ofrecer ya que se basa directamente en procesos de talento humano frente a la contratación de personal con discapacidad. Se entiende que la responsabilidad legal interfiere, en cierto sentido, en las políticas de cada establecimiento. Esto se ve reflejado netamente en la infraestructura hotelera que se encuentra ligada a la ley, además del porcentaje de contratación de personas con discapacidad, por nómina del hotel o establecimiento.

- El 20,69% de los hoteles encuestados indicó su inclinación hacia la opción positiva frente a políticas hoteleras y su orientación favorable hacia la contratación de personas con discapacidad. Este resultado está representado por 6 hoteles de la ciudad. Por ende el campo de estudio fenomenológico de las personas con discapacidad en el ambiente hotelero se reduce a 6 hoteles. Esto permitirá un acercamiento más preciso y concreto frente a la propuesta a ofrecer.
- El 55,71% de hoteles se orientó positivamente frente a la inclusión de personas con discapacidad mental en el ámbito laboral hotelero. A este grupo pertenecen las personas con Síndrome de Down. Será importante determinar en el campo de estudio (6 hoteles) la existencia de algún referente con discapacidad mental para asegurar el desarrollo de la propuesta.
- Los hoteles encuestados manifestaron la no existencia de personas con Síndrome de Down en el ámbito laboral hotelero actual.
- Finalmente del 20, 69% de hoteles que poseen políticas hacia las personas con discapacidad en el ámbito laboral, 3 pertenecen a cadenas hoteleras reconocidas a nivel mundial formando parte de la clasificación de 5 estrellas otorgada por el Ministerio de Turismo, sumándose a ellos 3 hoteles de 4 estrellas.
- Para un estudio óptimo se escogerá a 1 de los 3 hoteles pertenecientes a cadenas hoteleras internacionales. Su elección será aleatoria.

### **3.2.2 Entrevistas**

En el hotel seleccionado aleatoriamente se desarrollaron las entrevistas especificadas con anterioridad.

Según se había manifestado en el diseño de la investigación, la primera parte para la posterior realización del análisis, fue el desarrollo de las entrevistas a las personas con discapacidad.

Como segunda parte del análisis del fenómeno de la discapacidad, se desarrolló entrevistas a los jefes o supervisores inmediatos de las personas con discapacidad.

Para la conclusión del estudio del fenómeno de la discapacidad en el hotel seleccionado, se realizó una entrevista al Gerente de Talento Humano del Hotel frente al proceso que se conlleva en el mismo hacia las personas con discapacidad.

Como anexo al estudio del fenómeno, el investigador realizó una entrevista adicional a un profesional que labora, dirige y coordina la estimulación escolar de personas con SD.

Se realizaron un total de 8 entrevistas, 7 en el hotel seleccionado y una externa. Las entrevistas en su totalidad, a manera de resumen, se encuentran especificadas en la sección de anexos de esta investigación.

Para su análisis oportuno y la elaboración de conclusiones, los resultados de la entrevista se han separado de la siguiente forma:

### **3.2.2.1 Entrevistas a personas con discapacidad**

Frente al estudio del fenómeno de la discapacidad en el hotel muestra, se entrevistó a dos personas con discapacidad, una que poseía problemas o limitaciones mentales, y la otra con limitación física en alguna de sus extremidades.

De las entrevistas elaboradas, se obtienen las siguientes conclusiones.

## Persona con discapacidad mental. – Asistente de lavandería

### Área de trabajo: Lavandería

- En el desarrollo de la entrevista se pudo observar las limitaciones de lenguaje que posee la persona con discapacidad mental, por lo consiguiente fue una desventaja para el entrevistador ya que tuvo que manejar la entrevista con mayor diálogo de su parte que del entrevistado.
- El desarrollo de la entrevista buscó abordar aspectos experienciales, sin embargo su limitación en expresión no permitió un desarrollo esperado. Se rescata el intento de la persona al tocar temas y buscar responder.
- En la entrevista se pudo destacar el alcance de los oficios o funciones que maneja esta persona en el ejercicio de su trabajo, haciéndolo sentir útil para el departamento, a pesar de las complicaciones que suelen existir. El trabajo influye en su forma de vida en base a la adquisición de responsabilidades.
- Se deduce que esta persona tiene conocimiento de las acciones que realiza dentro y fuera de su lugar de trabajo. Acata órdenes de sus superiores como la retroalimentación de ellos hacia él. Reconoce errores y aciertos.
- Posee ya una experiencia de 4 años laborando en el hotel. Actualmente esta característica es importante en el desarrollo de los oficios en su trabajo, por la rotación de alojamiento que el hotel mantiene.
- Considera que toda persona puede trabajar si se lo dispone.
- Sufre del hígado.
- El área donde labora permite la rotación de personal en determinadas funciones, siendo una oportunidad para su desarrollo el comenzar a laborar de camarero.
- Manifestó alegría y disposición de ayuda.
- Se observó buenas relaciones de compañerismo

- El contexto influye mucho en el comportamiento de la persona, suele ser cambiante.
- Sociable y brinda confianza.
- Posee estudios escolares. No se averiguó si posee de bachillerato.
- El pilar para el desarrollo de su vida y de su trabajo es su mamá.
- El ambiente de trabajo o la estructura propia de la lavandería, suele ser peligroso para la persona con discapacidad mental.

Persona con discapacidad física - monitoreo

Área de trabajo: Monitoreo y seguridad

- El desarrollo de la entrevista con esta persona fue distinta a las demás. A diferencia de las otras, en este caso el entrevistador se limitó a escuchar a la persona entrevistada.
- En el desarrollo de la misma, la persona con discapacidad manifestó su experiencia de vida a manera de testimonio, desde su infancia hacia la actualidad, tocando aspectos familiares, sociales, educativos, de trabajo e inclusive de personas con Síndrome de Down, por lo que terminó agradeciendo la propuesta a realizar en pro de las personas discapacitadas.
- El entrevistador busco siempre la neutralidad frente a los aspectos que marcaban la entrevista, agradeciendo a la vez el testimonio brindado.
- Se pudo destacar en él, la apertura a brindar información sobre su experiencia, la misma que es ardua en el área donde labora actualmente, sin embargo en el ámbito hotelero es nueva.
- Manifiesta su total agrado a la filosofía que le hotel mantiene con los trabajadores.
- Se destacó su alegría, confianza y firmeza en sus palabras de ánimo y superación.

- Se observó como una de sus principales limitaciones o impedimentos el movimiento correcto de una de sus extremidades.
- Las palabras manifestadas por la persona iban cargadas de positivismo.
- Se observó que en el poco tiempo de trabajo mantiene buenas relaciones con sus inmediatos superiores y compañeros.
- Su inteligencia se manifestó a cada momento de la entrevista, incluso sorprendiendo al entrevistador al conocer sobre la discapacidad autora de la investigación.
- Considera a las personas con Síndrome de Down capaces para ejercer oficios laborales. Ha obtenido la oportunidad de trabajar con ellos y observar sus cualidades.
- Admira a Dios.
- Abierto al respeto de los derechos de las personas con discapacidad.

El investigador en su observación y realización de entrevistas arrojó las conclusiones manifestadas con anterioridad frente a la experiencia laboral de las personas con discapacidad en el ámbito hotelero como en otros ámbitos.

Fue notoria la apertura de ambas personas a la entrevista, algunas con ciertas dificultades, sin embargo se abordó la temática planteada al inicio.

Para el complemento de este análisis, a continuación se mostrará las conclusiones respectivas sobre el fenómeno de la discapacidad de las personas con cargos superiores.

### **3.2.2.2 Entrevistas a Jefes o Supervisores de personas con discapacidad**

Persona con discapacidad mental

La persona con discapacidad mental pertenece al departamento de habitaciones, el mismo que se encuentra conformado por áreas como ama de llaves, lavandería y recepción.

Las entrevistas fueron realizadas a 3 personas, las mismas que arrojaron los siguientes datos frente al fenómeno de la discapacidad y la persona con discapacidad mental.

Se buscará establecer una conexión en los mismos con los datos obtenidos de la persona con discapacidad mental.

#### Supervisora de Lavandería

- Cargo inmediato superior del que posee la persona con discapacidad mental, el mismo que es de asistente de lavandería.
- Menciona una de las principales cualidades negativas que presenta la persona con discapacidad mental, el olvido de las funciones que realiza. Este punto se manifiesta contrario al expresado por la persona con discapacidad de ésta área.
- Indica que la persona con discapacidad mental en el área donde labora no puede estar solo. Este punto se argumenta con la estructura de la lavandería y el peligro que significa para una persona con cierta limitación en dicha área.
- Hace referencia a cierto tipo de comportamientos negativos en la persona con discapacidad, lo cual es motivo de retroalimentación de parte de los compañeros. Este punto concuerda con lo manifestado anteriormente frente a la escucha que brinda la persona con discapacidad mental.
- Señala a la mamá como principal referencia en el comportamiento y motivación de la persona con discapacidad. Esto concuerda con lo manifestado anteriormente frente a la mamá como su pilar fundamental.

- Indica que la exigencia en el área es igual para todos. Frente a esto se busca que la persona con discapacidad cumpla con sus funciones. Este punto se enmarca con la experiencia adquirida y el desarrollo y conocimiento de las funciones.
- Considera frente a la propuesta a elaborar que las personas con discapacidad mental no pueden o deben estar en cargos de atención al cliente, por la experiencia observada, sin embargo indica su positivismo frente a la oportunidad a crear para estas personas.
- Argumenta la idea anterior manifestando la supervisión y compañía continua a la que deben estar sometidas.

#### Ama de Llaves

- Cargo superior al de la supervisora, pues el área de lavandería y de ama de llaves se encuentran bajo responsabilidad de esta persona.
- En el corto período de tiempo laborando en el hotel, manifiesta que el área de lavandería ha limitado a la persona con discapacidad mental a desarrollarse. En este punto se establece la oportunidad de rotación de puestos en el área de ama de llaves para el desarrollo de la persona. Complementa la idea indicando problemas al momento de exigir a esta persona.
- Señala la paciencia y el tiempo para enseñar las funciones a las personas con discapacidad mental.
- Indica que la motivación es su aliado principal para el alcance pleno del trabajador con discapacidad mental, esto frente a experiencias anteriores. Esta idea se relaciona a la establecida con anterioridad frente a las motivaciones de la persona con discapacidad.
- Concuerda con lo observado por el entrevistador al manifestar uno de los problemas en la persona con discapacidad, el lenguaje.

- Asegura ha tenido experiencia laborando con personas con Síndrome de Down. He ahí la justificación de los puntos anteriores.
- En diferencia a la supervisora del departamento, considera que las personas con discapacidad mental son capaces de realizar cualquier tipo de función. Justifica esta idea en base a su experiencia en el hotel donde laboró anteriormente manifestando que busca el mismo alcance con la persona con discapacidad mental en el hotel actual.
- Además agrega que no es necesario que estas personas estén siempre bajo supervisión.

#### Gerente de habitaciones

- Jefe de las áreas o departamentos mencionados con anterioridad. Administra los mismos.
- Manifiesta que el gran problema de la persona con discapacidad mental de hotel es el olvido. Concuerta en este punto con la ama de llaves y supervisora.
- De igual manera concuerda con la supervisora en que estas personas deben tener una supervisión continua.
- Sostiene que problemas propios de la discapacidad mental de la persona que labora en el área han llevado al departamento a buscar soluciones inmediatas frente a inconvenientes suscitados. Sin embargo manifiesta la adaptación del departamento a la persona.
- Indica características positivas en la persona con discapacidad mental, las mismas que fueron observadas por el investigador.
- Concuerta con la supervisora al manifestar el sentido de la exigencia al trabajador. Frente a esto señala el cumplimiento de la persona con discapacidad mental bajo el límite de sus capacidades.

- Manifiesta la inclusión de personas con discapacidad mental en el hotel, en determinadas áreas y con evaluaciones frente al funcionamiento y comportamiento del mismo en situaciones variadas. Esta idea concuerda con las manifestadas anteriormente por las personas entrevistadas.

Sienten a la persona con discapacidad mental parte del equipo.

Manifiestan total apoyo a su desarrollo, resaltando sus características e inteligencia, a pesar de sus limitaciones y dificultades.

#### Persona con discapacidad Física

La persona con discapacidad física pertenece al departamento de Seguridad, donde el monitoreo y la función del área implica el ejercicio de determinadas actividades.

Se realizó la entrevista al inmediato superior de esta persona, el Supervisor de Seguridad.

Se buscará establecer una conexión en los mismos con los datos obtenidos de la persona con discapacidad física.

#### Jefe de Seguridad

- Manifiesta su total agrado en la contratación de la persona con discapacidad física.
- Indica la predisposición de la persona al trabajo. Sin embargo se le ha recomendado algunos hábitos a inculcar.
- Destaca la inteligencia de la persona con discapacidad física.

- Frente a la persona con discapacidad mental manifiesta el ser una persona despierta, inteligente.
- Manifiesta que en el fenómeno de la discapacidad influye el rol social. Concuerta con la experiencia de la persona con discapacidad física, limitaciones, acceso, oportunidades, complicaciones, etc.
- Considera que las personas con Síndrome de Down son capaces de realizar cierto tipo de labores. Concuerta esta idea con la manifestada anteriormente por la persona con discapacidad física sobre el impulso y motivación que debe tener una persona en el alcance de sus sueños y metas.

Para el entendimiento de las acciones y resultados con las personas con discapacidad, los datos obtenidos del proceso que conlleva Gestión de Talento Humano con los mismos, a manera de conclusión, se mostrarán a continuación.

Cabe recalcar que el objeto de la investigación es dirigido hacia la persona con discapacidad mental.

### **3.2.2.3 Entrevista a Jefe de Gestión de Talento Humano**

- El área de Talento Humano en trabajo conjunto con Gerencia General, ha realizado estudios para determinar las áreas más propicias para el desarrollo laboral de personas con discapacidad. Frente a esta postura, se busca evitar cualquier tipo de inconveniente y velar a la vez por ambos intereses, tanto del empleado como del contratante. El hecho de que existan áreas específicas no cierra las puertas a las demás.
- La filosofía hotelera influye en el trabajador desde que busca ser contratado. No discrimina
- Se mantiene la idea de que para el área de GTH es complicado encontrar un puesto de trabajo para la persona con discapacidad y que no atente contra el

bienestar de la misma. Busca que esta persona se sienta útil. Este punto se justifica con la evaluación de áreas y con una variable de discapacidad de 50% en la persona discapacitada. Dentro de la experiencia de la persona con discapacidad mental, se manifiesta un total apoyo y protección del equipo hacia el mismo.

- El área de GTH señala que en la búsqueda de trabajo de las personas con discapacidad hacia el hotel, la discapacidad mental se ha manifestado con un solo caso frente a la discapacidad física. Este único caso se encuentra en el hotel actualmente trabajando. Al parecer existe una tendencia excluyente (hotel) o auto excluyente (persona con discapacidad mental) que se demostrará con los resultados de la encuesta.
- La intervención del área de GTH en la relación y comportamientos entre trabajadores es oportuna. En este caso y frente a la persona con discapacidad mental, se ha manifestado un vínculo fuerte, para el desarrollo de la persona en el hotel, con la mamá. Frente a los problemas que se han suscitado, la mutua relación entre el departamento como con la mamá de esta persona, han permitido encontrar la solución a los inconvenientes, manifestado a su vez el apoyo e interés de ambas partes al desarrollo de la persona con discapacidad mental. Frente al proceso de inserción laboral, la mamá ha sido el acompañante para el desarrollo efectivo del mismo.
- El área de GTH debe, en medida de lo posible, impulsar las competencias de las personas. Frente a la persona con discapacidad mental, se manifestará una rotación de cargos en el área, dejará su oficio de asistente de lavandería y pasará a camarero. De esta forma, la investigación realizada en el hotel motiva en tal grado al desarrollo de nuevas oportunidades para esta persona.
- Frente a la retroalimentación que debe existir en el proceso de GTH con los trabajadores, la misma se ha realizado efectivamente con la persona con discapacidad mental.

- La supervisión en los trabajadores es constante. De igual forma, en la persona con discapacidad mental, es de mayor grado y responsabilidad.
- La postura del departamento de GTH frente a la pregunta manifestada sobre el servicio al cliente es delicada. Justifica esta idea mencionando la cuestión ideológica de los clientes o huéspedes como las competencias y habilidades de la persona con discapacidad mental.
- El departamento de GTH manifiesta la falta de asesoría de las empresas hacia las discapacidades, por lo que la propuesta le encuentra oportuna.

#### **3.2.2.4 Entrevista a profesional con experiencia frente a personas con Síndrome de Down**

- Indica que las personas con discapacidad son acreedores a la existencia de barreras sociales. El individuo no es el problema, el entorno lo hace limitante o discapacitante.
- Señala que la clave frente a la inclusión de personas con discapacidad está en la consideración de la persona.
- Frente a la estimulación temprana manifiesta la importancia en el desarrollo de habilidades y competencias desde la niñez.
- Indica a la familia como pilar fundamental en el desarrollo de procesos con las personas con Síndrome de Down.
- Manifiesta que la interacción de las empresas, la filosofía empresarial, cultura y trabajadores son los responsables del desarrollo de la persona con discapacidad en el trabajo.
- Asegura que las personas con Síndrome de Down son metódicos, ordenados, les encanta sentirse útiles.
- En el entorno laboral indica que se deben trabajar características como la salud, imagen corporal, dinamismo y tiempo libre.

- Manifiesta que la supervisión en la persona con Síndrome de Down no debe ser cambiante ya que puede desestructurarse de la rutina.
- Finalmente menciona la importancia del área de GTH en la inserción laboral de las personas con Síndrome de Down, desde la prevención, capacitación a los compañeros de trabajo, el desarrollo de políticas inclusivas, trabajo en conjunto con la familia, etc.

### **3.2.3 Encuestas**

Las encuestas fueron realizadas en el hotel seleccionado aleatoriamente. La nómina fue conformada por los trabajadores de turno donde el investigador estuvo presente, obteniendo un total de 31 encuestas de varios departamentos del hotel.

El análisis será desarrollado por pregunta, donde en la siguiente sección del marco metodológico, se establecerá relaciones entre ambos métodos de investigación frente a las hipótesis planteadas.

#### **3.2.3.1 Pregunta 1**

¿Cuál cree usted es el motivo principal para la contratación de personas discapacitadas de parte de las organizaciones?

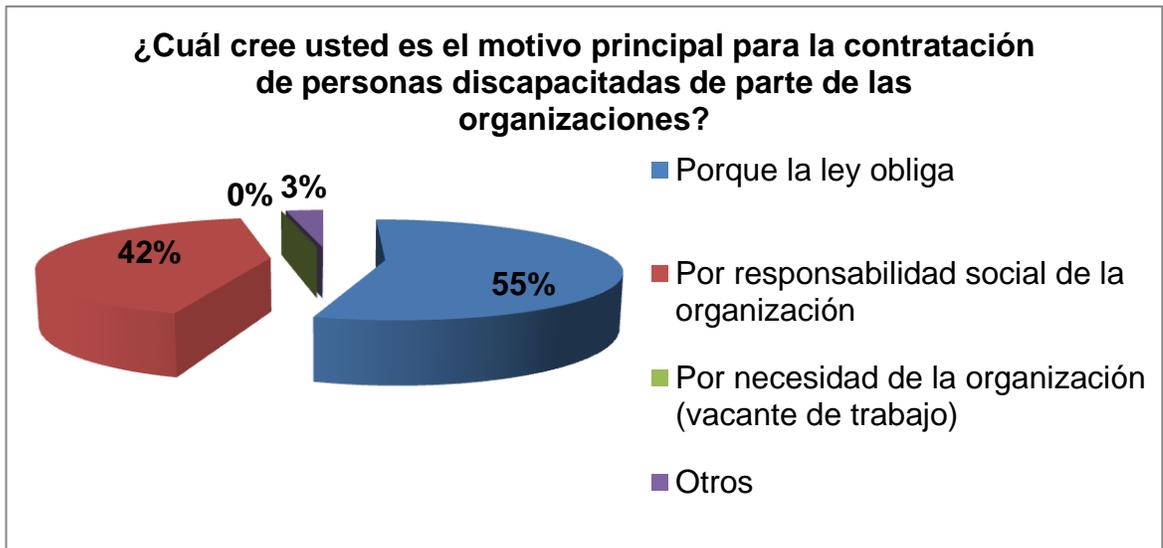
En la pregunta 1 se manifestaron las siguientes opciones, donde solo podía ser escogida una de ellas.

