

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

TEMA:

**Análisis del nivel de inclusión laboral de las personas con
discapacidad intelectual en el sector de restaurantes de la ciudad de
Guayaquil.**

AUTOR:

Solano Lapo, Fausto Agustín

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Licenciado en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**

TUTORA:

Ing. Murillo Paladines Fabiola Alexandra, Mgs

Guayaquil, Ecuador

09 de febrero del 2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Solano Lapo, Fausto Agustín**, como requerimiento para la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.

TUTORA

Ing. Murillo Paladines Fabiola Alexandra, Mgs

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. Knezevich Pilay Teresa Susana, Phd.

Guayaquil, a los 09 días del mes de febrero del año 2024



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Solano Lapo, Fausto Agustín

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación: **Análisis del nivel de inclusión laboral de las personas con discapacidad intelectual en el sector de restaurantes de la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de Licenciado/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 09 días del mes de febrero del año 2024

EL AUTOR

Solano Lapo Fausto Agustín



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, Solano Lapo, Fausto Agustín

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Análisis del nivel de inclusión laboral de las personas con discapacidad intelectual en el sector de restaurantes de la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 09 días del mes de febrero del año 2024

EL AUTOR

Solano Lapo Fausto Agustín

AGRADECIMIENTOS

Agradecimiento incondicional a Dios por darme una razón para seguir en este mundo y de volver a vivir tras enfrentar a la muerte durante mi nacimiento dándome una oportunidad de seguir adelante y plasmarlo en mi cuaderno de vida.

Este agradecimiento es para mi querida madre por la dedicación y paciencia durante todo el tiempo en el que me vio caer y a la vez levantarme, por los logros que presencié durante todo el tiempo tanto desde la escuela, colegio y universidad, por sus consejos; también la participación de mis compañeros y compañeras ahora amigos y amigas durante el tiempo académico en la carrera y un agradecimiento incondicional y especial a mis tres grandes amigas, Paola Game, Kathia Gil y Leysly Contreras por el tiempo y paciencia que tuvieron conmigo durante los comienzos en la universidad y a mi gran amiga Denise Chipe que dio su esfuerzo y lucha para poder continuar con mis estudios, culminando una etapa más de mi vida universitaria y con ello su sacrificio y entrega será reconocido en mi memoria.

Solano Lapo, Fausto Agustín

DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado a mi familia, en especial a mi madre Umbelina Lapo y a mi padre Fausto Colón por ser los pilares y soportes de mi vida para mi crecimiento personal y académico.

De manera especial quiero dedicarle EN MEMORIA para mi compañera y gran amiga Denisse Chipe que estuvo conmigo hasta el final, en el que todos sus esfuerzos son la razón de seguir adelante terminando mi carrera ya que su espíritu permanece en mi corazón y lo que hizo por mí, por ende, SU SACRIFICIO NO SERÁ EN VANO.

A mis compañeras ahora amigas: Kathia Gil, Leysly Contreras y Paola Game como también a mis amigos: Nelson Villón y Sergio Lainez por sus apoyos incondicionales, motivándome para culminar mi carrera, como también a Eliana Quiñonez, Doménica Amaguaya, Liliana Tello y a mi compañero y amigo Vicente Maldonado por ser mis asesores pedagógicos de las materias durante el tiempo de mi carrera universitaria.

A mis compañeras de la Academia de Idiomas Antonella de la Cruz, Lisymeiner Robles y Sanyi Espinoza por el trabajo en equipo para la culminación de los módulos del curso de inglés.

A mis compañeros (as) de trabajo de la empresa Sport Planet que me permitieron seguir laborando y creciendo académicamente y en especial a la administradora del Restaurante-Bar Sport Planet Lilibeth Bohórquez como también a la administración del Restaurante Signori: Carlos Vega, Nelson Afu, Roberta Idrovo y Daniela Alvarado por la confianza de seguir trabajando y en permitirme continuar con mis estudios para mi crecimiento académico.

A mis profesores (as) y ex profesores (as) de la UCSG de la carrera de Administración de Empresas Hoteleras y Turísticas Bilingüe agradecerles por impartir sus conocimientos para mi formación académica relacionados a las materias que he culminado en su totalidad para mi preparación profesional y personal.

Fausto Agustín Solano Lapo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

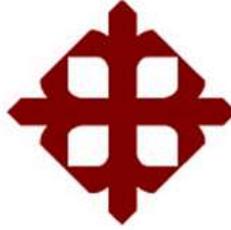
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs
TUTORA

Ing. Teresa Susana Knezevich Pilay, Phd.
DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO

Lcda. Mariela Pinos Guerra, Mgs
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

Ing. José Alberto Medina Crespo, Mgs
OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE TURISMO**

CALIFICACIÓN

APELLIDOS Y NOMBRES	NOTA FINAL DEL TUTOR
Solano Lapo Fausto Agustín	

Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs
TUTORA

Índice General

Introducción	2
Antecedentes	3
Planteamiento del problema	4
Justificación.....	5
Objetivo General	6
Objetivos Específicos:	6
Capítulo I: Marco de la Investigación	7
Marco Teórico	7
La Pirámide de Maslow	7
Teoría de la necesidad	10
Marco Conceptual	20
Marco Referencial	24
Marco Legal	27
Tipo y diseño de la Investigación.....	37
Capítulo 2: Metodología de la Investigación	37
Metodología de la Investigación	37
Métodos de Recolección de datos	38
Población.....	38
Cálculo de la Muestra.....	39
Resultados de las entrevistas	39

Resultados de las encuestas	41
Análisis de las encuestas y entrevistas	47
Capítulo 3: Propuesta	49
Estrategias Sugeridas	55
Conclusión.....	59
Recomendaciones:.....	60
Referencias bibliográficas	61

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Beneficios en restaurantes inclusivos</i>	56
Tabla 2 <i>Estrategias</i>	57
Tabla 3 <i>Socialización</i>	57

Índice de Figuras

Figura 1 <i>¿En qué ciudad se encuentra su restaurante?</i>	8
Figura 2 <i>Dentro de su restaurante ¿Tiene contratados colaboradores con capacidades limitadas?</i>	12
Figura 3 <i>Grados de discapacidad</i>	16
Figura 4 <i>¿En qué ciudad se encuentra su restaurante?</i>	42
Figura 5 <i>Indíquenos el número de colaboradores que se encuentran laborando actualmente en su restaurante.</i>	43
Figura 6 <i>Dentro de su restaurante ¿Tiene contratados colaboradores con capacidades limitadas?</i>	44
Figura 7 <i>Si la respuesta en la Figura 6 es Sí, ¿Cuántos trabajadores tienen con capacidades limitadas?</i>	45
Figura 8 <i>Si la respuesta en la Figura 6 es Sí, ¿Cuántos trabajadores tienen con discapacidad intelectual?</i>	46
Figura 9 <i>Si la respuesta en la Figura 6 es Sí, ¿Cómo ve el desempeño de su colaborador con capacidad reducida?</i>	47

Índice de Apéndices

Apéndice A1. <i>Modelo de la encuesta</i>	64
Apéndice B2. <i>Modelo de la encuesta</i>	67

Resumen

El propósito para este proyecto de investigación es analizar la importancia en la inclusión laboral de las personas con discapacidad intelectual en el sector de alimentos y bebidas dirigida a la población en la ciudad de Guayaquil.

El instrumento aplicado para realizar la metodología es la encuesta la cual nos permitió levantar información sobre el manejo participativo existente en los locales de restaurantes buscando así la participación y el trato igualitario. Por lo tanto, se puede percibir que el estudio realizado es muy importante ya que pretende crear facilidades al momento de permanecer en un establecimiento gastronómico. Los resultados obtenidos evidencian que se debe dar mayor valor a la inclusión y que el personal se encuentre preparado y/o capacitado para atender a los comensales. Sin embargo, es de esencial importancia alertar a los establecimientos de alimentos y bebidas acerca de que es crucial ser inclusivos y posteriormente tomen decisiones y acciones para brindar mejor acceso y servicio.