- Porque la ley obliga
- Por responsabilidad social de la organización
- Por necesidad de la organización (vacante de trabajo)

- Otros

De entre estas opciones, se obtuvieron los siguientes resultados.

**Figura 23: Tendencias de las empresas al contratar a las personas con discapacidad**



**Elaboración:** Freddy Prías

La persona encuestada que respondió otros, dijo:

- Todos tienen derecho a oportunidades.

Se concluye lo siguiente:

- Frente a esta postura, el 55% de los encuestados manifestó su acuerdo hacia la tendencia legal, es decir, a la “obligación” por ley que exige a las organizaciones u empresas, según su nómina, la contratación de personas con discapacidad de parte de las empresas.

- Las personas encuestadas manifestaron, en segundo grado, la postura referente al acceso laboral de personas con discapacidad como responsabilidad social de la organización con un 42%.
- Esta tendencia al brindar oportunidades suena contradictoria, por la obligación legal existente frente a la responsabilidad para con la comunidad que deben poseer las organizaciones. Frente a esto un 3% indica que las oportunidades deben ser para todas las personas. Sin embargo, ninguna persona encuestada se orientó hacia las vacantes de trabajo que una organización puede presentar como oferta en la sociedad, especialmente hacia las personas con discapacidad.

### **3.2.3.2 Pregunta 2**

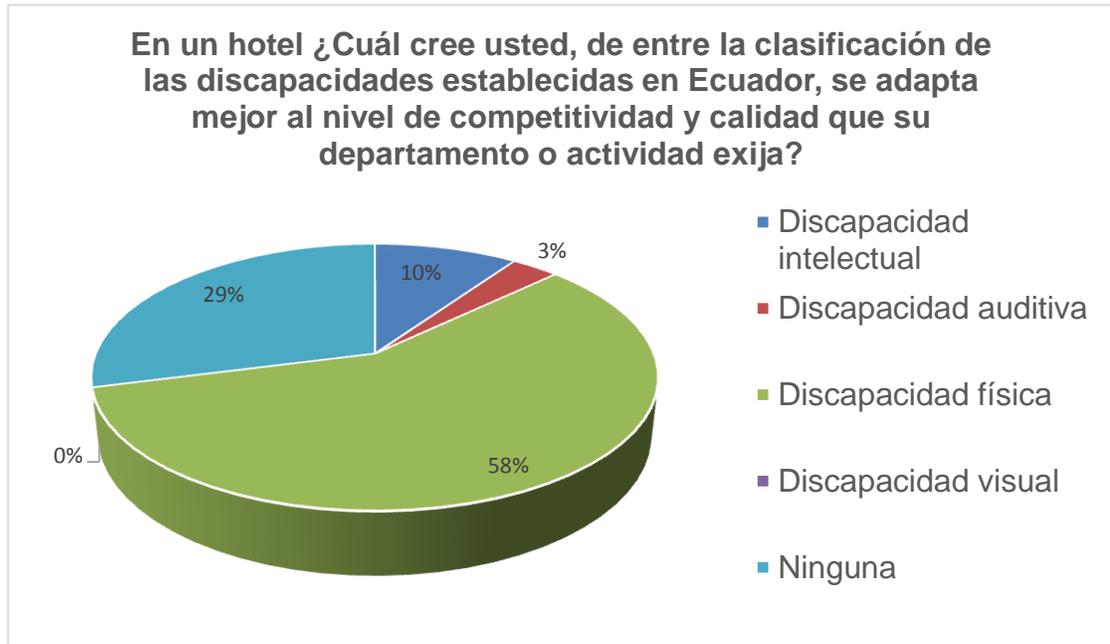
En un hotel ¿Cuál cree usted, de entre la clasificación de las discapacidades establecidas en Ecuador, se adapta mejor al nivel de competitividad y calidad que su departamento o actividad exija?

En la pregunta 2 se manifestaron las siguientes opciones, donde solo podía ser escogida una de ellas. Además se enfoca en el departamento o área de trabajo de la persona encuestada, es decir, la elección de la discapacidad será acorde al departamento del trabajador.

- Discapacidad intelectual
- Discapacidad física
- Discapacidad auditiva
- Discapacidad visual
- Ninguna

De entre estas opciones, se obtuvieron los siguientes resultados.

**Figura 24: Tendencias de los trabajadores de un hotel frente al acceso de las personas con discapacidad en determinadas áreas.**



**Elaboración:** Freddy Prías

De los resultados obtenidos, los departamentos frente al acceso de personas con discapacidad, se definieron de la siguiente manera:

**Tabla 13: Tendencias de los trabajadores de un hotel frente al acceso de las personas con discapacidad en determinadas áreas.**

Discapacidad	Votos	Departamentos	Porcentaje
<b>Física</b>	18	Ama de Llaves, Sistemas, Front Desk (2), Restaurante (2), Contraloría (2), RRHH (2), Ventas, Lavandería, Seguridad (2), Finanzas, Ingeniería, no específica (2)	58%

<b>Intelectual</b>	3	Lavandería (2), Finanzas	10%
<b>Auditiva</b>	1	Habitaciones	3%
<b>Visual</b>	0		0%
<b>Ninguna</b>	9	Front Desk (5), Cocina, Mantenimiento, no específica (2)	29%
<b>Total</b>	<b>31</b>		<b>100%</b>

**Elaboración:** Freddy Prías

Frente a los datos obtenidos se concluye:

- El primer lugar, en los datos obtenidos, se manifestó en la discapacidad física, con un 58%, donde las personas encuestadas señalaron a la discapacidad como la más acorde o accesible al área de trabajo o departamento al que pertenece.
- En segundo grado, el 29% de personas encuestadas manifiestan que dentro del departamento al que pertenecen o área de trabajo las personas con discapacidad no podrían ejercer función o tarea alguna. De entre estas opciones sobresale el área de Front Desk.
- En tercer grado, se manifiesta con un 10% la discapacidad intelectual. Sobresale entre estos datos el área de lavandería.
- En cuarto grado la discapacidad auditiva se manifiesta con un 3% y en el departamento de habitaciones.
- Finalmente la discapacidad visual se manifestó con un 0%, por lo que se deduce que del personal encuestado, ninguno considera a este tipo de discapacidad apto para trabajar en un hotel.
- En el hotel muestra el departamento de habitaciones contiene las áreas de recepción (Front Desk), Ama de llaves y Lavandería. De igual manera

Cocina con Restaurante, formando un departamento. Departamentos Administrativos (Contraloría, RRHH, Ventas con Sistemas, Finanzas e Ingeniería). Mantenimiento y Seguridad como departamentos separados.

- De entre los encuestados, existieron personas que no indicaron su departamento.
- El área o departamento de ingeniería (no se conoce) fue anexado al área administrativa.
- El departamento de habitaciones fue el de más personas encuestadas con un total de 12. A este departamento pertenece la persona con discapacidad mental, específicamente en el área de lavandería.
- Los departamentos de Seguridad y RRHH manifiestan su acercamiento a las personas con discapacidad física por poseer actualmente una persona con dichas características ejerciendo distintas funciones.
- Dentro de las características del hotel, bajo la experiencia de los trabajadores, manifiestan un acercamiento accesible a la discapacidad intelectual para la integración en determinadas áreas. Este punto se conectará en la siguiente pregunta.

### **3.2.3.3 Pregunta 3**

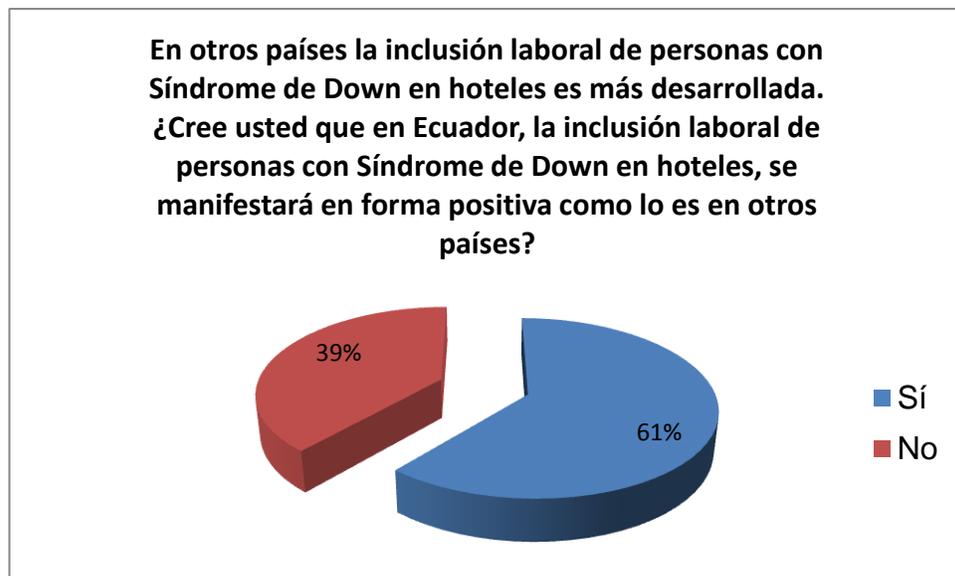
En otros países la inclusión laboral de personas con Síndrome de Down en hoteles es más desarrollada. ¿Cree usted que en Ecuador, la inclusión laboral de estas personas con discapacidad mental en los hoteles, se manifestará en forma positiva como lo es en otros países?

En la pregunta 3 se manifestaron las siguientes opciones, donde solo podía ser escogida una de ellas. Bajo el marco referencial de la investigación, se accede a

preguntar sobre la propuesta a crear con la justificación del desarrollo existente en otros países. De igual manera, se permitió el acceso a brindar un comentario breve bajo la opción escogida con la pregunta ¿Por qué?

- Sí
- No

**Figura 25: Opiniones del personal del hotel frente al acceso laboral de personas con Síndrome de Down en la Hotelería.**



**Elaboración:** Freddy Prías

Frente a los datos obtenidos se concluye:

- El 61% de los encuestados asume que en Ecuador la inclusión de personas con Síndrome de Down se manifestará positivamente en los hoteles. Frente a esta postura se dieron las siguientes observaciones y comentarios:
  - En áreas no operativas o de estaciones fijas
  - La gente ha evolucionado con estos temas

- Si se maneja de la manera adecuada puede ser beneficioso para ambas partes
- Empresas están más desarrolladas para recibir e incentivar el talento de estas personas
- Sinceros - cálidos - servicio humano y profesional
- Son tiernas
- La sociedad les merece una oportunidad
- Personas con habilidades diferentes que pueden desarrollar tareas específicas con supervisión.
- Sí, mientras se les ubique en áreas donde se adapten y realmente puedan aportar.
- Mientras no sea así no lo creo. Porque les estamos dando oportunidades para trabajar, así como también a las personas con discapacidades distintas.
- Dependiendo del área que sea asignado.
- Hay que darles la oportunidad porque son personas muy capaces, aprenden lo que se les enseña.
- Quieren demostrar que ellos también lo pueden hacer.
- De esta manera se ayuda al desarrollo del país.
- Porque la ley así lo determina, de lo contrario se daría difícilmente.
- 4 personas no emitieron comentarios
- El 39% de los encuestados manifiesta que en Ecuador será negativa la inclusión de personas con Síndrome de Down de parte de los hoteles. En relación a esta postura se dieron las siguientes observaciones y comentarios:
  - No hay personas que sean capaces de asignar responsabilidades
  - No se tiene el conocimiento necesario para ayudarles y enseñar labores.
  - Falta de compromiso en la sociedad, vista extremadamente monetaria.

- Parecen que deben de dar más oportunidades a estas personas.
- No he visto un ejemplo de este caso en hoteles, pero sí de personas con discapacidad mental en otras áreas (lavandería).
- Por no diferenciar las cosas.
- Falta de preparación de los jóvenes con Síndrome de Down.
- 5 personas no emitieron comentarios,

### **3.2.4 Confirmación de las hipótesis**

#### **3.2.4.1 Primera Hipótesis**

- La participación laboral de las personas con Síndrome de Down en hoteles de 4 y 5 estrellas de la Ciudad de Guayaquil afectarán el rendimiento y competitividad del sector.

Esta hipótesis, de acuerdo a los resultados obtenidos, se afirma con las siguientes conclusiones:

- Dentro del estudio del fenómeno de la discapacidad en el hotel seleccionado, se pudo determinar la existencia de una persona con discapacidad mental laborando en el área de lavandería, la misma que sería usada de referencia al encontrarse el Síndrome de Down perteneciente a este grupo. Frente a esto el hotel ha asumido su responsabilidad en la formación de la persona, con resultados positivos en el tiempo. Esta persona labora actualmente en el hotel y cuenta con una experiencia de 4 años.

Este dato manifiesta la responsabilidad social que conlleva el hotel con la persona con discapacidad mental. Siendo el grupo de referencia para el Síndrome de Down, la inclusión se ve justificada en este punto. Además se incluye el tiempo de estadía en el

hotel de 4 años, por consiguiente en el proceso que se ha llevado en el hotel, esta persona bajo supervisión, se ha desempeñado óptimamente.

- Los comentarios emitidos de parte de los supervisores directos de la persona con discapacidad mental han sido positivos. Consideran un logro del hotel el considerar parte del equipo a esta persona, justificando su desarrollo en el límite de sus capacidades.

Frente a la accesibilidad manifestada por el hotel, el proceso que se ha llevado en los 4 años con la persona con discapacidad ha resultado positivo al hecho de considerar la evaluación de áreas de trabajo para las distintas discapacidades. En este punto se manifiestan las complicaciones iniciales y existentes, sin embargo el resultado ha sido positivo.

- La persona ama de llaves del hotel ha laborado con personas con Síndrome de Down previamente. La experiencia que posee permitirá buscar un mayor desarrollo en la persona con discapacidad mental en el hotel donde labora actualmente.

Este punto justifica la propuesta a realizar ya que denota la existencia de una persona con Síndrome de Down laborando en un hotel de Guayaquil. Bajo su experiencia manifiesta con total positivismo el factor inclusión. De igual forma cree necesario que la persona con discapacidad mental en el hotel muestra puede realizar más actividades. Esta idea justifica su cambio de rol o función en el área. De asistente de lavandería a camarero. De esta forma el sujeto se torna cada vez más competitivo.

- El 10% del personal de turno del hotel encuestado manifiesta la inclusión de personas con discapacidad mental o intelectual en el área que forman parte. De entre estos resultados se resalta al área de lavandería de la que forma parte la persona con discapacidad intelectual.

Se justifica, bajo la experiencia del departamento y del área que consideran el acceso de demás discapacidades del mismo grupo en áreas hoteleras, con funciones específicas. Esta área se ve determinada frente a la evaluación previa.

- Finalmente, el personal del hotel en un 61% considera que las personas con Síndrome de Down pueden trabajar en hoteles.

Frente al fenómeno de la inclusión, las observaciones que hacen los trabajadores del hotel, resaltan la creación de nuevas oportunidades, adaptación y características de las personas con Síndrome de Down en pro del ámbito hotelero.

Por consiguiente, la hipótesis planteada sobre el rendimiento y competitividad del sector hotelero frente a la inclusión laboral de personas con Síndrome de Down se manifiesta de manera positiva ya que el resultado de la investigación arroja un seguimiento y supervisión a la persona con discapacidad, se denota en opiniones positivas, se mantiene el nivel competitivo del personal del hotel investigado y se atiende a las necesidades que se presenten, no afectando el rendimiento del establecimiento.

#### **3.2.4.2 Segunda Hipótesis**

- Las personas discapacitadas en el ambiente laboral del sector hotelero, han desarrollado sus competencias y habilidades, gracias al factor inclusión.

Esta hipótesis, de acuerdo a los resultados obtenidos, se afirma con las siguientes conclusiones:

- La filosofía del hotel permite la accesibilidad de las personas con discapacidad en términos laborales.

Siendo la propuesta de carácter general, la filosofía interviene a su vez, en el desarrollo de las personas con discapacidad. Este punto permite confirmar la propuesta a realizar, bajo el fenómeno estudiado, en el hotel seleccionado. Las filosofías son diferentes en cada hotel, sin embargo, no deja de ser un punto a destacar.

- El hotel ha evaluado áreas de acceso laboral hacia las personas discapacitadas. La intervención de la Gestión de Talento Humano en dicho proceso ha sido fundamental para determinar las oportunidades. El caso de la persona con discapacidad mental ha sido único en el hotel, por lo que la experiencia obtenida ha alcanzado logros de ambas partes.

Se justifica la evaluación de áreas como medida de prevención y seguridad hacia las personas con discapacidad. En este punto, se ha evaluado y obtenido una experiencia satisfactoria frente a la persona con discapacidad mental. Esto permitirá a su vez un mejor rendimiento en el puesto de trabajo.

- La gestión de Talento Humano considera oportuno el asesoramiento frente a las discapacidades, especialmente las mentales.

Se justifica la idea original de la propuesta a realizar, brindar información sobre el Síndrome de Down orientada a los procesos que conlleva el área de Gestión de Talento Humano.

- El profesional con experiencia en el trabajo con personas con SD manifiesta que el ejercicio de la inclusión debe consistir en la práctica del mismo. Manifiesta que la propuesta a crear va orientada a eso, a la inclusión laboral de personas con SD en un hotel.

Asegura que la propuesta a crear va estimada a la práctica que debe ejercer el área de GTH, desde el asesoramiento a los trabajadores, creación de políticas inclusivas, etc. para el desarrollo laboral de las personas con SD.

- La interacción existente entre la familia de la persona con discapacidad con el hotel ha permitido la solución a problemas e inconvenientes que se han suscitado en el trabajo.

Este dato manifiesta que, por el tipo de discapacidad, la relación entre la familia de la persona con discapacidad mental y el departamento de Talento Humano del hotel, debe ser permanente y momentánea, con el objetivo de garantizar el desarrollo del mismo.

- Las cualidades de la persona con discapacidad mental se manifiestan a tal punto de ser considerado pieza fundamental del equipo de trabajo de parte de los compañeros del hotel. Se rescata la supervisión constante y apertura al desarrollo que posee la persona con discapacidad mental en el hotel de parte de sus compañeros.

La sociabilización entre compañeros ha sido en el hotel, punto fundamental para la interacción y desarrollo de la persona con el medio.

- El área en donde ejercer su trabajo permite la accesibilidad a distintas funciones.

Se justifica este punto bajo la rotación que se llevará a cabo con la persona con discapacidad mental para el desarrollo de nuevas habilidades laborales.