Palabras Claves: *Accesibilidad, Capacitación, Facilidades, Inclusión Social, Participación, Servicio.*

Abstract

This research project aims to explore the significance of integrating individuals with intellectual disabilities into the food and beverage sector, specifically focusing on the population in the city of Guayaquil.

The methodology involves utilizing surveys to gather information on the current participatory management in restaurant establishments. The goal is to foster participation and ensure equal treatment. Consequently, the study's importance becomes evident as it endeavors to improve the overall experience of individuals when patronizing gastronomic establishments.

The results highlight the importance of prioritizing inclusion and adequately training staff to serve individuals with disabilities. It is crucial to alert food and beverage establishments to the essential nature of inclusivity and encourage them to make informed decisions and take action to enhance access and service provision.

Keywords: *Accessibility, Training, Facilities, Social Inclusion, Participation And Service.*

Introducción

En Ecuador, las personas con discapacidad abarcan un 3.01%, según datos del Ministerio de Salud Pública. Sin embargo, para ellos es imposible tener algún tipo de trabajo en las empresas, aunque el Ministerio de Trabajo del Ecuador indiquen que deben de contratar a un 4% de su plantilla.

La discapacidad en el Ecuador es una barrera en que actualmente sigue siendo un obstáculo pese a las normas reglamentadas en el Código de Trabajo ya que las empresas turísticas gastronómicas no lo aplican en todos los restaurantes. Las personas con discapacidad enfrentan a diario estos obstáculos que no les permite crecer en lo laboral y en lo académico.

Este proyecto, además de invitar a la reflexión pretende ser una herramienta útil y eficaz para vencer barreras y estereotipos, dar claves y animar a las empresas a brindar la oportunidad laboral a las personas con discapacidad intelectual.

Con el desarrollo del presente trabajo se revelará la realidad en el que trabaja las personas con discapacidad intelectual en el sector de restaurantes en la provincia del Guayas, con el propósito de que puedan entender que también tiene derecho a ser mejores ciudadanos y dar ejemplo de superación y lucha.

Este trabajo ayudará a conocer cifras actuales del porcentaje real en el que se encuentran laborando y lo que se busca es entender y tener las mismas condiciones laborales.

Hoy en día las personas con discapacidad envían sus hojas de vida para esperar su oportunidad de empezar su vida laboral, sin embargo, pocas son las empresas que realmente les da esa primera oportunidad.

Antecedentes

En el año 1992, a través de la Ley 180 sobre discapacidades, se creó el Consejo Nacional de Discapacidades CONADIS. Ecuador suscribió la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en el año 2007 y firmó el protocolo facultativo en el 2008, a partir de ese momento se volvió instrumento de aplicación obligatoria para el país. La Ley Orgánica de Discapacidades, aprobada por la Asamblea Nacional y publicada en el año 2012, dispone que toda empresa con más de 25 empleados debe contratar obligatoriamente a personas con discapacidad hasta completar el 4% de su nómina. Por otro lado, en julio de 2021, la tasa de desempleo a nivel nacional fue de 5,2%. Para el área urbana, la tasa de desempleo fue de 6,4% mientras que para el área rural fue de 2,7% (ENEMDU, 2021).

El Estado reconoce el derecho de las personas con discapacidad auditiva al uso de la “Lengua de Señas”, a la educación bilingüe u oralista y auspicia la investigación y difusión de las mismas. El Consejo Nacional de Discapacidades CONADIS realiza programas de capacitación en donde se dictan charlas para personas con discapacidad, como por ejemplo la seguridad e higiene laboral, las facilidades y accesos que les permitan incentivar a las personas buscar alternativas para seguir adelante. Con ello el CONADIS forma conexiones con empresas que le permitan a las personas buscar oportunidades laborales por medio de ferias laborales y dejar que las personas elijan a su voluntad de acuerdo al trabajo vacante.

En la actualidad el Conadis no cuenta con las mismas funciones y responsabilidades que antes, por lo tanto las personas con capacidades reducidas ya no cuentan con una organización nacional que les de ayuda o que los apoyo para poder iniciar su vida laboral. Sería importante que el gobierno considere crear o delegar esas funciones a un ente que pueda continuar con su trabajo.

Planteamiento del problema

El Ministerio de Trabajo fomenta el movimiento de la incursión laboral de las personas con discapacidad con un mínimo del 4% en las empresas a nivel nacional desde el 9 de agosto de 2018. Dentro de la sociedad encontramos un total de 471.205 personas con discapacidad registradas en el CONADIS.

De acuerdo con las estadísticas del CONADIS a nivel nacional en el género masculino encontramos 264.463 personas; en el género femenino hay 206.714 personas y en la comunidad LGBTI registran 28 personas, con ello se muestra un 23,12% con discapacidad intelectual. Del total, actualmente hay 11,54% laboralmente activas (Discapacidades, 2023).

Se puede observar que en la mayoría de empresas hay un grado de marginidad discriminando silenciosamente, por lo que las personas con discapacidad buscan capacitaciones y oportunidades para ser incluidos en grupos y tener el mismo trato que los demás. El gobierno ecuatoriano, busca suplir las necesidades de este sector, a través de bonos solidarios, estos datos muestran existen 1.591 personas con discapacidad intelectual que viven en la ciudad de Guayaquil, no cuentan con ingreso alguno, siendo totalmente dependientes de los hogares donde viven y familiares que los atienden.

El problema, a más de ser la falta de oportunidades que tiene este sector para poder ser insertado laboralmente, es que, estas personas no estén preparadas para las ofertas laborales que se presenten en el mercado. No ha sido tarea sencilla para los que incursionan en el emprendimiento lograrlo con éxito, así como también, es necesario contar los conocimientos y competencias necesarias para la obtención de empleo.

Justificación

El Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS), permite que las personas tanto adultos como jóvenes puedan recibir capacitaciones gratuitas. Esto le permiten visualizar y medir sus talentos a las personas para enfrentarse al mundo exterior y con ello van desarrollando sus habilidades y obteniendo experiencias.

Actualmente se necesita conocer la importancia sobre la incursión laboral de las personas con discapacidad intelectual en el sistema turístico en la ciudad de Guayaquil. Es importante destacar que en el turismo se necesita la interacción de personas con diferentes capacidades.

Es importante que todas las personas tengan independencia y estabilidad, y salvaguardar su derecho a trabajar en una empresa que le brinde las oportunidades de aprender y poner en práctica alguna actividad que les permita acomodarse y adaptarse al medio laboral sin discriminar a nadie. Las empresas de servicios turísticos pueden enriquecerse de las capacidades de este segmento de la población y su incursión en la sociedad mediante convocatorias a seminarios y darle la oportunidad para que puedan desarrollar sus conocimientos académicos y desenvolverse en el medio.

Pregunta de investigación

¿Cuál es el nivel de inclusión laboral de las personas con discapacidad intelectual en el sector de restaurantes de la ciudad de Guayaquil?

Objetivo General

Determinar el nivel de inclusión laboral de las personas con discapacidad intelectual en el sector de restaurantes de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos Específicos:

- Analizar la fundamentación teórica de la investigación para identificar el instrumento de medición adecuado para la investigación.
- Caracterizar el estado actual de las personas con discapacidad intelectual en Guayaquil para determinar el nivel de inclusión en el sector de restaurantes.
- Proponer estrategias para la mejora del nivel de inclusión laboral de las personas con discapacidad intelectual en los restaurantes de la ciudad de Guayaquil.

Capítulo I: Marco de la Investigación

En este capítulo se incluirá todos términos, teorías, ejemplos y normativa que deben de socializarse para introducir el desarrollo del presente trabajo de titulación.

Marco Teórico

La Pirámide de Maslow

Esta teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow (1908 - 1970) en su obra: *“Una teoría sobre la motivación humana”* de 1943, que posteriormente amplió. Maslow formula que es una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas como son la fisiología, la seguridad y la afiliación. Los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados como son el reconocimiento y la autorrealización.

La idea básica de esta jerarquía es que las necesidades más altas ocupan nuestra atención solo cuando se han satisfecho las necesidades inferiores¹. Las fuerzas de crecimiento dan lugar a un movimiento ascendente en la jerarquía, mientras que las fuerzas regresivas empujan las necesidades prepotentes hacia abajo en la jerarquía.