- Las personas con discapacidad en el sector hotelero desarrollan competencias y habilidades fruto del nivel de calidad y competitividad que debe alcanzar un establecimiento de este tipo a nivel nacional e internacional, como naturaleza de la industria.

La exigencia para el ámbito hotelero se manifiesta desde el personal que posee, lo que invita a un mejoramiento e innovación continua de procesos que conlleven a una calidad y distinción, con el fin de ser auténticos en la industria. Idea que en el huésped es primordial, fruto del servicio del que son parte. A este proceso pertenecen las personas con discapacidad, como integrantes del hotel.

- La variabilidad de áreas de trabajo permiten el desarrollo de las personas con SD en el hotel.

De entre lo manifestado por el profesional que ha laborado con personas con SD, la variabilidad de áreas dinámicas justifica el desarrollo de habilidades y competencias de las personas con SD, esto debido a las características propias de estas personas en el uso correcto del tiempo.

### **3.3 Conclusiones**

- El fenómeno de la discapacidad en el ámbito hotelero resulta ser interesante, a medida de la filosofía que conllevan los hoteles, las culturas distintas en el diario vivir de los pasillos del establecimiento de parte de los huéspedes, los criterios de acceso de trabajadores con discapacidad en determinadas áreas, etc. Frente a esto surgen oportunidades y consecuencias, que de ser objeto de estudio, el producto alcanzado permitiría desarrollar factores y formas de actuar de parte de los establecimientos.
- Las características de los departamentos como del hotel, diferirán de los demás existentes en Guayaquil, tanto por estructura, funciones, filosofía, organización, personal, etc. El estudio del fenómeno en el hotel muestra es una guía u orientación para determinar el acceso o inclinación del personal hotelero hacia la propuesta a crear, lo que conllevó a resultados positivos para la aceptación de las hipótesis planteadas en la presente investigación.

- El factor inclusión, por los trabajadores, consideran es fruto de obligaciones legales. En comparación al porcentaje dado frente a factores de responsabilidad social, es mínimo. Se deduce que la ideología inclusiva de parte de las personas como de trabajadores se ha manifestado positivamente al considerar a las personas con discapacidad como personas aptas para los ejercicios laborales y merecedores de nuevas oportunidades.
- Los trabajadores del hotel consideran que las personas con discapacidad física son las más aptas para acceder laboralmente a determinadas áreas, sin embargo, bajo la experiencia con personas con discapacidad mental, no descartan la accesibilidad de estas personas en el ámbito hotelero.
- El hotel en sus determinadas áreas y funciones permite el desarrollo de competencias y habilidades en las personas con discapacidad.
- El área de Gestión de Talento Humano debe ser sumamente responsable en la interacción y desarrollo de los trabajadores para y con la organización. En las personas con discapacidad, el trabajo debe ser de ambas partes, acompañado por el ambiente y la factibilidad del mismo.
- La Gestión de Talento Humano en las personas con discapacidad, debe poseer y mantener relación directa con la familia. Especialmente en discapacidades que se manifiesten más complicadas que otras, con el fin de asegurar y proteger a la persona como a la organización.
- Dentro de la investigación se pudo determinar que en la ciudad de Guayaquil existe una persona con Síndrome de Down trabajando en un hotel de iguales o similares características al hotel muestra. No se determinó el porcentaje, sin embargo para objetos de justificación de la propuesta, el resultado de la misma permite conocer el alcance e importancia que se está tomando frente a la inclusión de este tipo de discapacidad mental en el ámbito hotelero.

## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA PARA LA INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON SÍNDROME DE DOWN EN HOTELES**

Una vez realizado el análisis previo sobre el fenómeno hotelero y definido ciertos criterios tanto en el Síndrome de Down como en Gestión de Talento Humano, es importante establecer ciertos puntos para la elaboración de la propuesta.

- La propuesta a crear será de carácter general. Se basará específicamente en parámetros sobre la discapacidad expuesta y datos tomados a partir del análisis realizado. Estos pertenecerán tanto al marco teórico de la investigación como al capítulo fenomenológico.
- Será flexible, pues dependerá netamente de los rasgos hoteleros y la filosofía de cada hotel.
- Finalmente, dentro del proceso de Gestión de Talento Humano, cada paso buscará ser analizado y por ende re – estructurado a manera de sugerencia, con el fin del enfocarse en requerimientos y necesidades de ambas partes.

#### **4.1. El puesto de trabajo y el Síndrome de Down.**

El puesto de trabajo en un establecimiento hotelero para una persona con Síndrome de Down debe tener en cuenta los siguientes parámetros:

- Frente a las condiciones de los establecimientos y lugares en los hoteles donde las personas con SD puedan ejercer una labor específica, se debe tener en cuenta los criterios establecidos en el marco teórico sobre el SD y GTH, los cuáles indicarán una propuesta ergonómica a través de la organización.

Por ende debe existir una relación ergonómica entre el hotel y los trabajadores, de caso especial con las personas con discapacidad. Por ejemplo: estas personas no deben estar rodeadas de ambientes tóxicos, pues su salud se puede ver deteriorada y conllevaría a problemas posteriores. En el extracto se manifiesta un ejemplo en la sección de la edad materna y su influencia en el apareamiento del Síndrome de Down, esto a causa de la exposición de los óvulos a factores químicos y tóxicos a lo largo de la vida de la persona.

- Se debe recalcar que el diseño de puestos de trabajo en la hotelería como el puesto en sí, se manifiestan de acuerdo a nivel competitivo y cada vez más exigente del sector. Frente a esto la ergonomía surge como mecanismo para la asegurar el bienestar de los trabajadores debido a la exigencia que suele existir en el sector hotelero. La persona con Síndrome de Down debe ajustarse a los criterios ergonómicos de los establecimientos, a su vez, la organización debe conocer y priorizar al ser humano, especialmente si posee alguna discapacidad. Cada institución es diferente, sin embargo la estructura en el diseño del puesto debe por lo menos asegurar la seguridad laboral de la persona con discapacidad.
- De igual manera, el puesto de trabajo se verá limitado en la persona con Síndrome de Down, ya que no podrá ejercer las funciones a cabalidad en determinados puestos, esto se ve justificado por su capacidad intelectual. Por ende y fruto de la evaluación, se recomienda ejercer un diagnóstico de puestos más idóneos para estas personas, en base a sus habilidades. De esta forma, se evitará inconvenientes y preocupaciones mayores frente a la persona con Síndrome de Down, ya que por motivo de su discapacidad, como resultado de la investigación, se considera delicado el poseer a una persona con dichas características. Se sugiere gracias a la información obtenida, un acompañamiento o supervisión a esta persona con discapacidad.

además de realizar una lista de habilidades y competencias de la persona con SD a determinada edad.

- Los resultados que se esperan alcanzar dependerán en gran medida de la intervención de la familia, compañeros de trabajo, área de GTH en la persona con Síndrome de Down. Se ha determinado su eficacia gracias a la investigación realizada.
- Frente al diseño del puesto de trabajo, recalcar las principales competencias de las personas con SD, metódicos, organizados, rutinarios, activos, alegres, expresivos, empeñosos, les encanta sentirse útiles. Son considerados buenos asistentes. Esto se justifica en la investigación realizada de parte de la persona profesional que trabaja con estas personas.

## **4.2 El Síndrome de Down frente al Reclutamiento y Preselección.**

Un establecimiento hotelero debe tener en cuenta para la inclusión laboral de personas con Síndrome de Down los siguientes parámetros:

- La filosofía organizacional. Permitirá en gran medida el acceso de las personas con SD en el ámbito laboral.
- Frente al proceso de reclutamiento, previo al estudio y evaluación de áreas idóneas para personas con discapacidad en un hotel, las personas con Síndrome de Down se manifiestan como candidatos aptos para el desarrollo de labores específicas en un hotel. Este punto se justifica con la investigación realizada.
- El estudio ergonómico permitirá el alcance de ofertas de trabajo para las personas con SD, tanto así que gracias a la evaluación de áreas, el diseño del puesto comprenderá habilidades de la persona con discapacidad, en este caso

el SD, por ende las oportunidades de inserción se incrementan para estas personas.

- Es notorio reconocer, que para la efectuación del diseño del puesto de trabajo, orientado hacia la persona con discapacidad, el área de GTH deberá actualizar información al respecto de las discapacidades, es decir, deberá conocer acerca del SD para su postulación como discapacidad candidata a determinado puesto. Este punto se justifica en la presente investigación, desarrollando un marco teórico informativo sobre el SD con las características más relevantes del mismo.
- Una vez diseñado el puesto de trabajo, con los criterios antes establecidos, el proceso de reclutamiento externo hacia las personas con discapacidad como entes demandantes de trabajo se lo realiza, generalmente, a través de organismos rectores de discapacidades. Actualmente el organismo rector es el Ministerio de Relaciones Laborales.
- El técnico de discapacidades en dicho establecimiento, recibirá tanto ofertas como demandas de trabajo, donde orientará a los más idóneos hacia los puestos de trabajo ofertados. Este punto se justifica con una investigación de campo realizada en el Ministerio de Relaciones Laborales conjuntamente con el Técnico de Discapacidades. La labor que suele realizar, además de recibir e interactuar con estas personas es el registro de datos, reacomodación de perfiles laborales, beneficios, etc.
- Otra de las formas de reclutamiento externo hacia las personas con discapacidad es a través de medios de comunicación o redes sociales, hojas de vida, etc.; la evaluación de áreas y la creación de nuevos perfiles laborales incrementarán las oportunidades de inclusión hacia las personas con SD.
- La preselección en las personas con SD se realizará con criterios ergonómicos, comparando las habilidades de la persona como las necesidades de la empresa, siendo el primer contacto organización – persona a través de la hoja de vida.

### **4.3 El Síndrome de Down en las Técnicas de Selección**

Dentro de las diversas técnicas de selección, el área de Gestión del Talento Humano debe tener en cuenta las siguientes observaciones u sugerencias frente a la inserción laboral de personas con Síndrome de Down.

#### **4.3.1 Entrevista**

- El área de GTH al seleccionar a personas con SD para el desarrollo de entrevistas, debe tener claro cierto tipo de indicaciones que facilitaran el ejercicio de la misma. Esto debido a que las personas con SD generalmente manifiestan problemas de lenguaje o de comunicación.
- Frente a esta etapa, fruto de la investigación realizada, el contacto del área de GTH al momento de la entrevista con la persona con SD debe ser en compañía de los padres, tutor o representante de la persona con discapacidad, es decir, la entrevista no se realizará entre dos personas, sino con algunas más.
- De igual manera, el contacto establecido con la familia debe perdurar en el caso de la contratación de la persona con SD. La investigación realizada arrojó datos interesantes del involucramiento familiar en las actitudes de las personas con discapacidad mental, por ende es un factor que no se debe descartar si las personas con SD mantienen un contacto permanente.
- La entrevista y el diálogo con los padres o representantes de la persona con SD permitirá conocer parámetros más objetivos, tales como habilidades de la persona, competencias, problemas de salud (diagnósticos), etc. que son importantes para el correcto manejo del ambiente en posteriores casos.
- Ante todo, la persona con SD debe seguir las exigencias que una entrevista conlleva, es decir, vestimenta formal (buen signo de las personas con SD al

cuidar su aspecto), actitudes, comportamientos, etc. La familia y la formación de la persona intervendrán en estas características.

- Frente al extracto del Síndrome de Down expuesto con anterioridad en el marco teórico, es importante que el entrevistador, frente a las necesidades de la organización, obtenga información sobre cierto tipo de habilidades concretas que la personas con SD deben poseer en su adultez, uso del tiempo libre ya que suelen ser dinámicas, problemas de salud, comportamientos, etc.

A continuación, se presentará un listado de habilidades básicas de referencia para el entrevistador:

**Tabla 14: Listado de habilidades para la transición**

---

#### **Habilidades laborales**

Puede su hijo:

- Entrar y salir del trabajo a tiempo
- Realizar el trabajo satisfactoriamente
- Trabajar en colaboración con otros.
- Tomar el almuerzo o lunch de forma satisfactoria
- Vestirse adecuadamente
- Utilizar adecuadamente los instrumentos de seguridad
- Seguir las instrucciones
- Aceptar la supervisión.

#### **Habilidades sociales y personales**

Puede su hijo:

---

- Mostrar su identificación personal
- Saludar a la gente apropiadamente
- Elegir los estilos actuales en el vestido, peinado, maquillaje
- Ejecutar un buen aseo personal y demás habilidades higiénicas de forma constante
- Charlar con amigos y compañeros
- Ser cortés
- Ser responsable
- Sentirse feliz

### **Habilidades en la comunidad**

#### **Puede su hijo**

- Usar el transporte público
- Comprar alimentos, vestido
- Preparar las citas convenientes
- Utilizar el teléfono
- Manejar los fondos del banco
- Sentirse seguro en medio del tráfico, o de personas extrañas
- Saber cómo pedir ayuda
- Manejar el dinero
- Usar máquinas automáticas (lavandería, tarjetas de crédito, etc.)

### **Otras habilidades útiles**

#### **Puede su hijo:**

- Utilizar el teléfono móvil
- Utilizar un calendario de compromisos y encargos
- Tomar las medicinas prescritas cuando se requiera

- Utilizar adecuadamente las medicinas que no requieren receta
- Utilizar el protector de sol cuando se necesite
- Utilizar un repelente de insectos cuando se necesite

**Fuente:** Simons, Jo Ann (2008)

**Elaboración:** Freddy Prías A.

Este tipo de habilidades pueden ser una pauta para lo que realmente busque la organización. Ciertamente no dejan de ser una referencia útil, sin embargo, se puede adaptar a las necesidades de la empresa conforme el diseño del puesto de trabajo. Recaltar que la entrevista es parte del proceso donde se establece el primer contacto físico con las personas. En las personas con discapacidad, tanto el diseño del puesto de trabajo como el proceso tienen sus características diferentes.

#### **4.3.2 Test o demás técnicas de selección**

- La realización de un test o prueba de medición de conocimientos en una persona con SD debe de ser acorde a las habilidades y capacidades que la misma demuestre. Se debe recordar que la principal característica del SD es su retardo mental o bajo coeficiente intelectual.
- En la investigación realizada se destacó que en las personas con Síndrome de Down, la valoración o el diagnóstico que se debe realizar consiste en la interacción de la persona con el medio, cómo conversa o responde a determinadas situaciones, habilidades, procesos, rutinas, etc.
- La persona entrevistada con cerca de 20 años de experiencia en el trabajo con personas con SD sugiere la realización de pruebas o test prácticos de índole social, es decir, la manera como se comporta el individuo con el

ambiente. En el caso de que la persona con SD posea cierto tipo de habilidades científicas, el test se debe adaptar o ser flexible frente a la discapacidad.

- La siguiente escala de ambientación se suele realizar en la estimulación temprana de los niños con Síndrome de Down. Se mide en base a porcentajes de reacción frente a determinados objetos o situaciones.

**Tabla 15: Escala de ambientación**

	<b>Número de Ítems</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
<b>1. Condiciones físicas</b>			
- Condiciones físicas del entorno geográfico.	10	5	5
<b>Calificación de las condiciones físicas</b>	10 es 100%	50%	50%
<b>2. Interacción del individuo con Síndrome de Down con personas y objetos</b>			
- Satisfacción de necesidades básicas	5	2	3
- Hábitos familiares	5	3	2
- Respuestas emocionales	5	2	3
- Oportunidades	5	3	2
- Socialización	5	2	3
<b>Calificación de interacción con personas y objetos</b>	25 es 100%	12 (50%)	12 (50%)
<b>Calificación Global</b>	35 es 100%	50%	50%

Total de respuestas sí:

Total de respuestas no:

Observaciones:

**Fuente:** Díaz, D. (2003)

**Elaboración:** Freddy Prías A.

- El puesto de trabajo pasa por un diseño, el cual es ofertado como vacante de trabajo previo a un diagnóstico de área, especialmente para las personas con discapacidad. Este puesto requiere de cierto tipo de habilidades y competencias.
- Bajo la sugerencia de la realización de test prácticos de índole ambiental para comprobar reacciones y habilidades en las personas con SD frente a determinados eventos, se sugiere adaptar esta tabla conjuntamente con el diseño del puesto de trabajo para, de ser el caso siendo el candidato al trabajo una persona con SD, pueda obtenerse cierto tipo de información reactiva al respecto. En la hotelería, este punto es justificable, de acuerdo a la diversidad de áreas con dinamismo y movilidad existentes. Por ejemplo: el individuo con Síndrome de Down en el entorno geográfico que le rodea debe interactuar con 10 ítems, donde se busca la perfección, es decir, la plena interacción del mismo con los 10 objetos propuestos, lo que equivaldrá al 100% de reacción en dicha sección. Esto permitirá medir el grado con el que el individuo con SD se acentúa en el ambiente.
- Este tipo de tablas permitirá comprobar el tipo de habilidades y competencias que posea la persona con SD después de la entrevista y adaptadas al puesto de trabajo, en base a las características de la discapacidad.
- Las reacciones frente a los objetos planteados en el ambiente, la demostración de sus habilidades prácticas como de competencias y la

intervención de la familia en dicha etapa del proceso, permitirán la mejor obtención de información posible.

- En la estimulación temprana se desarrollan a seguido, ya que es etapa primordial para la recuperación de habilidades y ciertas inteligencias perdidas por la propia discapacidad. Este punto se justifica en la importancia de la estimulación temprana en los niños con SD.
- En el desarrollo de test debe tomarse en cuenta, de ser posible, ciertas características de la personalidad de la persona con SD; presión, rutina, orden, etc. Por ende en la entrevista y desarrollo del test la intervención de la familia como del área de GTH es primordial para la obtención de información, en búsqueda de los más óptimos resultados.

#### **4.4 El Síndrome de Down en la inserción laboral**

En las personas con Síndrome de Down, el proceso de inserción laboral es diferente al de personas normales.

Según la investigación realizada, después del proceso de selección, la persona con SD debe pasar por un período de prueba de 2 meses. Esta idea se justifica en la entrevista realizada a la ama de llaves, donde manifestó que en este tiempo una persona con SD se adaptó al ejercicio de las funciones del área mencionada en un hotel de la ciudad.

Frente a esto las organizaciones privadas que trabajan con personas con SD, en sus procesos de calidad, estiman un tiempo diferente de inserción de por lo menos 6 meses.

Ciertamente, el proceso depende en gran medida de cómo el individuo interactúe con el medio.

Frente a la inserción laboral de personas con Síndrome de Down se manifestarán las siguientes sugerencias:

- El tiempo de prueba será otorgado por la organización, en base a información obtenida en el análisis previo. (técnicas de obtención de información)
- Dentro de la inserción laboral, la persona con SD debe poseer un supervisor constante. Como una de sus características es la rutina, la organización debe procurar que el supervisor sea el mismo siempre, sino se puede caer en una desestructura. Este punto lo justifica la persona con experiencia en el trabajo con SD.
- Frente a la explicación de sus funciones y el entrenamiento, estas deben hacerse en base a la división de tareas. Esto se justifica desde la estimulación temprana y cómo ellos desarrollan determinadas funciones.
- Dentro de la inserción laboral, el uso del tiempo con la persona con SD debe ser activo, ya que es una manera de mantenerlos ocupados y continuar desarrollando destrezas y habilidades.
- Las funciones que realice la persona con SD deben ir orientadas a la recuperación de su capacidad cerebral o al desarrollo de destrezas. Por ende, la paciencia en la realización de las mismas como la independencia que tomen en la práctica son indicios de desarrollo.
- La organización debe ejecutar capacitación o sistemas de prevención frente a la persona con SD con el fin de aportar al desarrollo de la persona haciéndole sentir parte del equipo, mostrando el sentido de cultura organizacional como de trabajo en equipo, asegurando su protección y seguridad frente a cualquier evento, etc. La Gestión de Talento Humano en esta práctica es fundamental.
- Corregir y retroalimentar en conjunto con la familia. Este punto se justifica con la experiencia del área de GTH en el hotel investigado.
- Motivar a la persona con SD al alcance de sus metas y objetivos. Este punto se justifica en la experiencia del ama de llaves entrevistada.