En este caso, las necesidades de afiliación el ser humano por naturaleza siente la necesidad de relacionarse, ser parte de una comunidad, de agruparse en familias, amistades o en organizaciones sociales. Entre estas se encuentran la amistad, el compañerismo, el afecto y el amor. Las necesidades de estima que indica Maslow son dos: alta y baja.

- La estima alta concierne a la necesidad del respeto a uno mismo, e incluye sentimientos tales como: confianza, competencia, maestría, logros, independencia y libertad.

¹ Observar gráfica N°1: Pirámide de Maslow.

- La estima baja concierne al respeto de las demás personas: la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus, dignidad, fama, gloria e incluso dominio.

La merma de estas necesidades se refleja en una baja autoestima y el complejo de inferioridad. El tener satisfecha esta necesidad, apoya el sentido de vida y la valoración como individuo y profesional, que tranquilamente puede escalonar y avanzar hacia la necesidad de la autorrealización.

La necesidad de autoestima es la necesidad del equilibrio en el ser humano, dado que se constituye en el pilar fundamental para que el individuo se convierta en el hombre de éxito que siempre ha soñado, o en un hombre abocado hacia el fracaso, el cual no puede lograr nada por sus propios medios. El último nivel es algo diferente y Maslow utilizó varios términos para denominarlo: motivación de crecimiento, necesidad de ser y autorrealización.

Esta necesidad psicológica se encuentra en la cima de las jerarquías, y es a través de su satisfacción que se encuentra una justificación o un sentido válido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad. Se llega a estas instancias cuando los niveles anteriores han sido alcanzados y completados, o al menos hasta cierto punto.

Figura 1

¿En qué ciudad se encuentra su restaurante?



Nota: Esta imagen representa los 5 niveles de las necesidades de la Pirámide de Maslow. Tomada por *Psicología y Mente*, por Garcia-Allen, 2023.

Ciclo Deming

El Ciclo de Deming o ciclo PDCA por sus siglas en inglés (Plan, Do, Check, Act), es una metodología de mejora continua ampliamente utilizada en diversos ámbitos, especialmente en la gestión empresarial y de proyectos. Su objetivo es lograr la mejora constante de procesos, productos y servicios a través de un ciclo repetitivo de cuatro fases:

- Planificar
- Hacer
- Verificar
- Actuar

A este método de análisis para la continua mejora se le denomina Deming por el padre de la gestión de calidad William Edwards Deming, el cual fue desarrollado en 1920, sin embargo, el auge de esta terminología se dio hasta los años 50' cuando se necesitó reconstruir la infraestructura industrial japonesa luego de la Segunda Guerra Mundial², proyecto en el cual se puso en práctica la planificación, ejecución, análisis y corrección (SYDLE, 2023).

La aplicación del ciclo Deming trae consigo mejoras en los procesos de las empresas (producción, marketing, ventas, recursos humanos, etc.), además del desarrollo de productos y servicios (diseño, manufactura, control de calidad, etc.), forma parte también de la gestión de proyectos (planificación, ejecución, control, cierre), en cuanto al desempeño personal ayuda a mejorar mediante el establecimiento de metas, planificación de actividades y control de resultados.

Teoría de la necesidad

Por otro lado, la teoría de las necesidades de David Clarence McClelland (1961) indica que las motivaciones de logro, de afiliación y de poder, son esenciales para observar el desempeño de un individuo dentro de una empresa³.

Necesidad de logro: Tienen una fuerte inquietud por establecer y lograr metas desafiantes. Son buenas asumiendo riesgos calculados para lograr metas desafiantes y sus objetivos. Las personas que tienen necesidades de alto rendimiento son personas que siempre trabajan para sobresalir, evitando particularmente situaciones de bajo riesgo y con pocas recompensas, así como aquellas difíciles de lograr y con un alto riesgo. Los individuos motivados por las necesidades de logro generalmente tienen un fuerte deseo de establecer objetivos difíciles y cumplirlos.

Su preferencia es trabajar en el entorno laboral orientado a resultados y siempre apreciar cualquier comentario sobre su trabajo. Asimismo, toman riesgos calculados para alcanzar sus metas y eludir situaciones, tanto de alto riesgo como de bajo riesgo. A menudo prefieren trabajar solos. Este tipo de personalidad cree en una estructura jerárquica derivada principalmente de logros basados en el trabajo.

En cuanto a la retroalimentación, requieren una evaluación justa y equilibrada porque quieren saber lo que están haciendo bien y que no, para identificar aquello que puedan mejorar.

Necesidad de afiliación: Hace referencia a la necesidad de tener relaciones interpersonales y sociales con otras personas o colectivos. De esta forma, buscan trabajar en grupos, generando relaciones amistosas y duraderas. Además, desean sentirse queridos por los demás, colaboran con otros para competir con ellos y, por lo general, evitan situaciones de alto riesgo e incertidumbre.

Asimismo, se sienten bien cuando quieren les rodean y les devuelven señales de pertenencia. Les gusta pasar su tiempo socializando y manteniendo relaciones y poseen un fuerte deseo de ser amados y aceptados. Estas personas se apegan a lo

³ Observar gráfica 2: Cuadro de necesidades de McClelland.

básico y juegan con los libros sin sentir la necesidad de cambiar las cosas, principalmente debido al temor de ser rechazados.

Estas personas también tienden a adherirse a las normas culturales de su lugar de trabajo y, por lo general, no las cambian por temor al rechazo. La colaboración es la forma de trabajar para ellos, la competencia sigue siendo secundaria. Además, trabajan efectivamente en roles basados en interacciones sociales, como en puestos de servicio directo al cliente.

Al dar un feedback grupal, para su motivación es importante incluir una valoración personal, individual. También es pertinente enfatizar la manera en la que han respondido a la confianza que se ha depositado en ellas. Hay que tener en cuenta que estas personas a menudo no quieren sobresalir, por lo que es mejor hablar con ellas en privado.

Necesidad de poder: Habla del grado de deseo que puede sentir una persona por mantener el control y la autoridad sobre otras personas e influir en su decisión de acuerdo con las propias necesidades o deseos. La necesidad de mejorar su autoestima y reputación impulsa a estas personas a que sus ideas sean aceptadas e implementadas antes que los puntos de vista de los demás.

Por su parte, si poseen la habilidad suficiente para saciar su deseo, por lo que suelen convertirse en líderes fuertes. Además, pueden pertenecer a dos grupos: al de los motivadores de poder personal o institucional. Si pertenecen al de motivador de poder institucional buscará liderar y coordinar un equipo hacia un fin.

En cualquier caso, la competencia les motiva y disfrutan ganando debates. El estatus y el reconocimiento son algo a lo que aspiran, igual que a ser los líderes del equipo ganador. Son auto disciplinados y esperan lo mismo de sus compañeros y equipos.

La retroalimentación para las personas motivadas por el poder debe ser directa. Además, su rendimiento se ve potenciado en aquellas empresas que les ayudan a alcanzar sus aspiraciones profesionales. (Rodríguez, 2022)

Figura 2

Dentro de su restaurante ¿Tiene contratados colaboradores con capacidades limitadas?



Nota: La imagen representa las necesidades del psicólogo estadounidense David McClelland. Tomado por *Ceolevel*, 2018.

Teoría del desarrollo de la personalidad y de la dinámica de la conducta de Rogers y de las contribuciones de Maslow.

Según Carl Rogers (1902 – 1987), Maslow estaba más preocupado en aprender sobre que hace la gente más feliz y lo que se puede hacer para mejorar el desarrollo personal y la autorrealización. Pero Rogers identifica 5 características para explicarlo mejor:

Apertura a la experiencia: aceptan tanto las emociones positivas como negativas. Las emociones negativas no son negadas, sino examinadas (en lugar de recurrir a mecanismos de defensa del yo). Si una persona no puede abrirse a sus propios sentimientos, no se puede abrir a la actualización del yo.

Vivencia existencial: estar en contacto con las diferentes experiencias tal y como ocurren en la vida, evitando los prejuicios y las preocupaciones. Incluye ser

capaz de vivir y apreciar de forma plena el presente, no estar siempre mirando al pasado o al futuro. Esto no significa que no debamos planificar cosas para el futuro. Simplemente, debemos reconocer que el presente es lo que tenemos.