Finalmente la organización debe informarse sobre ciertos hábitos y actitudes de las personas con SD, las mismas que serán expuestas en base al marco teórico del SD explicado anteriormente. Cabe recalcar que la propuesta está orientada al alcance de información oportuno que debe poseer el área de GTH frente a la discapacidad.

A continuación se observarán tablas informativas sobre ciertos comportamientos en la persona con SD y el cómo actuar frente a estos. Ésta información se conecta con el marco teórico del SD:

**Tabla 16: Recomendaciones para frenar los hábitos maladaptativos**

---

**Las personas con Síndrome de Down suelen hacer lo que ven hacer a los demás, y no lo que los demás dicen.**

Las personas con Síndrome de Down aprenden visualmente. Si se encuentran rodeadas de personas con malos hábitos, se debe asegurar en lo mayor posible un límite de contacto entre ambas partes, con el fin de evitar inconvenientes y que adquiera malos hábitos. De igual forma, si se encuentran rodeadas de personas con buenos hábitos, suelen seguir estas buenas prácticas.

**Cuidados paternos y supervisión correcta.**

Tanto la mala práctica del tiempo libre como la exhaustiva supervisión, pueden provocar malos hábitos.

**Límite la exposición a situaciones con mayor nivel de riesgo**

Frente a esta posición se debe limitar el acercamiento de la persona con Síndrome de Down a ciertas actividades que suelen ser adictivas. De esta forma se aprovechará más el tiempo restante en actividades provechosas, con el fin de frenar malos hábitos.

---

---

### **Tomarse el tiempo necesario para hablar de ello**

Las personas con Síndrome de Down son buenas receptoras, es decir, son sensibles y atentos a las opiniones y sentimientos de las demás personas. El acercamiento debido y con el tiempo necesario puede resultar muy productivo.

#### **Flexibilidad en los hábitos**

- Elegir conductas posibles de cambio para evitar problemas posteriores de personalidad y desmoralización.
- Para el fomento de la flexibilidad, escoger el mejor momento para que la conversación y el actuar sean pacientes.
- Explicar con paciencia y claridad las diversas opciones flexibles con respecto a la conducta actual.
- Facilite el aprendizaje de la persona con Síndrome de Down frente a la actividad con explicaciones detalladas y simples.
- Utilizar medios u alternativas dinámicas, visuales, para facilitar la comprensión.
- Cuando la persona con Síndrome de Down está sometida al estrés, no intente cambiar el hábito.
- No juzgar ni criticar.
- Explicar las cosas y situaciones con tiempo suficiente.

**Fuente:** McGuire D. & Chicoine B. (2009)

**Elaboración:** Freddy Prías A.

**Tabla 17: Lo que conviene y lo que no se debe hacer respecto al soliloquio**

- 
- No haga que la persona con Síndrome de Down se sienta mal por el hecho de hablar sola.
- 
- No intente suprimir el soliloquio.
- 
- Al hablar con el individuo sobre el soliloquio, realizarlo en lugares donde las personas no interfieran. Estas actitudes suelen molestar a los demás.
- 
- Indicar lugares apropiados para la realización del soliloquio, sea en la casa; y no inapropiados (trabajo).
- 
- Considerar la posibilidad de ponerse de acuerdo con el individuo sobre la realización de un gesto o símbolo para advertirle que está hablando sola en público.
- 
- Comentar a las personas que rodean al individuo con Síndrome de Down que el soliloquio es normal.
- 

**Fuente:** McGuire D. & Chicoine B. (2009)

**Elaboración:** Freddy Prías A.

**Tabla 18: Signos que advierten cuando el soliloquio es un problema y lo que conviene hacer al percibir estos cambios**

---

- La frecuencia del soliloquio aumenta notablemente.

- EL soliloquio se vuelve cada vez más autocrítico.

- El soliloquio se hace en voz muy alta o en tono amenazante.

- El soliloquio se vuelve agitado

- La persona habla sola en sitios públicos (cuando antes lo hacía en sitios privados).

#### **Lo que conviene hacer cuando se perciben estos cambios**

- Preguntar a la persona si algo le preocupa

- Escuche el soliloquio, para descubrir claves sobre la causa del problema.

- Hablar con las personas que conforman en ambiente diario del individuo con Síndrome de Down para ver si existe alguna causa de estrés.

- Observar la existencia de síntomas sobre una enfermedad física. Llevar al individuo a una revisión médica.

- En caso de no obtener resultado alguno para identificar la causa, llevar a la persona para la realización de un examen psicológico.

---

**Fuente:** McGuire D. & Chicoine B. (2009)

**Elaboración:** Freddy Prías A.

**Tabla 19: Lo que se puede y no se debe hacer al tratar una fantasía**

- Intentar limitar la fantasía si ésta interfiere con las relaciones en el trabajo.
- Si la implicación fantasiosa interviene en la vida del individuo, conducirlo a otras actividades.
- Hacer ver a la persona con Síndrome de Down que el objeto de su fantasía no es real. Buscar la intervención hasta cuando fuese necesario. De igual forma ver el momento para no insistir.
- Hacer la reconducción de actividades en la persona con Síndrome de Down de forma positiva, en las limitaciones, ambientes, objetos, etc.

**Fuente:** McGuire D. & Chicoine B. (2009)

**Elaboración:** Freddy Prías A.

Esta información oportuna y general, permitirá conllevar el proceso de inserción laboral en personas con Síndrome de Down, procurando el beneficio y desarrollo para ambas partes.

Ciertamente dependerá del estudio previo que se realice ante la inclusión de personas con Síndrome de Down laboralmente.

## **4.5 Áreas de trabajo en las que se sugiere a las personas con SD en un hotel 4 y 5 estrellas**

Frente al estudio realizado en el ámbito hotelero de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Guayaquil, la determinación de áreas específicas de trabajo para las personas con Síndrome de Down recae en el estudio que cada hotel realice.

Sin embargo, para efectos de la propuesta, cabe reconocer el predominio de ciertas funciones en determinadas áreas para el desarrollo laboral de las personas con Síndrome de Down en dichos establecimientos.

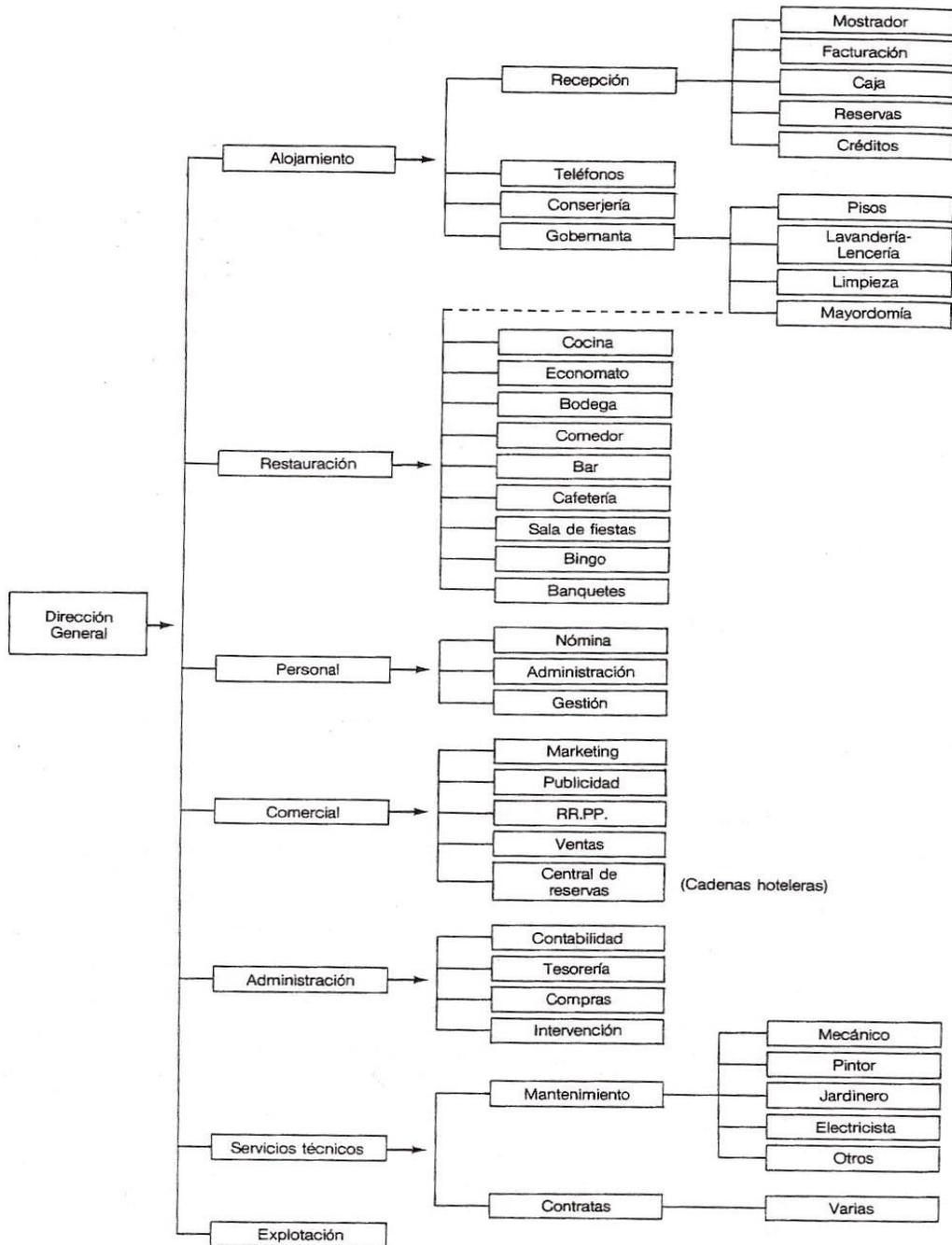
Dentro de los resultados de la investigación y con las características antes mencionadas durante el proceso de GTH, la sugerencia de áreas se tomará en consideración al marco referencial inicial, es decir, al programa de televisión español realizado en un hotel 5 estrellas de Madrid referente a la inclusión de jóvenes con Síndrome de Down.

Posteriormente se añadirá a las existentes, áreas donde el investigador, en base a su experiencia hotelera y a la investigación realizada considere oportunas.

Recordar que la integración de las personas con Síndrome de Down en dichas áreas a sugerir dependerá de las políticas y evaluaciones de áreas establecidas por cada hotel y es probable su diferencia a las mencionadas.

En el siguiente gráfico se mostrará un organigrama como referencia departamental propuesto por Bayón, F. & García, I. (1997) para la definición de áreas:

**Figura 26: Organigrama de un hotel**



**Fuente:** Bayón, F. & García, I. (1997)

El organigrama hace referencia a un hotel 4 y 5 estrellas por su estructura. Recordar que este tipo de hoteles se diferencian tanto por su servicio, como su número de habitaciones, personal, instalaciones, etc.

Frente a esto, el primer departamento a analizar será el de Alojamiento. Este departamento, según el organigrama, contiene 4 áreas importantes en el proceso operativo del hotel, como lo son Recepción, PBX o Teléfonos, Conserjería Y Gobernanta. Por lo general Gobernanta comprende al área de ama de llaves y suele ser un departamento separado.

Cada uno de ellos posee funciones específicas. Por lo general en el departamento de recepción, frente a la investigación realizada, una persona con Síndrome de Down podría ejercer funciones de:

- Botones: se justifica ésta función ya que muestra tareas repetitivas, Consta bajo una supervisión constante. Ofrece un dinamismo en la persona con Síndrome de Down en la interacción social a través de su trabajo. Hace que la persona conserve una imagen impecable. El comportamiento debe ser controlado a medida del tiempo libre que disponga. Finalmente es una de las funciones que ejercía un joven con SD en el programa español.

Las demás áreas, según la investigación, conllevan procesos operativos metódicos, los mismos que originarían problemas en la persona con SD por su esencia en sí. Sin embargo no se deben descartar. Una jovencita con SD en el programa español de referencia fue ubicada en el área de Recepción. Dependiendo de las funciones y tareas del departamento, se verá la mejor posición para estas personas.

En referencia al área de gobernanta o ama de llaves, incluida en el gráfico como parte del departamento de alojamiento, según objeto de investigación, es el lugar de referencia para las personas con SD por sus competencias y habilidades frente a la

limpieza. Tanto pisos (camareros) lavandería, limpieza, son áreas donde se podrán desenvolver muy bien.

- Camarero, lavandería, limpieza: las habilidades presentadas por las personas con SD hacen que sean idóneos para la realización de funciones de limpieza. Generalmente este tipo de áreas conllevan tareas repetitivas y dinámicas que una persona con SD en base a su división de tareas puede realizar perfectamente. Estas funciones atienden a la vez a ser supervisados. No dejan de interactuar socialmente. Durante su turno de trabajo se mantendrán ocupados. No dejan de conservar una imagen impecable y que puede llegar a ser transmitida en lo que hacen. Deben tener cuidado con el uso de químicos como la exposición a situaciones que perjudiquen su seguridad y salud. Este punto se justifica en la serie española, donde una jovencita era camarera. Además de los exitosos resultados obtenidos en la experiencia de la ama de llaves entrevistada.

Frente al departamento de restauración o de alimentos y bebidas, surgen diversos tipos de funcionalidades.

Generalmente, de acuerdo a la investigación realizada, se suele cerrar este tipo de departamentos a las personas con discapacidades, por el tipo de funciones u actividades que conlleva el área, especialmente hacia cierto tipo de discapacidades de cuidado especial. En este caso, las personas con SD entran en estos grupos.

Sin embargo, se justificará la integración de estas personas en el departamento con la particularidad de sus características, es decir, cierto tipo de habilidades que permitirán su desarrollo en el área.

- Asistente de cocina o pastelería: según la investigación realizada, estas personas suelen ser buenos asistentes. Les encanta sentirse útiles,

especialmente en labores que conlleven preparación de alimentos. La cocina permite interactuar con varias personas a la vez, por lo que la supervisión y cuidados está garantizados. La división de tareas es una habilidad innata en las personas con SD e imprescindible en la ejecución de determinadas funciones en dicha área. La limpieza y el buen vestir en la realización del trabajo son puntos a favor en la persona con SD. El uso de instrumentos peligrosos como de actividades que atenten a su seguridad debe ser medido por el departamento. Este punto se justifica en la serie española donde un joven era asistente de repostería y una señorita asistente de cocina.

De igual forma la inclusión en actividades de bodega infieren en el orden de las cosas, seguridad alimentaria, correcto almacenamiento, etc., actividades que en cierto sentido pueden ser del agrado de la persona con SD. Sin embargo el área presenta cálculos financieros y contables, por lo que no deja de ser un impedimento.

- Bar, comedor, banquetes, cafetería: Frente a este tipo de áreas, la investigación manifiesta la atención al cliente de parte de las personas con SD. Este factor suele ser de análisis con resultados interesantes, sin embargo será de referencia debido a las diversas características que poseen dichas funciones en su forma operativa; limpieza de copas, stewards, etc. que permiten un acceso a las personas con SD. Este punto se justifica en la serie española al encontrarse un joven ejerciendo su trabajo en el área de banquetes y bar, siendo mesero y salonero. Este tipo de áreas permiten el contacto con personas, constan bajo supervisión permanente, permiten el desarrollo de habilidades motoras y con actividades repetitivas. Se debe considerar la atención al cliente como las opiniones del mismo, a la vez los recursos con los que se realiza el trabajo.

Tanto en los departamentos de Personal (RRHH o GTH), administración y en áreas comerciales, la discapacidad mental se ha de manifestar en menor grado, debido al nivel

de exigencia técnica que se requiere. Sin embargo, no se debe descartar debido al ejemplo de la jovencita con SD en el área de Recepción de un hotel en Madrid. Son áreas abiertas a otro tipo de discapacidades, pero la inclusión de personas con SD no debe pasar desapercibida.

La inclusión de personas con Síndrome de Down en el área de Mantenimiento y Seguridad suele ser peligrosa, debido al contacto que tienen las personas con determinados eventos. Por ende estas áreas se encuentran descartadas en su mayor parte frente a este tipo de discapacidad. Las labores de jardinería y pintura suelen pertenecer al departamento de gobernanta, sin embargo son funciones que pueden ejercer las personas con SD.

Recordar que este análisis es general y realizado en base a organigrama departamental de referencia, anexado a la investigación realizada.

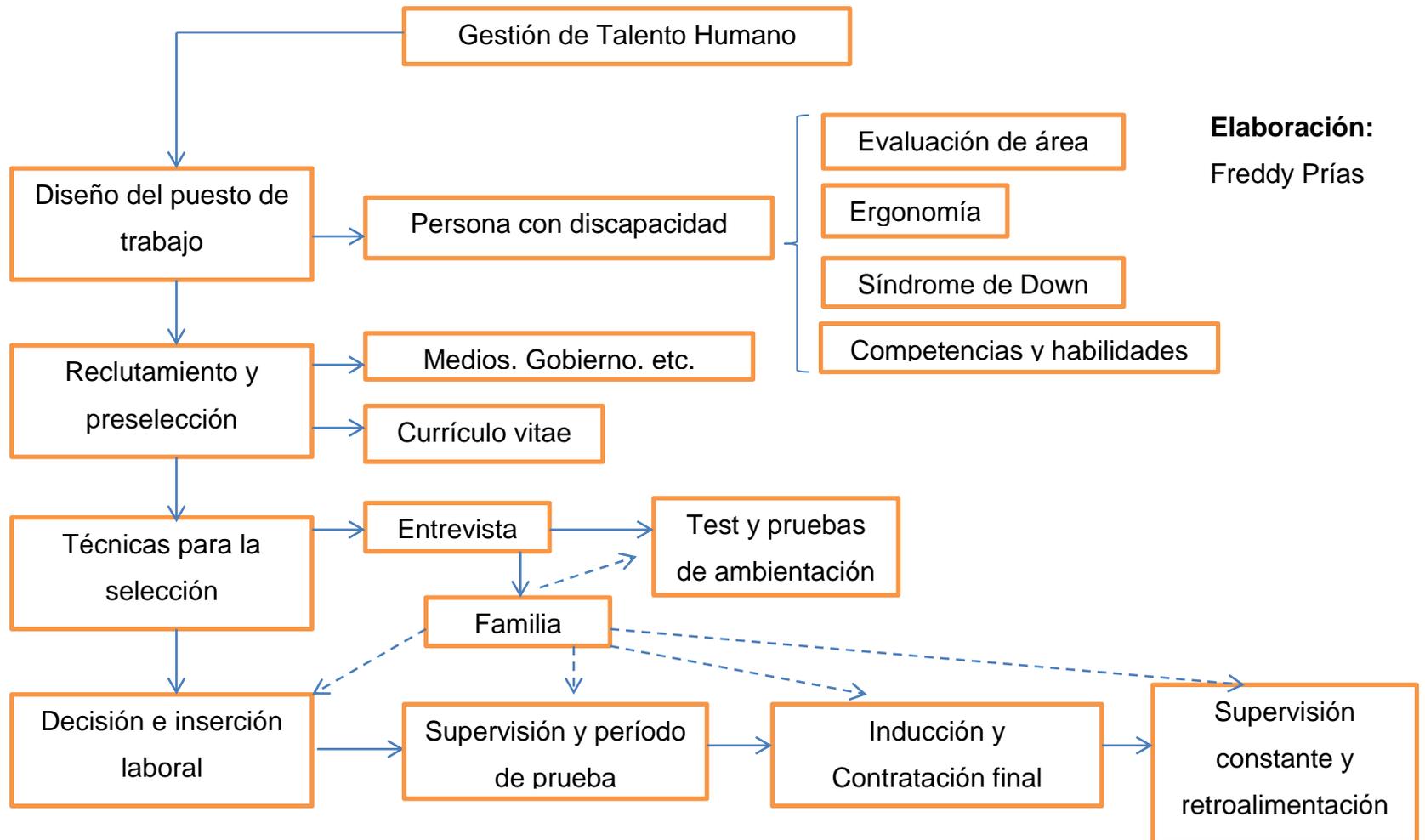
La organización busca la satisfacción de sus necesidades como el cuidado de sus trabajadores, por ende la persona con SD no debe estar expuesta a situaciones u eventos que alteren sus condiciones normales.

La supervisión en los puestos propuestos debe ser constante. La intervención familiar en conjunto con el área de GTH debe ser estrecha y sincera, con el fin de corregir cuando fuese necesario y motivar siempre. El área de GTH en trabajo conjunto con Gerencia deben socializar y sensibilizar a los trabajadores frente a la discapacidad.

#### **4.6 Esquema de la propuesta adaptada al proceso de GTH**

El gráfico manifestado a continuación, representará la propuesta y su adaptación al proceso que se conlleva en el área de GTH explicado a lo largo del desarrollo del capítulo.

**Figura 27: Esquema de la propuesta para la inclusión de personas con SD adaptada al proceso de GTH en un hotel**



## 4.7 Conclusiones

Frente a las conclusiones que se pueden manifestar en el capítulo de elaboración de la propuesta inclusiva para personas con Síndrome de Down en hoteles 4 y 5 estrellas de Guayaquil se deduce:

- La realización de la propuesta se encuentra orientada en el proceso de Talento Humano que se conlleva en cada organización, con adaptación al ámbito hotelero que, debido a su exigencia, la misma tiende a ser variable.
- Se hace hincapié en la evaluación de áreas aptas para las personas con discapacidad de parte de la institución, con el fin de garantizar criterios ergonómicos hacia los demandantes de oportunidades. En este caso se busca que la evaluación de dichas áreas sean guiadas u orientadas hacia las habilidades y competencias que poseen las personas con Síndrome de Down y en base al diagnóstico y diseño de puestos de trabajo, garantizar su inclusión.
- El contacto con la familia se establece desde la entrevista. Esta relación debe ser primordial para la obtención de información necesaria sobre los pilares fundamentales de una persona con SD (imagen, salud, uso correcto del tiempo, habilidades y división de tareas). A su vez, su importancia radicarán en el proceso de inserción laboral, capacitación, retroalimentación, motivación, etc.
- Las pruebas o test deben ser aplicables, en medida de lo posible, de tipología práctica y que permita medir la implicación y comportamiento de las personas SD con el ambiente.
- Ante todo, el área de GTH debe sensibilizar la cultura organizacional y a los trabajadores frente a las discapacidades. En este caso, se debe brindar información sobre el SD, comportamientos, actitudes, cómo actuar frente a

determinadas acciones, etc. con el fin de garantizar la estabilidad y el desarrollo de los mismos.

- La propuesta se ha realizado en carácter general, con ciertas especificaciones del ámbito hotelero. Busca en cada proceso brindar información sobre la discapacidad y a su vez, de cierta forma, favorecer al desarrollo e inclusión de estas personas.

## Conclusiones

El trabajo realizado ha permitido, al investigador, llegar a las siguientes conclusiones:

- La realización de este trabajo de investigación surgió con la idea inicial de elaborar un manual para el sector turístico y hotelero con referencia a las discapacidades. En este sentido iba exclusivamente guiado hacia las capacitaciones, prevenciones, etc. Frente a su amplitud y sucesos en el transcurso del tiempo estimado de elaboración, quedó como propuesta guiada a hoteles de 4 y 5 estrellas de la Ciudad de Guayaquil para el área de Gestión de Talento Humano, su proceso en el establecimiento y una discapacidad específica, el Síndrome de Down.
- Frente a su elaboración, se buscó siempre el realizar una investigación exigente en el ámbito hotelero para demostrar la existencia de personas con Síndrome de Down trabajando en hoteles de Guayaquil. Dato que durante la investigación del fenómeno de la discapacidad en un hotel muestra, resultó ser verídico.
- La investigación permitió conocer, al realizador de la propuesta, la historia del fenómeno de la discapacidad en Ecuador y el mundo. Esto conllevó a su estudio en un hotel seleccionado aleatoriamente, donde se estudió cualitativa y cuantitativamente la incidencia y participación en la vida laboral del establecimiento, de las personas con discapacidad, siendo uno de los resultados la existencia en dicho hotel de una persona con discapacidad mental, discapacidad que fue usada como grupo de referencia para el desarrollo de la propuesta.
- Las entrevistas realizadas permitieron establecer criterios formales para el trato de las personas con discapacidad, desde el departamento. Esto se anexo

con el estudio de la discapacidad escogida, el Síndrome de Down, para la elaboración en sí, de un proyecto inclusivo.

- Se elaboró un marco teórico donde se hizo referencia a las características que posee una persona con Síndrome de Down, peculiares de su discapacidad. Se buscó utilizar información básica y entendible. A la vez se intentó cubrir aspectos fundamentales en la vida de estas personas. El fin del mismo a más de informar a las personas, busca pautas y estrategias para un mejor entendimiento y trato.
- La anexión de la información del fenómeno investigado, sus resultados, y la realización previa marco teórico con información sobre el Síndrome de Down, permitieron en gran medida la orientación de la propuesta a desarrollar guiada al proceso que conlleva el área de Gestión de Talento Humano en un hotel.
- El área de Talento Humano será el actor fundamental para la inclusión de personas con Síndrome de Down en el ámbito hotelero. Su proceso general difiere en menores o mayores características entre establecimientos. Sin embargo a un proceso general, se buscó adaptar los resultados conseguidos como aporte informativo para la oportuna realización de parámetros inclusivos posteriormente.
- Cada proceso contiene un estilo de sugerencia. Al final se realizó una evaluación de áreas adaptables al proceso, a la investigación realizada y a la referencia dada en otros países.
- El resultado de la propuesta es adaptable y a la vez, la práctica de la misma permitirá abarcar más información y características sobre los procesos del área y las discapacidades.
- Dentro de la profesión del investigador, el trabajo de titulación se justifica en el estudio del fenómeno de la discapacidad, marcos teóricos e investigativos de referencias hoteleras y procesos de Talento Humano en hoteles 4 y 5 estrellas.

- El estudio inicial manifestó la poca existencia de políticas hoteleras frente a las personas con discapacidad, descartando las obligaciones de ley.
- Para recalcar, el Ministerio de Turismo no incluye en su lista de hoteles 5 estrellas a un hotel.
- Finalmente el investigador ha abarcado un amplio margen de información, considerando en su realización, puntos importantes para favorecer al merecimiento de oportunidades de personas con Síndrome de Down en el ámbito Hotelero.

El trabajo fue realizado en el tiempo dispuesto, respetando los parámetros establecidos, siendo un reto para el investigador, el alcance de resultados óptimos y comprobables.

## Recomendaciones

Frente a las recomendaciones que el investigador sugiere, después de haber desarrollado la propuesta, se estiman las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda, en la elaboración de la propuesta, el mayor alcance de información posible sobre el Síndrome de Down, con el fin de establecer criterios de acción cada vez más puntuales.
- La importancia de evaluación de áreas de parte del hotel, GTH y Gerencias, permitirá un mejor enfoque hacia el acceso de personas con discapacidad. en este caso, la anexión de ciertas funciones con las habilidades y competencias de personas con SD, incrementarán sus posibilidades de inclusión, además de la utilización de criterios ergonómicos como justificativo de inserción.
- El contacto con la familia y la formación de lazos profesionales son factores esenciales para la inclusión de personas con SD en el ámbito hotelero. No sólo se permitirá la obtención de información sobre el individuo, sino que facilitará en gran medida la inserción laboral.
- Se recomienda la supervisión constante hacia las personas con SD de parte de compañeros de trabajo o personas a cargo de realizar dicha función en el hotel. Esta supervisión debe, en medida de lo posible, ser realizada por la misma persona, la mayoría de veces.
- El área de GTH debe preocuparse por la sensibilización, asesoramiento y socialización hacia los empleados del hotel con temas referentes a la discapacidad, siendo uno de los objetivos de la propuesta, el brindar información sobre el SD para su efectivo desenvolvimiento y desarrollo.
- Finalmente, la propuesta es adaptable a cada organización, no solo al ámbito hotelero. Sin embargo, se debe procurar mantener siempre los intereses de la organización sin descuidar el de las personas con discapacidad, salvaguardando a ambas partes.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abela, J., Ortega, J., & Pérez, A. (2003). Sociología de la discapacidad, Exclusión e Inclusión Social de los discapacitados. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, 45, 77-107.
- Barton, L. (1998). *Discapacidad y Sociedad*. Madrid: Ediciones Morata.
- Bayón, F. & García, I. (1997). *Gestión de Recursos Humanos. Manual para técnicos en empresas turísticas*. 4ta Edición actualizada. Madrid: Editorial Síntesis.
- Cáceres, C. (2004) Sobre el concepto de discapacidad. Una revisión de las propuestas de la OMS. *Auditio: Revista electrónica de audiología.*, vol. 2(3), pp. 74 -77.  
[Lectura en Línea] Recuperado de:  
  
<http://www.auditio.com/revista/pdf/vol2/3/020304.pdf>
- Capote, M. (2009). *Los paradigmas de la investigación científica aplicados a la cultura física y el deporte*. [Lectura en Línea]. Recuperado de:  
  
<http://www.monografias.com/trabajos69/investigacion-cientifica-cultura-fisica-deporte/investigacion-cientifica-cultura-fisica-deporte2.shtml>
- Conadis (2013). *Datos Generales de personas carnetizadas por provincia: Guayas*. [Lectura en línea]. Recuperado de:  
  
[http://www.conadis.gob.ec/index.php?option=com\\_wrapper&view=wrapper&Itemid=69](http://www.conadis.gob.ec/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=69)
- Conadis (2013). *Datos Generales de personas carnetizadas por género a nivel nacional*. [Lectura en línea]. Recuperado de:  
  
[http://www.conadis.gob.ec/index.php?option=com\\_wrapper&view=wrapper&Itemid=85](http://www.conadis.gob.ec/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=85)

Conadis (2013). *Datos Generales de personas carnetizadas mayores de edad a nivel nacional*. [Lectura en línea]. Recuperado de:

[http://www.conadis.gob.ec/index.php?option=com\\_wrapper&view=wrapper&Itemid=86](http://www.conadis.gob.ec/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=86)

Conadis (2013). *Datos Generales de personas carnetizadas menores de edad a nivel nacional*. [Lectura en línea]. Recuperado de:

[http://www.conadis.gob.ec/index.php?option=com\\_wrapper&view=wrapper&Itemid=87](http://www.conadis.gob.ec/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=87)

Conadis (2013). *Datos Generales de personas carnetizadas por causas que originó la discapacidad a nivel nacional*. [Lectura en línea]. Recuperado de:

[http://www.conadis.gob.ec/index.php?option=com\\_wrapper&view=wrapper&Itemid=88](http://www.conadis.gob.ec/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=88)

Conadis (2013). *Datos Generales de personas carnetizadas que trabajan a nivel nacional*. [Lectura en línea]. Recuperado de:

[http://www.conadis.gob.ec/index.php?option=com\\_wrapper&view=wrapper&Itemid=89](http://www.conadis.gob.ec/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=89)

Conadis (s.f.) *Guía de atención a personas con Discapacidad en caso de Emergencias y Desastres*. Inclusión de Personas con Discapacidad en Desarrollo Social. Conadis. [Lectura en Línea]. Recuperado de:

<http://www.conadis.gob.ec/images/documentos/guiaweb.pdf>

Constitución del Ecuador (2008).

Díaz, D. (2003). *Niños con Síndrome de Down. Instrumento de detección y tratamiento de problemas del desarrollo psicológico*. México: Trillas

Egea, C & Sarabia, A. (2001). *Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad*. Murcia. España. [Lectura en línea] Recuperado de:

<http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/rehabilitacion-temprana/clasificacionsomsdiscapacidad.pdf>

Espinosa Ruiz, Antonio (2006). *El concepto de inclusión en programas interpretativos en museos*. V Jornadas AIP, Navarra. Recuperado de:

[http://www.interpretaciondelpatrimonio.com/docs/Jornadas%20AIP/VJorDocs/Antonio\\_Espinosa.pdf](http://www.interpretaciondelpatrimonio.com/docs/Jornadas%20AIP/VJorDocs/Antonio_Espinosa.pdf)

estamosrodando.com (s.f.) *Biografía Pablo Pineda*. [Lectura en Línea] [Fecha de Consulta: 18 de Septiembre 2013] Recuperado de: <http://biografias.estamosrodando.com/pablo-pineda/>

Eurofound (1992). *Towards a Europe of solidarity. Intensifying the fight against social exclusion, fostering integration. Communication from the Commission*. Bruselas. [Lectura en Línea] Recuperado de:

<http://aei.pitt.edu/4819/1/4819.pdf>

Eurofound (2013). Sobre Eurofound. [Lectura en Línea] Recuperado de:

[http://www.eurofound.europa.eu/about/index\\_es.htm](http://www.eurofound.europa.eu/about/index_es.htm)

Federación Española de Síndrome de Down. (s.f.) *12 claves para la autonomía de las personas con Síndrome de Down*. Down España. España. [Lectura en Línea] Recuperado de:

[http://www.sindromedown.net/adjuntos/cPublicaciones/63L\\_12claves.pdf](http://www.sindromedown.net/adjuntos/cPublicaciones/63L_12claves.pdf)

- Fernández, M. & Cuadrado, R. (2011). *La Responsabilidad Social Empresarial en el sector hotelero: revisión de la literatura científica*. Cuadernos de turismo, Universidad de Cádiz. Cádiz. España [Lectura en Línea] Recuperado de: <http://revistas.um.es/turismo/article/viewFile/147181/131231>
- Grijalva, A. (2009). *Principales Innovaciones en la Constitución de Ecuador del 2008*. Instituto de Investigación y debate sobre la gobernanza. París. Francia. Recuperado de: <http://www.institut-gouvernance.org/es/analyse/fiche-analyse-454.html>
- Gross, M. (2010). *Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa*. Pensamiento Imaginactivo. Blog. [Lectura en Línea] Recuperado de: <http://manuelgross.bligoo.com/conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>
- Jijón, M (2010). *Síndrome de Down, pautas para su entendimiento y atención*. Quito: [s.n.]
- Lizarzaburo, G. (2013, Mayo 22). *Lenin Moreno, el vicepresidente que deja a Ecuador un legado de alegría, optimismo y buen humor*. Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica - Andes. [Lectura en Línea]. Recuperado de: <http://www.andes.info.ec/es/personaje/lenin-moreno-vicepresidente-deja-ecuador-legado-alegria-optimismo-buen-humor-video.html>
- Lizarzaburo, G. (2013, Agosto 7). *Misión Solidaria Manuela Espejo potenciará, reforzará y ampliará su cobertura en el 2013*. Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica - Andes. [Lectura en Línea]. Recuperado de: <http://www.andes.info.ec/es/sociedad/mision-manuela-espejo-potenciara-reforzara-ampliara-cobertura-2013.html>
- LOD (2012). *Ley Orgánica de Discapacidades*. Gobierno de la República del Ecuador.

- McGuire, D. & Chicoine, B. (2009). Hábitos, rituales, costumbres y flexibilidad. *Revista española de investigación e información Síndrome de Down Cantabria*. Vol. 26, 42 – 61
- McGuire, D. & Chicoine, B. (2009). El soliloquio, los amigos imaginarios y la vida de fantasía. *Revista española de investigación e información Síndrome de Down Cantabria*. Vol. 26, 95 – 103
- Namakforoosh, M. N. (2005). *Metodología de la Investigación*. 2nda Edición. México: Limusa.
- Narváez, E. & Totoy, L. (2011). Estado Ecuatoriano ante discapacidades. Monografías.com [En línea] Recuperado de:  
<http://www.monografias.com/trabajos89/estado-ecuatoriano-discapacidades/estado-ecuatoriano-discapacidades.shtml#bibliograa>
- National Down Syndrome Society (2012) *¿Qué es el Síndrome de Down?* NDSS. New York. USA. [Lectura en Línea] Recuperado de:  
<https://www.ndss.org/Resources/NDSS-en-Espanol/Sobre-de-Sindrome-de-Down/Que-es-el-Sindrome-de-Down/>
- Núñez, J. (2010) *Análisis del proceso de Gestión de Talento Humano en Hoteles 4 estrellas*. Tesis de Postgrado. Instituto Politécnico Nacional. Escuela Superior de Turismo. México D.F. [Lectura en Línea] Recuperado de:  
<http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/8664/104.pdf?sequence=1>
- Núñez, J & Sánchez, J. (2011) *De la administración del recurso humano a la gestión del Talento Humano*. Temas de Ciencia y Tecnología. Universidad del mar. Campus Huatulco. México. Vol. 15 numero 44, 3 - 10. [Lectura en Línea] Recuperado de:  
[http://www.utm.mx/edi\\_anteriores/temas44/1ENSAYO\\_44\\_1.pdf](http://www.utm.mx/edi_anteriores/temas44/1ENSAYO_44_1.pdf)

- OCDC (s.f.) *Historia*. [Lectura en Línea] Recuperado de:  
<http://www.oecd.org/about/history/>
- ONU (2008). Declaración sobre los Derechos de personas con discapacidad. Ginebra: sin editorial [Lectura en Línea] Recuperado de:  
[http://www.ohchr.org/Documents/Publications/AdvocacyTool\\_sp.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/AdvocacyTool_sp.pdf)
- ONU (s.f.). *Sobre la ONU*. [Lectura en Línea] Recuperado de:  
<http://www.un.org/es/aboutun/>
- ONU (s.f.). *Historia*. [Lectura en Línea] Recuperado de:  
<http://www.un.org/es/aboutun/history/index.shtml>
- ONU (s.f.). *Derechos Humanos*. [Lectura en Línea] Recuperado de:  
<http://www.un.org/es/documents/udhr/>
- OMS (2011). *Discapacidad*. [Lectura en Línea] [Recuperado de:  
<http://www.who.int/topics/disabilities/es/>
- Pérez, K. & Eizaguirre, M. (2000). *Exclusión Social*. Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo. Barcelona: Icaria y Hegoa. [Lectura en Línea] Recuperado de:  
<http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/96>
- Pricetravel.com (s.f.) *Atributos y categorías de hoteles*. [Lectura en Línea] Recuperado de: <http://www.pricetravel.com.mx/info/atributos/categoria>
- RAE (2001). *Diccionario de Lengua Española*. Vigésima Segunda Edición. Madrid: Espasa Calpe. [Lectura en línea] Recuperado de: <http://lema.rae.es/drae/>