Confianza en nuestro organismo: Hay que prestar atención y confiar en los sentimientos, instintos y reacciones. Debemos confiar en nosotros mismos y hacer aquello que creemos que es correcto y que surge de forma natural. Rogers se refiere con esto a la confianza que debemos tener en el propio yo, indispensable para estar en contacto con la autoactualización.

Creatividad: Incluye la habilidad para ajustarse y cambiar buscando nuevas experiencias.

Libertad experiencial: Las personas plenamente funcionales están satisfechas con sus vidas, ya que las experimentan con un verdadero sentido de libertad.

Discapacidad Intelectual

Se define como toda aquella limitación del funcionamiento intelectual que dificulta la participación social o el desarrollo de la autonomía o de ámbitos como el académico o el laboral, poseyendo un CI inferior a 70 e influyendo en diferentes habilidades cognitivas y en la participación social (Mimenza, 2018).

Una persona con discapacidad intelectual tiene dificultad para comprender ideas complejas, razonar, resolver problemas, tomar decisiones y desenvolverse en la vida diaria, lo cual influye en sus relaciones interpersonales y les convierte en personas fácilmente influenciables; dentro de esta categoría se encuentra el retraso mental en sus grados fronterizo, leve, moderado, grave y profundo.

Para valorar este tipo de discapacidad se toma en cuenta la psicomotricidad, el lenguaje, las habilidades de autonomía personal y social, el proceso educativo, ocupacional, laboral y la conducta.

Las personas con discapacidad intelectual, poseen un CI (Coeficiente intelectual) menor a 70, lo cual está debajo de la media que es entre 90-100. Por

consiguiente, esto afecta e influye en las habilidades cognitivas y entorpecen el desarrollo académico y laboral de la persona (Revista motricidad, 2019).

Causas Discapacidad Intelectual

No existen estudios que confirmen las causas, pero muchos doctores han encontrado diferentes posibles causas: de la discapacidad intelectual. Las más comunes son:

Condiciones genéticas: A veces la discapacidad intelectual es causada por genes anormales heredados de los padres, errores cuando los genes se combinan, u otras razones. Algunos ejemplos de condiciones genéticas incluyen síndrome de Down y phenylketonuria (PKU).

Problemas durante el embarazo: La discapacidad intelectual puede resultar cuando el bebé no se desarrolla apropiadamente dentro de su madre. Por ejemplo, puede haber un problema con la manera en la cual se dividen sus células durante su crecimiento. Una mujer que bebe alcohol o que contrae una infección como rubéola durante su embarazo puede también tener un bebé con una discapacidad intelectual.

Problemas al nacer: Si el bebé tiene problemas durante el parto, como, por ejemplo, si no está recibiendo suficiente oxígeno, podría tener una discapacidad intelectual.

Problemas de la salud: Algunas enfermedades tales como tos convulsiva, varicela, o meningitis pueden causar una discapacidad intelectual. La discapacidad intelectual puede también ser causada por malnutrición extrema (por no comer bien), no recibir suficiente cuidado médico, o por ser expuesto a venenos como plomo o mercurio

Grados de Discapacidad

Podemos considerar los siguientes grados de discapacidades más comunes en nuestro medio:

Discapacidad leve: Presenta una puntuación de 50 y 70 de CI en la cual suelen generar ligeros déficits sensoriales y/o motores, adquieren habilidades sociales y

comunicativas en la etapa de educación infantil y adquieren los aprendizajes instrumentales básicos en la etapa de educación primaria (Emanuel, 2021).

Se trata de personas autónomas en su mayoría, precisando de orientación social en situaciones concretas, ayuda en temas legales, económicos o la crianza de hijos.

Discapacidad moderada: Se sitúa por debajo de 50 en CI, lo que genera la necesidad constante de una supervisión, tanto en la educación como en el trabajo, aunque, con mucha terapia pueden tener cierto grado de autonomía (Navarra, 2023).

Su comunicación es eficiente en lo social, aunque poco compleja y es capaz de establecer relaciones con el entorno y hacer nuevos vínculos con personas ajenas a la familia.