Reyes, E. (2008). *La paradoja del Turismo Accesible*. Tesis de Pregrado. Universidad Nacional del Comahuen. Neuquén, Argentina. [Lectura en Línea] Recuperado de:

[http://invisibles.org.ar/blog/wp-content/uploads/2010/06/tesina\\_la-paradoja-del-tmo-accesible.pdf](http://invisibles.org.ar/blog/wp-content/uploads/2010/06/tesina_la-paradoja-del-tmo-accesible.pdf)

RTVE (2013). *Con una sonrisa*. Corporación de radio y Televisión Española. . [Video en Línea] Recuperado de: <http://www.rtve.es/television/con-una-sonrisa/>

Sánchez, M. & Fajardo, M. (s.f.). *La competitividad de los destinos turísticos: Un análisis cuantitativo mediante modelos logísticos. Aplicación a los municipios extremeños*. Dpto. de economía aplicada y organización de empresas. Universidad de Extremadura. Extremadura, España. [Lectura en Línea]. Recuperado de:

<http://fama2.us.es:8080/turismo/turismonet1/economia%20del%20turismo/mercados%20turisticos/competitividad%20de%20los%20destinos%20turisticos.pdf>

Segunda Guerra Mundial (s.f.) *Ghettos* [Lectura en Línea] Recuperado de:

<http://www.ushmm.org/wlc/es/article.php?ModuleId=10005752>

Segunda Guerra Mundial (s.f.) *Holocausto* [Lectura en Línea] Recuperado de:

<http://www.ushmm.org/wlc/es/article.php?ModuleId=10005751>

Senplades (2005). *II Plan Nacional de Discapacidades*. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. Gobierno de la República del Ecuador. [Lectura en Línea] Recuperado de: <http://plan.senplades.gob.ec/plan-nacional-de-discapacidades>

Senplades (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Objetivos. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. Gobierno de la República del Ecuador. [Lectura en Línea] Recuperado de:

<http://plan.senplades.gob.ec/objetivos-nacionales-de-desarrollo-humano;jsessionid=93698805A3907355A0BF0446A8658D6A.nodeaplan>

Simons, Jo Ann (2008). Transición de la escuela a la vida adulta. *Revista española de investigación e información Síndrome de Down Cantabria*. Vol. 25, 165 – 178

Teoríasdelacomunicacións.blogspot (s.f.). *Funcionalismo y estructuralismo*. [Lectura en Línea] Recuperado de:

<http://teoriasdelacomunicaciondos.blogspot.com/2012/10/funcionalismo-y-estructuralismo.html>

Tovar, T. & Fernández, P. (2006). *Aprender Vida. La Educación de las personas con discapacidad*. Lima: Fondo Editorial del Congreso de Perú. [Lectura en Línea] Recuperado de:

<http://es.scribd.com/doc/35746276/15/MODELO-MEDICO-DE-LA-DISCAPACIDAD>

Vargas, Glenda (2011). *Responsabilidad social empresaria en hotelería*. Tesis de pregrado. Universidad de Palermo. Argentina. [Lectura en Línea] Recuperado de: [http://fido.palermo.edu/servicios\\_dyc/proyctograduacion/detalle\\_proyecto.php?id\\_proyecto=335](http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/proyctograduacion/detalle_proyecto.php?id_proyecto=335)

Vicepresidencia del Ecuador (2013). *Programas*. [Lectura en Línea] Recuperado de: <http://www.vicepresidencia.gob.ec/programas-servicios/>

Vicepresidencia del Ecuador (2013, Marzo 24). *Parlamentarios internacionales constatan el trabajo realizado por la Misión solidaria Manuela Espejo*. [Lectura en Línea] Recuperado de:

<http://www.vicepresidencia.gob.ec/parlamentarios-internacionales-constatan-el-trabajo-realizado-por-la-mision-solidaria-manuela-espejo/>

Vicepresidencia del Ecuador (2013, Abril 12). *La Misión solidaria Manuela Espejo llegó a Uruguay para implementar el programa “Artigas sin barreras”*. [Lectura en Línea] Recuperado de:

<http://www.vicepresidencia.gob.ec/la-mision-solidaria-manuela-espejo-llego-a-uruguay-para-implementar-el-programa-artigas-sin-barreras/>

Vicepresidencia del Ecuador (2013, Abril 29). *La Misión solidaria Manuela Espejo inició cooperación con el programa “Guadalajara sin barreras”*. [Lectura en Línea] Recuperado de:

<http://www.vicepresidencia.gob.ec/la-mision-manuela-manuela-espejo-inicio-cooperacion-con-el-programa-guadalajara-sin-barreras/>

2da guerra mundial (s.f.) *Causas* [Lectura en Línea] Recuperado de:

<http://www.2da-guerra-mundial.com.ar/causasdelasegundaguerramundial.php>

# ANEXOS

## Anexo A

### Carta de solicitud a la carrera para la realización del estudio inicial

Guayaquil, 06 de Enero del 2014

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.  
Director (a)  
Carrera de Turismo y Hotelería  
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil  
En su despacho.-

De mis consideraciones,

Yo, **Prías Anchundia Freddy David**, con C.I. **092319304-9**, habiendo cumplido el seminario de graduación de la XII Promoción de la Carrera de Hotelería y Turismo de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil y actualmente desarrollando el trabajo de titulación: "*PROPUESTA PARA LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO CON SÍNDROME DE DOWN PARA SU INCLUSIÓN Y DESARROLLO EN HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL*", solicito en medida de lo posible, para el oportuno desarrollo de la tesis, se me conceda la elaboración de una carta de parte de la carrera indicando ser estudiante de la misma y dirigida a determinados contactos en los hoteles que forman parte del universo de mi trabajo.

Esto con el fin de realizar un acercamiento a dichos establecimientos para la obtención de determinada información, la misma que aportará al trabajo que se está realizando.

De antemano me suscribo por la atención brindada anexando las preguntas que se busca realizar.

Muy atentamente,

  
Freddy Prías A.  
092319304-9  
f.prias@hotmail.com  
freddyprias@hotmail.com

FACULTAD DE ESPECIALIDADES  
EMPRESARIALES  
CARRERA DE TURISMO Y HOTELETERIA

6 ENE 2013 Hora 16:01

.....  
Flor María Ochoa  
RECIBIDO POR

**Anexo B**

**Carta de solicitud de información al Ministerio de Turismo sobre hoteles 4 y 5  
estrellas de la ciudad de Guayaquil**

Guayaquil, 02 de Octubre del 2013

Dpto.  
**Regulación y Control**  
Ministerio de Turismo  
Ecuador  
Ciudad.-

De mis consideraciones,

Yo, **Prias Anchundia Freddy David**, con C.I. **092319304-9**, actualmente egresado de la carrera de Hotelería y Turismo de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, solicito en medida de lo posible, se me conceda el acceso a información referente a la gama hotelera existente en la ciudad de Guayaquil, especialmente de hoteles que se encuentren en el abanico de 4 y 5 estrellas o según la categorización del ministerio, Categoría Lujo y Categoría Primera.

Esto con el fin de determinar una muestra exacta para el desarrollo de mi trabajo de titulación, la misma que consiste en los hoteles existentes en la Ciudad y en la categoría determinada (Lujo y Primera).

De antemano me suscribo por la atención brindada agradeciendo el envío de la información a las direcciones de correo indicadas al finalizar el documento.

Muy atentamente,

  
Freddy Prias A.  
092319304-9  
f.prias@hotmail.com  
freddyprias@hotmail.com

**COORDINACIÓN ZONAL 5.**  
Ministerio de Turismo  
Fecha: 02/10/13  
Hora: 15:00  
Firma: [Signature]  
**RECIBIDO**  
DPTO. REGULACIÓN Y CONTROL

**COORDINACIÓN ZONAL**  
Ministerio de Turismo  
Fecha: \_\_\_\_\_  
Hora: \_\_\_\_\_  
Firma: \_\_\_\_\_  
**RECIBIDO**  
DPTO. REGULACIÓN Y CONTROL

## Anexo C

### Respuesta del Ministerio de Turismo

CATASTRO ALOJAMIENTO LUJO Y PRIMERA



Roxana Flores (rflores@turismo.gob.ec) [Agregar a contactos](#) 07/10/2013 Documentos, Fotos

Para: f.prias@hotmail.com, freddyprias@hotmail.com

CC: Daniela Alcivar, Miguel E. Delgado de la Cuadra

1 dato adjunto (61,3 kB)



[Descargar como zip](#)

Saludos Cordiales

En atencion a su carta recibida en esta Dependencia, sírvase encontrar adjunto catastro de alojamiento de lujo y primera en Guayaquil.

Sin otro particular, me suscribo de Usted.

Atentamente,

**Lcda. Roxana Flores**

Servidor Publico

Dpto. de Regulacion y Control

Ministerio de Turismo del Ecuador

Av. Fco. de Orellana y Justino Comejo

Edif. Gobierno Zonal, piso 8

Telf. (593 4) 2884 274 Ext. 2411

[www.turismo.gob.ec](http://www.turismo.gob.ec)

Guayaquil - Ecuador

## Anexo D

### Catastro de hoteles de Lujo o de 5 estrellas otorgado por el Ministerio de Turismo

CANTÓN	TIPO DE ACTIVIDAD	NO. REGISTRO	NOMBRE	PROPIETARIO	DIRECCIÓN	CATEGORÍA	TELÉFONOS		MAIL/WEB	
GUAYAQUIL (GUAYAQUIL, CAB CANTONAL Y CAPITAL PROVINCIAL)	HOTEL	901500294	CONTINENTAL	ALDO BRUZZONE LEONE	CHILE 510 Y 10 DE AGOSTO	LUJO	2329270	2325454	reservas@hotel continental.com .ec	www.hotelconti nental.com.ec
GUAYAQUIL (GUAYAQUIL, CAB CANTONAL Y CAPITAL PROVINCIAL)	HOTEL	901500295	GRAND HOTEL GUAYAQUIL	GRAND HOTEL GUYAQUIL S.A	BOYACA 1506 Y CLEMENTE BALLEN	LUJO	2329690		info@grandhote lguayaquil.com/ reservas@gran dhotel	www.grandhotel guayaquil.co
GUAYAQUIL (GUAYAQUIL, CAB CANTONAL Y CAPITAL PROVINCIAL)	HOTEL	901500296	HAMPTON INN BOULEVARD HOTEL & CASINO	HOTEL BOULEVARD(E LBOULEVARD S.A)	9 DE OCTUBRE 432 Y BAQUERIZO MORENO	LUJO	2566700	2566427	reserva@hampt on.com.ec	www.guayaquil. hamptoninn.co m
GUAYAQUIL (GUAYAQUIL, CAB CANTONAL Y CAPITAL PROVINCIAL)	HOTEL	901500297	HILTON COLON	HOTEL COLON GUAYAQUIL S.A	AV. FCO. DE ORELLANA KENNEDY NORTE	LUJO	2689000		reservas@hilton guayaquil.com	http://www.guay aquil.hilton.com
GUAYAQUIL (GUAYAQUIL, CAB CANTONAL Y CAPITAL PROVINCIAL)	HOTEL	901500299	ORO VERDE	HOTEL ORO VERDE S.A HOTVER	9 DE OCTUBRE Y 414 GARCIA MORENO	LUJO	42327999	2329350	reservas_gye@ oroverdehotels. com	WWW.OROVER DEHOTEL.LC OM
GUAYAQUIL (GUAYAQUIL, CAB CANTONAL Y CAPITAL PROVINCIAL)	HOTEL	901500300	RAMADA	CADENA HOTELERA HOTELCA C.A.	MALECON SIMON BOLIVAR #606 Y MANUEL LUZURRAGA	LUJO	2563036	2565555	reservas@hotelr amada.com	www.hotelrama da.com
GUAYAQUIL (GUAYAQUIL, CAB CANTONAL Y CAPITAL PROVINCIAL)	HOTEL	901500301	UNIPARK	UNIPARK KARABU TURISMO S.A	CLEMENTE BALLEN 406 Y CHILE	LUJO	2327100	2328352	reservas@unipa rk.com	wwwuniparkhot el.com

GUAYAQUIL (GUAYAQUIL, CAB CANTONAL Y CAPITAL PROVINCIAL)	HOTEL	901506437	SHERATON	FIDEICOMISO LANDUNI	AV. CONSTITUCION S/N Y AV. JUAN TANCA MARENGO, EDIF. HOTEL FOUR POINT SHERATON	LUJO	2082088	2082081	reservas@shera ton.com.ec	www.ghlhotels. com
GUAYAQUIL (GUAYAQUIL, CAB CANTONAL Y CAPITAL PROVINCIAL)	HOTEL	901507340	COURTYARD BY MARRIOTT GUAYAQUIL	SOROA S.A.	CDLA. CONSEJO PROVINCIAL DEL GUAYAS, AV. FRANCISCO DE ORELLANA 236, MZ. 171, SOLAR 9, EDIF. BLUE TOWERS	LUJO	6009200	6009222		www.courtyardg uayaquil.com
GUAYAQUIL (GUAYAQUIL, CAB CANTONAL Y CAPITAL PROVINCIAL)	HOTEL	901508572	HM INTERNATIONA L	BASFUES.A.	CDLA. KENNEDY NORTE, SOLAR #7, MZ. 305	LUJO	2280806		info@hmhotel.e c	www.hmhotel.e c
GUAYAQUIL (GUAYAQUIL, CAB CANTONAL Y CAPITAL PROVINCIAL)	HOTEL	901508639	SONESTA	FIDEICOMISO GMHOTEL	CDLA. VERNAZA NORTE, SOLAR#1-2, MZ. 1	LUJO	2690590		reservations@s onesta.com	http://espanol.s onesta.com/Gu ayaquil
GUAYAQUIL (GUAYAQUIL, CAB CANTONAL Y CAPITAL PROVINCIAL)	HOTEL	901509100	HOLIDAY INN GUAYAQUIL AIRPORT	FIDEICOMISO HOTEL AEROPUERTO	CONJUNTO BAHIA NORTE, MZ. 47, SOLAR 21	LUJO	4714610		jlmorej@holid ayinngye.com	www.holidayinn. com
GUAYAQUIL (GUAYAQUIL, CAB CANTONAL Y CAPITAL PROVINCIAL)	HOTEL	901509123	WYNDHAM GUAYAQUIL	FIDEICOMISO HOTEL CIUDAD DEL RÍO	CERRO SANTA ANA, CONJUNTO PUERTO SANTA ANA, LOTE 3, JUNTO AL EDIFICIO RIVERFRONT	LUJO	3717800			

## Anexo E

### Catastro de hoteles de Primera clase o de 4 estrellas otorgado por el Ministerio de Turismo

GUAYAQUIL (GUAYAQUIL, CAB CANTONAL Y CAPITAL PROVINCIAL)	HOTEL	901500302	ALEXANDER	CITRAVEL S.A	LUQUE 1107 Y PEDRO MONCAYO	PRIMERA	2532000	2328474	hotelalexander @hotmail.com	www.hotelalexander nderecuador.com
GUAYAQUIL (GUAYAQUIL, CAB CANTONAL Y CAPITAL PROVINCIAL)	HOTEL	901500303	AMERICAS LAS	C.I.A. HOTELERA TURISMO DE LAS AMERICAS S.A	MACHALA 811 Y 9 DE OCTUBRE	PRIMERA	2294444	2291842	info@hotellasa mericas.ec	www.hotellasa mericas.ec
GUAYAQUIL (GUAYAQUIL, CAB CANTONAL Y CAPITAL PROVINCIAL)	HOTEL	901500305	DEL REY	INMOBILIARIA INMOPACIFIC S.A	AGUIRRE Y ANDRES MARIN ESQUINA	PRIMERA	2455977	2453351	reservaciones@ hoteldelrey- ecu.com	www.hoteldelrey- ecu.com
GUAYAQUIL (GUAYAQUIL, CAB CANTONAL Y CAPITAL PROVINCIAL)	HOTEL	901500306	DORAL	SERVICIOS TURISTICOS DORAL C.A.SERTUDOR AL C.A	CHILE 402 Y AGUIRRE	PRIMERA	2328490	42327088	reservaciones@ hdoral.com	www.hdoral.com
GUAYAQUIL (GUAYAQUIL, CAB CANTONAL Y CAPITAL PROVINCIAL)	HOTEL	901500313	RIZZO	TURISTICA HOTELERA BORIPE S.A	CLEMENTE BALLEN 319 Y CHILE	PRIMERA	6017500	2320544	hotrizzo@gye.s atnet.net	www.rizzohotel. ec
GUAYAQUIL (GUAYAQUIL, CAB CANTONAL Y CAPITAL PROVINCIAL)	HOTEL	901500315	SOL DE ORIENTE	PROHOTE S.A	AGUIRRE 603 Y ESCOBEDO	PRIMERA	2325500	2329352	reservaciones@ hotelsoloriente. com	www.hotelsolori ente.com

GUAYAQUIL (GUAYAQUIL, CAB CANTONAL Y CAPITAL PROVINCIAL)	HOTEL	901500317	SOL DE ORO	CORPORACION DEL SOL CORPSOL S.A.	LORENZO DE GARAYCOA 1243 Y CLEMENTE BALLEN	PRIMERA	2510000	2532067/8	hsoloro@hotmail.com	
GUAYAQUIL (GUAYAQUIL, CAB CANTONAL Y CAPITAL PROVINCIAL)	HOTEL	901500332	MARCELIUS	MARCELIUS HOTEL S.A	JOSE FALCONI Y JOSE ALAVEDRA TAMA Mz 102 VILLA 12, CDLA. KENNEDY NORTE, JOSE FALCONIMZ 102 Y JOSE ALAVEDRA TAMA ESQ SOLAR 10- 11- 12	PRIMERA	42296044	2296044	info@hotelmrcelius.com	www.HOTELMARCELIUS.COM
GUAYAQUIL (GUAYAQUIL, CAB CANTONAL Y CAPITAL PROVINCIAL)	HOTEL	901502646	GOLD CENTER HOTEL	UTRECH S.A.	CDLA. ALBORADA 5TA. ETAPA AV. RODOLFO BAQUERIZO NAZUR	PRIMERA	2644665	2262883	info@goldcenterhotel.com	www.goldcenterhotel.com
GUAYAQUIL (GUAYAQUIL, CAB CANTONAL Y CAPITAL PROVINCIAL)	HOTEL	901502720	PALACE	HOTEL PALACE HOTPALSA S.A	CHILE 214 Y LUQUE	PRIMERA	42321080	2322887	info@hotelpalaceguayaquil.com	www.hotelpalaceguayaquil.com.ec
GUAYAQUIL (GUAYAQUIL, CAB CANTONAL Y CAPITAL PROVINCIAL)	HOTEL	901502957	CASTELL	RICIA S.A.	AV. MIGUEL H. ALCIVAR Y PUMPILIO ULLOA CDLA. KENEDY NORTE, CALLE MIGUEL ALCIVAR	PRIMERA	42680190	2680099	repcion@castell.com	www.hotelcastell.com

GUAYAQUIL (GUAYAQUIL, CAB CANTONAL Y CAPITAL PROVINCIAL)	HOTEL	901507716	HOTEL CITY PLAZA	HOTEL CITY PLAZA H.C.P. S.A.	BOYACA 922 Y VICTOR MANUEL RENDON	PRIMERA	42309209		reservas@hotel cityplaza.com.e c	http://www.hotel cityplaza.com.e c/
GUAYAQUIL (GUAYAQUIL, CAB CANTONAL Y CAPITAL PROVINCIAL)	HOTEL	901508575	CORONA REAL	OPERATING S.A.	SAUCES IX, SOLAR #12, MZ. L- 11	PRIMERA	6020102		reservas@hotel coronareal.com	http://hotelcoro nareal.com/
GUAYAQUIL (GUAYAQUIL, CAB CANTONAL Y CAPITAL PROVINCIAL)	HOTEL	901508680	GALERIA MAN- GING	HOTELES ECUATORIANO S.S.A.	CALLE NUEVE DE OCTUBRE #1608 Y GARCIA MORENO	PRIMERA	2395498	2691881	resevas@hotelg aleriamanging.c om	www.hotelgaleri amanging.com
GUAYAQUIL (GUAYAQUIL, CAB CANTONAL Y CAPITAL PROVINCIAL)	HOTEL	901508817	AIRPORT	LOPEZ ASPIAZU CARLOS ALBERTO	CDLA. SIMON BOLIVAR, MZ. 37, SOLAR 14	PRIMERA	92392966		airporthotel@liv e.com	http://airporthot elguayaquil.co m/
MILAGRO	HOTEL	910504232	CARSO INN	CORPSOTSA S.A.	CALLE 9 DE OCTUBRE Y ABDON CALDERON	PRIMERA	2975523			www.corpsotsa. com

## **Anexo F**

### **Entrevistas a las personas con discapacidad**

Temas a tratar en las entrevistas dirigidas a las personas con discapacidad

- Datos y tiempo de trabajo
- Motivación para trabajar. Familia.
- Inserción laboral
- Trabajo actual ¿Cómo fue su adaptación al trabajo que desempeña?
- ¿Qué tipo de complicaciones, a parte de su discapacidad, suele ocurrir en el trabajo que realiza? ¿De qué forma suele solucionar esos inconvenientes?
- ¿Qué anécdotas se han suscitado en el tiempo que se encuentra laborando que recuerde con esmero?
- ¿Cree que su discapacidad es limitante para realizar labores diferentes en el hotel? Pregunta guiada hacia otros departamentos.
- ¿Cómo es su relación con sus compañeros del hotel? ¿y con los compañeros con discapacidad?
- En relación a la persona con discapacidad mental ¿Cree usted que las personas con Síndrome de Down pueden trabajar en hoteles?

### **Datos obtenidos**

**Departamento:** Habitaciones

Entrevista # 1

Persona con discapacidad mental

**Cargo:** Ayudante de Lavandería

- Se manifestó al iniciar la entrevista, el objetivo de la misma, el obtener una idea de la experiencia del trabajo del entrevistado.
- Comenzó manifestando que trabaja en el área de lavandería, explicando las funciones o tareas que realiza, como el doblaje de toallas, lencería, procesos, etc.
- El entrevistador le pregunto a la persona con discapacidad mental si existía algún tipo de inconveniente o complicación en el ejercicio de su trabajo, siendo la pregunta a manera de ejemplo y de experiencia propia. El ejemplo se centró en los químicos que se usan en el área de lavandería para lavar como una de las dificultades. La persona con discapacidad mental argumentó que estos químicos son fuertes.
- Se le preguntó sobre el trabajo bajo presión, manifestó que no poseía dificultad alguna, cumpliendo las órdenes y funciones que le acometen.
- Señalo que siempre existe una persona trabajando con él y que le suelen llamar la atención por ciertas acciones ajenas a su trabajo, como el hecho de quedarse conversando en los pasillos o su demora en el baño.
- Manifestó que va a cumplir 4 años en el hotel trabajando, señalando que al inicio el trabajo era más suave que ahora. Indica que la experiencia le permite cubrir el trabajo en su dificultad.
- Indica que aporta a su familia con ciertos implementos o actividades.
- A su vez, se da sus gustos en base a sus preferencias, sean televisión en cable o la asistencia a los partidos de fútbol de su equipo. Frente a esta última siempre busca tener su tiempo libre para el día de partido, cumpliendo las labores impuestas por sus supervisores.
- Suele ir solo al estadio y al trabajo.
- Reconoce sus errores y sus aciertos.
- Señala que sufre del hígado, por consumir alimentos no debidos.
- Señala que en el área sus compañeros le enseñan las funciones a realizar.
- Frente a su experiencia laboral, manifestó que su ingreso al hotel fue inmediato, a pesar de buscar en otros lugares.

- De igual forma, señalaba que previo al hotel trabajó con su padre en una avícola.
- Indicó que siempre ha buscado estudiar mecánica.
- Señalo que va a comenzar a trabajar de camarero.
- El entrevistador señalo la propuesta inclusiva hacia las personas con SD, donde la persona con discapacidad mental manifestó que si estas personas se proponen a trabajar, si lo pueden hacer.

El entrevistador llevó la entrevista a manera de obtener la mayor información posible por las dificultades de lenguaje que la persona con discapacidad mental posee. En este caso las respuestas del mismo fueron cortas.

Se notó alegre y dispuesto a responder y escuchar las preguntas. Bastante sociable.

La entrevista duró aproximadamente 13 minutos, se tocaron las temáticas establecidas para el desarrollo de la misma. Finalizó con la encuesta.

**Departamento:** Seguridad

Entrevista # 2

Persona con discapacidad física

**Cargo:** Seguridad y monitoreo

Experiencia de la persona entrevistada:

- 10 años de experiencia en el monitoreo y seguridad (fábricas de producción, bancos, etc.)
- Ha laborado en empresas importantes y reconocidas a nivel nacional
- Primera experiencia en hotelería con aproximadamente 5 meses trabajando

Reseña sobre la manifestación social en su vida.

- Cursó hasta el 2do año de Ingeniería Electrónica.
- Manifiesta que el área donde labora actualmente es un área de presión, donde se involucran habilidades físicas y mentales.
- Frente a sus anécdotas indica que el corto lapso en el ámbito hotelero ha vivido experiencias únicas frente a sus compañeros y su trabajo, pero su experiencia le ha permitido salir a flote sobre las soluciones a dichos inconvenientes.
- Señala el agrado que posee hacia la filosofía del hotel donde labora actualmente. Manifiesta que existe consideración sobre las personas con discapacidad frente a evaluaciones de áreas.
- Manifiesta que sus trabajos anteriores le han permitido solventar gastos familiares.
- Indica que nada es imposible y que todo depende de uno mismo.
- Señala que una persona discapacitada antes era considerada una carga para la sociedad. Frente a su niñez, manifiesta la existencia de complicaciones para el acceso al estudio. Sin embargo, pudo estudiar luchando ante la conciencia o no agrado de algunos profesores.
- Pudo graduarse, sin embargo fue difícil encontrar oportunidades prácticas, siendo objeto de burla en diversas situaciones.
- Siempre buscó superarse, siendo un testimonio de vida para las personas.
- Manifiesta posee el apoyo de sus inmediatos superiores.
- Indica que el pilar fundamental del área donde labora es la obediencia.
- Indica que su sistema de vida es el poder realizar todo.
- Señala el agrado de la propuesta inclusiva, agradeciendo por la oportunidad y conciencia a otras personas frente a la discapacidad.
- Indica que el grado de discapacidad en una persona es objeto de limitación al momento de trabajar, entendiendo así la limitación de las empresas al buscar estas personas.
- Agradece a las personas por la oportunidad de trabajo brindada.

- Manifiesta que el SD es una persona capaz, a pesar de sus limitaciones. Indica que ha observado abuso de parte de otras organizaciones frente al trabajo realizado por estas personas.
- Conoce acerca de la discapacidad – Síndrome de Down. Señala un ejemplo de una persona con SD con éxito laboral, teniendo su propio negocio y dando oportunidad a otras personas con discapacidad.
- Admira la sonrisa capacidad para sonreír siempre de la persona con SD. Argumenta esta idea bajo el concepto de mundo de fantasía en el que viven.
- Indica los aportes del gobierno frente a la concientización de personas sobre la discapacidad, sin embargo, a su vez, manifiesta cierto tipo de problemas existentes.
- Señala su apertura para brindar testimonio a otras personas.
- Al final el entrevistador agradece al entrevistado al contar su experiencia de vida frente a la discapacidad.

La entrevista duró aproximadamente 31 minutos, se tocaron las temáticas establecidas para el desarrollo de la misma.

## **Anexo G**

### **Entrevistas a Supervisores o Jefes del departamento donde se encuentren personas con discapacidad**

Temas a tratar en las entrevistas dirigidas a supervisores o jefes de departamentos:

- Datos y tiempo de trabajo
- ¿Cómo desempeña su trabajo? Complicaciones de la persona con discapacidad – Seguimiento, logros alcanzados.
- Intervención de la familia
- Adaptación del departamento a la persona con discapacidad.
- Rotatividad en el hotel de las personas con discapacidad. En caso de que existiere, complicaciones, etc.
- Retroalimentación
- Existe filosofía alguna del hotel frente a las personas con discapacidades (laboralmente hablando)
- Opinión sobre Síndrome de Down. Punto de vista sobre la inclusión de estas personas en los hoteles.

### **Datos obtenidos**

**Departamento:** Habitaciones

Entrevista # 3

**Cargo:** Supervisora de Lavandería

Experiencia de la persona entrevistada:

- Camarera
- Supervisora de lavandería

- 5 años en hotelería

Experiencia (comentarios) frente al compañero con discapacidad mental que trabaja en lavandería, del cuál es su inmediato supervisor.

- Se ha trabajado poco a poco.
- Menciona que se le debe indicar todas las funciones a realizar porque suele olvidarse.
- Ha trabajado aproximadamente año y medio con la persona con discapacidad mental.
- Menciona que el compañero posee aproximadamente entre el 30% al 40% de discapacidad mental.
- Señala que la persona siempre debe estar acompañada, ya que el ambiente de la lavandería suele ser peligroso en ciertas ocasiones para esta persona.
- La persona con discapacidad mental suele detenerse al ejercer una función determinada, por lo que hay que estar pendiente siempre.
- Menciona que la persona con discapacidad mental posee algún tipo de “maña”, como el sonido de los dientes, lengua afuera, etc. En este caso se le llama la atención frente a estas posturas, indicándole lo que es correcto.
- El entrevistador manifiesta que la lavandería permite, por su propia estructura física, la vista u observación de cada uno de los trabajadores, que en este caso es una ventaja para la supervisión de la persona con discapacidad. La persona entrevistada confirma este dato.
- Manifiesta que se le llama la atención porque suele ser desordenado, generando retroalimentación del supervisor a la persona con discapacidad mental.
- Señala que vive con la mamá, siendo un sujeto de referencia para la motivación e influencia hacia la persona con discapacidad.
- Indica que la persona con discapacidad mental si posee algún tipo de educación escolar.

- Uno de los puntos más importantes a señalar es el no buscar ejercer presión en la persona con discapacidad. Frente a esto lo calman y vuelven a comenzar.
- Consideran a la persona con discapacidad mental como una persona normal, y la exigencia es igual para todos.
- Frente a la postura del servicio al cliente, la persona entrevistada manifiesta que en estos casos es oportuno no ubicarlos en dichos puestos, por las características señaladas con anterioridad. Entre los puntos a destaca manifiesta la presión que ejerce el huésped y la falta de competencias para resolver un problema.
- El entrevistador hace referencia a la serie española “Con una sonrisa”, donde manifiesta la inclusión de personas con SD en un hotel y en áreas de atención al cliente. Frente a este punto la persona entrevistada manifiesta estar conforme con la inclusión en determinadas áreas más no en servicio al cliente.
- Señala que la ideología o filosofía del hotel permite el acceso de las personas con discapacidad, “Trato justo”.
- Opinión de la persona entrevistada frente a la inclusión de personas con SD en el ámbito hotelero. Manifiesta su postura frente a la inclusión de personas discapacitadas de manera positiva, sin embargo frente a las discapacidades mentales señala cierta limitación al decir que deben siempre estar acompañados. Construye el siguiente ejemplo, a manera de justificación, indicando las experiencias que han sucedido al dejar a la persona con discapacidad mental sola en el ejercicio de su trabajo, como el riesgo al que está sometida esta persona frente a cierta actividad, como lo señaló con anterioridad.

La entrevista duró aproximadamente 15 minutos, se tocaron las temáticas establecidas para el desarrollo de la misma. Finalizó con la encuesta.

**Departamento:** Habitaciones

Entrevista # 4

**Cargo:** Gerente de habitaciones

Experiencia de la persona entrevistada:

- 4 años en el hotel seleccionado para entrevista
- 9 años en hotelería
- Se encuentra a cargo de la recepción, lavandería y ama de llaves.
- Experiencia inicial en recepción, desde el mes de enero está a cargo también de ama de llaves.

Experiencia (comentarios) frente al compañero con discapacidad mental que trabaja en lavandería, del cuál es su Jefe departamental.

- No posee conocimiento del grado de discapacidad mental de la persona con discapacidad que se encuentra en lavandería, sin embargo manifiesta que el gran problema de la persona es que suele olvidarse de las cosas.
- Señala que debe tener una supervisión un poco exhaustiva.
- Manifiesta que en ocasiones los problemas propios de la discapacidad han originado cierto tipo de inconvenientes, por ejemplo en cuestiones de turnos, llegando la persona con discapacidad mental en otro correspondiente, creando problemas al realizar las funciones del departamento en materia operacional.
- Señala que fue dificultosa la adaptación de la persona con discapacidad mental al departamento. Sin embargo, indica que el logro inclusivo de estas personas en el ámbito laboral es a nivel social. Considera a la persona con discapacidad mental como parte del equipo, el más alegre y el más querido.
- Manifiesta algunas características de la persona con discapacidad mental, como el ser coqueto pero a la vez muy respetuoso.
- Indica que el logro del hotel y de la sociedad es hacer sentir a estas personas útiles. Dentro de todas las cosas accidentadas que suelen suceder, por motivos de su discapacidad, el logro de la persona con discapacidad mental es el de poderse educar, acostumbrar y pertenecer.
- El entrevistador hace mención a los hábitos que pueden haberse formado en estas personas, como el orden. Frente a esto la persona entrevistada señala que la

persona con discapacidad mental que labora en el hotel es desordenada, pero sin embargo indica que la predisposición que tiene para aprender.

- Señala que el área de lavandería es la base del departamento de habitaciones. Frente a esto las personas que se encuentran laborando en el turno de la persona con discapacidad mental suelen hacer un poco más de lo establecido, es decir, de lo que le corresponde a cada uno, por motivo de la ayuda, comprensión y paciencia que se tiene hacia su compañero.
- Indica la exigencia hacia todos los trabajadores, la cuál es la misma para la persona con discapacidad mental, considerándolo parte del equipo.
- El entrevistador señala la inclusión de personas con discapacidad mental en varios departamentos del hotel, haciendo referencia a la serie española observada, con la intención de ubicar a estas personas en puestos de atención al público. Frente a esto la persona entrevistada sostiene que el principal inconveniente no pertenece a las personas con discapacidad mental, sino en cómo ellos son observados por los demás, por las propias características de la discapacidad. Confirma esta posición con una experiencia frente a una persona con SD. Sin embargo manifiesta una postura positiva, en referencia a la inclusión de estas personas en áreas de servicio al cliente, bajo supervisión oportuna y en determinadas áreas.
- El entrevistador le realizó una pregunta con referencia a la ubicación de una persona con SD en la recepción del hotel. La persona entrevistada responde con un no rotundo, por la serie de procesos que conlleva el área y capacidades, sin embargo permite el acceso a otras áreas como concierge, botones, hosttest, por la repetitividad de funciones que poseen o cantidad operativa. Siempre bajo supervisión.
- El entrevistador menciona la propuesta a realizar. La persona entrevistada está de acuerdo con la propuesta en base a la experiencia que posee con personas con discapacidad. Hace referencia a las capacidades que debe tener la persona con discapacidad en determinadas áreas, sin que sea motivo de exclusión.

- Finalmente hace referencia a la sociedad, a partir de tendencias y modelos que influyen en la forma de actuar y pensar de las personas.

La entrevista duró aproximadamente 17 minutos, se tocaron las temáticas establecidas para el desarrollo de la misma. Finalizó con la encuesta.

**Departamento:** Habitaciones

Entrevista # 5

**Cargo:** Ama de Llaves

Experiencia de la persona entrevistada:

- 7 meses en el hotel seleccionado para entrevista
- 10 años en hotelería
- Camarera por 9 meses.
- Supervisora de habitaciones por 9 años
- Se encuentra a cargo de lavandería y ama de llaves.

Experiencia (comentarios) frente al compañero con discapacidad mental que trabaja en lavandería, del cuál es su Jefe de área.

- La entrevistadora se expresa encantada del trabajo que conlleva el área de ama de llaves en un hotel. Manifiesta su vocación a la limpieza, al trabajo bajo presión y la importancia de su trabajo en un hotel.
- La persona entrevistada se encuentra 7 meses laborando en el área, por lo que la relación con la persona con discapacidad mental se manifiesta interesante en el corto tiempo. Señala que en los 7 meses de trabajo ha buscado la forma o manera de entender a esta persona por la discapacidad que posee, pero considera lo han limitado.

- Manifiesta el tiempo y la paciencia que se debe tener con estas personas para enseñar determinada función. A su vez indica que estas personas son más inteligentes que lo que otras personas pueden pensar.
- Frente a las órdenes que suele dar a la persona con discapacidad mental, manifiesta la importancia de hacer repetir la orden dada en esta persona, para evitar el olvido. Señala que este tipo de herramientas le permiten un mejor desarrollo.
- Manifiesta la importancia de la motivación en las personas con discapacidades mentales para el desarrollo correcto del trabajo.
- El entrevistador hace referencia a la experiencia de la persona entrevistada preguntándole acerca de su trabajo en relación a otras personas con discapacidad mental, siendo la respuesta a esta interrogante positiva. Bajo esta consigna, el rumbo de la entrevista cambia considerablemente.
- La persona entrevistada manifiesta que ha trabajado con una persona con discapacidad mental por cerca de dos años, la misma que posee una variabilidad del 55% de discapacidad. La discapacidad mental que posee esta persona con la que trabajó es Síndrome de Down.
- Señala que la mayor dificultad de la persona con discapacidad mental en el hotel es el lenguaje.
- Manifiesta que es su experiencia con la persona con SD, le fue más complicado, en el sentido que le tocó enseñarle las actividades propias de una camarera y del departamento en sí. Indica que actualmente esta persona con SD en el hotel donde la persona entrevistada antes trabajó realiza un promedio de 8 habitaciones en el hotel, realiza la limpieza de áreas externas de hotel, entre otras.
- Señala que la persona con SD lleva un período de 3 años en el hotel, donde una de sus principales metas y motivaciones fue el comprarse una casa, objetivo que ya consiguió.
- El entrevistador señala que uno de los objetivos de la propuesta originalmente es la de establecer información sobre la discapacidad en sí, además de averiguar si

en Guayaquil existen personas con SD trabajando en hoteles, por lo que la propuesta se torna viable. Frente a esta postura, se le manifestó a la persona entrevistada y en base a la experiencia que obtiene, comente acerca del proceso de inserción laboral que se realizó con la persona SD en el hotel donde anteriormente trabajó. Frente a esto la persona entrevistada señala que fue un proceso de adaptación de varias personas, dedicándose 2 horas diarias a cada una, en 2 meses con cada uno, donde se pudo encontrar a la postulante con SD de entre varios, e inclusive personas con la misma discapacidad, el perfil que se adapte a las necesidades del hotel.

- Manifiesta que poseen dones y talentos que las personas no saben o no conocen que poseen, en referencia a la persona con SD.
- Señala que motivaba su deseo de adquirir una casa a través de fotos, ahorro e imágenes, fomentando el deseo y la visión de la meta.
- El entrevistador señala que la propuesta es un reto, de la misma forma que es un reto para las personas trabajar con personas con SD. La persona entrevistada manifiesta el reconocimiento que siempre tiene la persona con SD hacia sus seres cercanos.
- De esta forma, y en base a su experiencia, mantiene la idea de la limitación que ha sido ejercida en la persona con discapacidad mental del hotel, estableciendo comparaciones y manteniendo discrepancias con el personal a cargo de esta persona.
- Sostiene que le cuesta exigir a la persona con discapacidad mental en el hotel, ya que se ha acostumbrado al límite impuesto.
- El entrevistador manifiesta que las personas con SD mantienen gestos o actitudes en respuesta a determinada situación. La persona entrevistada sostiene que uno de esos gestos en la persona con la que trabajó era la escritura. Señala que cuando escribía, movía o hacía gestos con su boca, lo que daba a entender al personal que estaba molesta o algo no le agradaba. Indica además que existían malos hábitos en esta persona.

- Señala, en base a una anécdota, que las personas con SD tienden a reaccionar de cierta manera frente a una circunstancia específica. Es en este punto donde interviene la retroalimentación en la persona.
- El entrevistador hace referencia a la inclusión de las personas con SD en España, a través de la serie observada, preguntándole a la persona entrevistada sobre el servicio al cliente, con la intención de ubicar a estas personas en dicha atención. Frente a esto señaló que no está de acuerdo con los prejuicios que existen en la sociedad en base a la exclusión de estas personas. Señala que son personas muy inteligentes y que son capaces de realizar cualquier función dentro del hotel.
- Manifiesta que las personas con SD viven su mundo de fantasía, conocen de más y se concentran en la meta.
- Señala que no es necesario que tengan siempre la supervisión de otra persona, manifestando propiamente la experiencia obtenida en el anterior hotel donde laboró y con una persona con SD.
- Indica que la ideología del hotel es indicio para la accesibilidad de personas discapacitadas.
- Está de acuerdo con la propuesta a realizar de parte del investigador frente a la propuesta inclusiva y de brindar información sobre la discapacidad. Cree es un punto de partida para las demás discapacidades. Justifica esta idea con un ejemplo frente a un familiar epiléptico, señalando los prejuicios de las personas, sociales y laborales a los que están sometidos.
- Señala que en las personas debe existir la apertura hacia la inclusión de personas con discapacidad.

En esta entrevista, se pudo notar la existencia de personas con SD en hoteles de igual categorización que el hotel seleccionado, es decir, perteneciente a la muestra formada.

La entrevista duró aproximadamente 20 minutos, se tocaron las temáticas establecidas para el desarrollo de la misma, apuntando a la vez la experiencia de la persona al trabajar directamente en la hotelería con una persona con SD. Finalizó con la encuesta.

**Departamento:** Seguridad

Entrevista # 6

**Cargo:** Supervisor del departamento de Seguridad

Experiencia de la persona entrevistada:

- Experiencia en empresas importantes como supervisor y encargado de departamentos
- 3 años en hotelería

Experiencia (comentarios) frente al compañero con discapacidad física que trabaja en monitoreo, del cuál es su Jefe de área.

- Menciona que la discapacidad de la persona es física. Posee 4 meses trabajando en el hotel.
- El en proceso de inserción laboral, se manifestó la importancia del cargo como del departamento, como de la existencia de turnos rotativos, buscando la adaptabilidad del cargo a la persona en base a sus competencias.
- Señala que el departamento es el más pequeño de la propiedad.
- Indica que la capacitación a la persona con discapacidad física se da continuamente, cuando se necesite, ya que los procedimientos a tomar en determinadas circunstancias poseen características propias.
- Mantiene que el apoyo del departamento en las diversas circunstancias es mutuo.
- A pesar del poco tiempo que posee la persona con discapacidad física en el cargo, ha dado buenos resultados, señala la persona entrevistada.
- Señala que el departamento se siente muy conforme con la adquisición de la persona con discapacidad física y con los resultados obtenidos.

- Indica que frente a los recorridos o cualquier tipo de actividad, la persona con discapacidad física tiene la predisposición a realizar, sin embargo se le ha manifestado el trabajo en equipo a manera de apoyo para la realización del liderazgo en sí mismo.
- Manifiesta que los problemas familiares se deben dejar fuera del hotel, por lo que la concentración en el departamento y sus funciones debe ser prioridad para el desarrollo y cuidado de la propiedad.
- Frente a la persona con discapacidad mental, manifiesta que es una persona despierta, sabe lo que dice y hace, sabe expresarse y llegar al punto, sosteniendo que es una persona inteligente.
- Señala que la persona con discapacidad física es muy inteligente y estratégica. Confía que en el poco tiempo, el supervisor puede dejar el departamento en él.
- El entrevistador manifiesta la propuesta a desarrollar en base a brindar información oportuna sobre la discapacidad. La persona entrevistada señala la importancia del medio exterior en las personas con discapacidad. Indica que las personas con discapacidad mental son capaces e inteligentes, sin embargo el medio influye en el actuar.
- Indica que en determinadas funciones las personas con SD pueden estar, pero en el servicio al cliente suele ser más complicado, por las diversas reacciones que se pueden suscitar.

La entrevista duró cerca de 20 minutos donde se tocaron las temáticas planteadas.

**Anexo H**  
**Entrevista al Jefe de Gestión de Talento Humano del Hotel**

Temas a tratar en la entrevista, con referencia al proceso que se conlleva en el hotel, especialmente con las personas discapacitadas.

- Selección del personal. Existen enfoques determinados a la elección de la persona idónea para el puesto de trabajo vacante, especialmente hacia las personas con discapacidad.
- Existe algún perfil laboral en los distintos puestos de trabajo hacia las personas con discapacidad
- Experiencia personal (del departamento y supervisores) frente a la persona con discapacidad mental. ¿Qué llamó la atención? ¿Organismos externos que velen por el desarrollo de las personas con discapacidad mental?
- Proceso de inserción laboral con la persona con discapacidad mental. Información médica.
- Opinión sobre la inclusión de personas con Síndrome de Down en hoteles. Características diferentes. Trabajos diferentes. Opinión sobre propuesta.

**Datos obtenidos**

**Departamento:** Gestión de Talento Humano

Entrevista # 7

**Cargo:** Gerente de Talento Humano

Los datos obtenidos son relevantes al proceso de inserción laboral que se conlleva en el hotel frente a las personas con discapacidad. A continuación se manifestarán los puntos más destacados de esta entrevista, la cuál fue la que más tiempo llevó de todas. Recordar

que absolutamente los datos manifestados son en relación al proceso que se conlleva en el hotel.

- Frente al proceso que se conlleva en el hotel, el área de RRHH en conjunto con Gerencia General han realizado estudios y evaluaciones de las distintas áreas del hotel para determinar el acceso de personas discapacitadas al trabajo.
- Esto ha conllevado a la conclusión de la existencia de limitaciones en determinadas áreas para brindar el acceso respectivo a las personas con discapacidad. Esta postura, en el hotel muestra, se ha manifestado en áreas como recepción, alimentos y bebidas, mantenimiento y cocina. Se justifica ante todo la seguridad de las personas en dichas áreas, especialmente en mantenimiento y cocina; sin embargo, no se cierra totalmente el acceso a la oportunidad en las áreas señaladas con anterioridad.
- En las áreas que el hotel brinda más apertura para recibir al personal con discapacidad se encuentran ama de llaves, áreas públicas, limpieza, seguridad y administración.
- No mantienen un perfil específico en la búsqueda de personal, ni se descarta por nivel de titulación.
- Mantienen que es complicado encontrarle un oficio a la persona con discapacidad por muchos factores que influyen al momento de la selección, sean propios de la persona como del ambiente, etc.
- La organización ha optado por establecer un porcentaje límite de discapacidad, que en este caso se manifiesta debajo del 50% en base a experiencias del departamento en sí.
- El entrevistador hace referencia a la persona con discapacidad mental, y cómo el departamento ha manejado las oportunidades de las personas con discapacidades mentales en búsqueda de un trabajo en el hotel. La persona entrevistada señala que la persona con discapacidad mental en el hotel es el único caso que se ha presentado.

- Señala que en la búsqueda que han sostenido en la adquisición de personal con discapacidad, con mayor frecuencia se presentan las personas con discapacidad física.
- Indica que han existido roces con la persona con discapacidad mental, mencionando un caso de la persona con un compañero de trabajo.
- Señala que en el caso de la discapacidad mental, estas personas buscan un modelo a seguir, y en referencia a esta persona es la mamá. Con ella el trabajo ha sido oportuno para garantizar el desarrollo pleno de su hijo en el hotel frente a cualquier situación que existiere (correcciones, retroalimentación, organización, consejos, etc.)
- Indica que la persona con discapacidad mental en el hotel tiene mucho respeto hacia sus superiores, sin embargo, frente a sus compañeros, que en jerarquía son iguales, las actitudes suelen cambiar.
- La intervención de la mamá en el proceso de inserción laboral ha sido imprescindible, puesto que es la mejor persona para acompañar en el desarrollo laboral de su hijo, señala la persona entrevistada.
- Señala que el tener a una persona con discapacidad mental es más complicado y conlleva una gran responsabilidad que cualquier otra discapacidad física.
- Manifiesta que el manejo del carácter de la persona con discapacidad mental es una de sus principales complicaciones. El entrevistador en base a la experiencia obtenida al entrevistar a esta persona señala que el contexto suele reprimir a esta persona, ya que observó conductas distintas y cambiantes en lugares diferentes. De esto concluye como parte importante del departamento de RRHH el saber lidiar estos comportamientos.
- Indica que la limitación que suele tener la persona con discapacidad mental es producto del ambiente que le rodeo antes en el hotel, de los compañeros que trabajaron con él y del opacamiento del que fue testigo. Frente a esto, se han tomado las medidas necesarias, para que ésta persona realice actividades en pro de su desarrollo. En este caso se trabajará con esta persona de camarero.

Complementa esta idea manifestando la rotación del personal del área en las determinadas funciones, donde se le involucra.

- Señala al igual que el ama de llaves, es una persona capaz e inteligente, y que esta opción, al momento de que surja cualquier necesidad, se pueda cubrir.
- Manifiesta que la retroalimentación que se hace con la persona con discapacidad mental es oportuna, pues en variadas situaciones se ha realizado, con el fin de corregir o mejorar. Esto ha llevado a buenas actitudes de parte del mismo.
- Indica que la ideología del hotel permite el acceso de estas personas. Justifica esta idea manifestando, como responsabilidad de la organización, el brindar un lugar oportuno de trabajo para las personas con discapacidad.
- Señala que el análisis previo de las competencias de la persona con discapacidad como del puesto de trabajo se realiza antes de la contratación. Además manifiesta que el tiempo establecido para esto es el mismo para todos los trabajadores.
- Indica que poseen reuniones permanentes con los supervisores, especialmente los primeros meses.
- El entrevistador hace referencia a la serie española que manifiesta la inclusión de personas con SD en un hotel, donde en base a las opiniones obtenidas al hacer la misma observación a las personas previamente entrevistadas, pregunta a la persona entrevistada sobre la postura de atención al cliente que se ha observado en esta serie. Frente a esto la persona entrevistada señala la apertura en base a las competencias, sin descuidar su preocupación frente al puesto de trabajo como a la persona, su desconocimiento sobre la discapacidad en sí, comportamientos, ideología, etc. Indica que es una cuestión delicada frente al cliente.
- El entrevistador hace referencia frente a la propuesta en cuanto a brindar información sobre la discapacidad. La persona entrevistada señala que sería una herramienta oportuna y que permita facilitar la oportunidad que estas personas se merecen en cuanto a su desarrollo. A su vez, indica que a las organizaciones les hace falta asesoría sobre las discapacidades.

- Finalmente la persona entrevistada manifestó su deseo en conocer el contenido de la propuesta, interrogante que fue respondida y aclarada por el entrevistador y autor de la misma.

La entrevista duró cerca de 30 minutos donde se tocaron las temáticas planteadas.

## **Anexo I**

### **Entrevista a Profesional que forma o conlleva procesos con personas Síndrome de Down**

#### **Entrevista # 8**

Temas a tratar en la entrevista, con referencia a la experiencia del entrevistado frente a personas con Síndrome de Down desde la formación temprana.

- Experiencia frente a la estimulación temprana
- Hábitos y como sobre llevarlos
- Barreras culturales hacia las personas con Síndrome de Down
- Consejos para la inserción laboral

#### **Datos obtenidos**

A continuación se manifestarán los datos más destacados de la entrevista:

- La persona entrevistada posee cerca de 20 años de experiencia laborando en el área de la discapacidad.
- Manifiesta que la evolución de la discapacidad se ha dado desde la década de los noventa, gracias a políticas nacionales e internacionales que han impulsado la integración laboral de personas con discapacidad y el respeto de los derechos.
- Indica la existencia de cierto tipo de barreras sociales frente a la ideología de las personas en relación a las personas con discapacidad.
- Hace referencia a la terminología de la inclusión en relación al entorno. Se busca la eliminación de barreras. El individuo no es el del problema, el entorno es el que lo hace limitante o discapacitante.

- Señala que la propuesta que el investigador está realizando, va orientada a la práctica de la misma, con el fin de eliminar barreras aún existentes o creadas.
- La clave frente a la inclusión de la discapacidad es la consideración a la persona. Antes que nada es ser humano, después está el membrete de la discapacidad. Mientras el mundo sea más inclusivo, menos barreras existirán.
- El entrevistador hace referencia a la estimulación temprana, la persona entrevistada señala lo siguiente: indica que el órgano comprometido biológicamente es el cerebro. Desde a maternidad la madre sabe la espera de un niño con Síndrome de Down. La estimulación temprana comienza desde el embarazo con el fin de recuperar el terreno perdido.
- La estimulación temprana permite el desarrollo de inteligencias motrices, cognitivas además de desarrollar el cerebro para la adquisición de habilidades y competencias.
- En el establecimiento del porcentaje de discapacidad que se manifiesta en el carnet de persona con discapacidad, la persona con Síndrome de Down recibe varios diagnósticos, sean médicos, psicológicos, fisiatras, etc. Actualmente el carnet ya no se está emitiendo ya que ha sido causa de estigmatismos, así como las responsabilidades del organismo antes rector (ya deja de existir) han pasado a ministerios referentes. La discapacidad de la persona será emitida en la cédula de identidad.
- Manifiesta que el desarrollo de la persona con Síndrome de Down radica en la importancia de la estimulación temprana como en el acompañamiento familiar.
- Indica que en las personas con Síndrome de Down, la valoración o el diagnóstico que se debe realizar consiste en la interacción de la persona con el medio, cómo conversa o responde a determinadas situaciones.
- Señala la interacción de las empresas, la cultura empresarial y los trabajadores como responsables del desarrollo de la persona con Síndrome de Down en la integración laboral.

- El entrevistador hace referencia al tipo de características que se pueden presentar en una persona con Síndrome de Down en el ejercicio de sus labores, manifiesta como ejemplo el soliloquio, antes conversado con la persona entrevistada, la misma que hace referencia a la parte social, imagen personal y corporal de las personas con Síndrome de Down, debido al estigma que poseen estas personas frente a ellas mismas.
- Sugiere que la persona con Síndrome de Down siempre debe estar activo. Este punto influye en la salud del individuo, especialmente en el sobre peso, problema que se da mayormente en la etapa adulta.
- Señala que las personas con Síndrome de Down son metódicos y ordenados. Justifica que en la estimulación temprana se trabaja mucho en la división de tareas. Se trabaja las actividades previamente ordenadas para su mejor entendimiento.
- Indica que las personas con Síndrome de Down no deben tener un contacto cambiante, en referencia a la supervisión de la que son parte. Esto lo desestructura de la rutina.
- Manifiesta que uno de los pilares fundamentales en el rendimiento de las personas con SD es la salud.
- Asegura que a las personas con SD les encanta sentirse útiles, especialmente en labores de preparación de alimentos con los apoyos necesarios, para que al final pueda hacerlo independientemente. Indica que como asistentes se desempeñan con mucha capacidad.
- El entrevistador hace referencia a la parte familiar y su responsabilidad en el desarrollo laboral de personas con Síndrome de Down. La persona entrevistada confirma este punto.
- El entrevistador hace referencia a la propuesta a crear. La persona entrevistada manifiesta que es un ejemplo claro de la ejecución o práctica laboral de las personas con SD. Menciona que el área de GTH debe trabajar mucho en las políticas hoteleras frente a la aceptación y compromiso con las personas con SD

y del personal con discapacidad en sí. Con las familias se debe trabajar un seguimiento pertinente frente a factores de salud. Finalmente indica de parte del área de GTH la retroalimentación, socialización de riesgos y charlas preventivas frente a la discapacidad. El seguimiento o supervisión no debe descartarse, poco a poco manifestándose los resultados obtenidos.

La entrevista duró aproximadamente 30 minutos, donde se comentaron las experiencias de la persona entrevistada y profesionalismo que deben poseer las personas con SD en el ámbito laboral

**Anexo J**

**Encuesta realizada a los hoteles partes del estudio inicial**

**Hotel:** \_\_\_\_\_ **Persona que atiende:** \_\_\_\_\_

**ENCUESTA**

- 1) ¿Cuál cree usted es el motivo principal para la contratación de personas discapacitadas de parte de las organizaciones? **Puede escoger solo 1 opción.**

Porque la ley obliga

Por responsabilidad social de la organización

Por necesidad de la organización (vacante de trabajo)

Otros: \_\_\_\_\_

- 2) En el hotel, ¿Existe algún tipo de políticas hacia las personas con discapacidad? **Puede escoger solo 1 opción.**

Sí  No

- 3) En otros países la inclusión laboral de personas con Síndrome de Down en hoteles es más desarrollada. ¿Cree usted que en Ecuador, la inclusión laboral de personas con Síndrome de Down en hoteles, se manifestará en forma positiva como lo es en otros países? **Puede escoger solo 1 opción.**

Sí  No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

- 4) En el hotel ¿Existen personas con Síndrome de Down laborando actualmente? **Puede escoger solo 1 opción.**

Sí  No

**Gracias por su tiempo.**

**Anexo K**  
**Encuesta realizada a trabajadores del hotel seleccionado**

**Nombre:** \_\_\_\_\_ **Edad:** \_\_\_\_\_

**ENCUESTA**

- 1) ¿Cuál cree usted es el motivo principal para la contratación de personas discapacitadas de parte de las organizaciones? **Puede escoger solo 1 opción.**

Porque la ley obliga

Por responsabilidad social de la organización

Por necesidad de la organización (vacante de trabajo)

Otros: \_\_\_\_\_


- 2) En un hotel ¿Cuál cree usted, de entre la clasificación de las discapacidades establecidas en Ecuador, se adapta mejor al nivel de competitividad y calidad que su departamento o actividad exija? **Puede escoger solo 1 opción.**

**Departamento donde usted trabaje** \_\_\_\_\_

Discapacidad intelectual

Discapacidad auditiva

Ninguna


Discapacidad física

Discapacidad visual


- 3) En otros países la inclusión laboral de personas con Síndrome de Down en hoteles es más desarrollada. ¿Cree usted que en Ecuador, la inclusión laboral de personas con Síndrome de Down en hoteles, se manifestará en forma positiva como lo es en otros países? **Puede escoger solo 1 opción.**

Sí

No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

**Gracias por su tiempo.**