Discapacidad grave: Con un CI entre 20 y 35, suelen precisar de supervisión y apoyo constante. La adquisición del lenguaje se retrasa y es limitado.

Pueden aprender la lectura de ciertas palabras y comprender la comunicación social y sencilla, del mismo modo, pueden realizar tareas simples con ayuda y vigilancia. Sin embargo, su grado de autonomía es muy escaso (Sanz, 2023).

Discapacidad Muy grave: Tiene un CI inferior a 20 en donde necesitan ser cuidados de manera constante, teniendo muy pocas opciones a menos que gocen de un elevado nivel de ayuda y supervisión y por lo general su tasa de supervivencia es baja. En lo que se refiere al ámbito comunicacional y social pueden llegar a comprender instrucciones y gestos, pero tienen que ser sencillos y directos.

La expresión emocional se da principalmente mediante la comunicación no verbal directa, sin simbolismo y disfrutan de la relación con personas conocidas. A nivel práctico, la persona tendrá dependencia para mayor parte de actividades posibilitando que participen en la vida cotidiana del hogar y la sociedad (Mimenza, Psicología y Mente, 2017).

Figura 3

Grados de discapacidad



Nota: La imagen representa el porcentaje de acuerdo al grado de discapacidad.

Tomado de <https://escuelasdelenguaje.com/que-grado-de-discapacidad-tiene-un-tel/>

Signos de la Discapacidad Intelectual

Como el 87% de los niños con discapacidad intelectual sólo serán un poco más lentos que el promedio al aprender información y destrezas nuevas. Es posible que sus limitaciones no sean aparentes durante la niñez y que no sean diagnosticadas como personas con discapacidad intelectual hasta que comiencen a ir a la escuela. Como adultos, muchas personas con la discapacidad intelectual leve pueden vivir independientemente. Es posible que otras personas no las consideren como personas con una discapacidad intelectual.

El otro 13% de personas con discapacidad intelectual marca menos de 50 en las pruebas de inteligencia. Estas personas tendrán más dificultades en la escuela, en casa, y en la comunidad. Una persona con retraso más severo necesitará apoyo más intensivo durante toda su vida.

Cada niño con discapacidad intelectual es capaz de aprender, desarrollarse, y crecer. Con ayuda, todos estos niños pueden vivir una vida satisfactoria.

Hay muchos signos para poder identificar la discapacidad intelectual en las personas:

- Sentarse, gatear, o caminar más tarde que los otros niños;
- Aprender a hablar más tarde, o tener dificultades al hablar;
- Tener dificultades en recordar cosas;
- No comprender cómo pagar por las cosas;
- Tener dificultades en comprender las reglas sociales;
- Tener dificultades en ver las consecuencias de sus acciones;
- Tener dificultades al resolver problemas; y/o
- Tener dificultades al pensar lógicamente.

Consejos para apoyar a los adultos con Discapacidad

Los expertos sugieren considerar los siguientes consejos:

Paciencia y comprensión: Recuerda que aprender nuevas habilidades puede llevar más tiempo.

Apoyo educativo: Busca programas educativos adaptados a sus necesidades. Esto puede incluir aulas de educación especial o programas de inclusión.

Fomenta la independencia: Anima a tu ser querido a hacer cosas por sí mismo, incluso si lleva más tiempo. Esto puede ayudar a aumentar su confianza y autonomía.

Promueve la socialización: Fomenta las oportunidades para que interactúen con otros. Esto puede ayudar a mejorar sus habilidades sociales y su sentido de pertenencia

Diferencia entre Enfermedad y Discapacidad en las relaciones laborales

La condición personal de la discapacidad se ha convertido en causa legal de discriminación al señalar o referirse el Estatuto de los Trabajadores de manera directa y concreta a que los trabajadores no podrán ser discriminados por razón de discapacidad, siempre que se hallasen en condiciones de aptitud para desempeñar el trabajo o empleo de que se trate. Pero no podemos y debemos confundir dos conceptos que no son iguales ni equiparables; ni desde el punto de vista del lenguaje, ni desde el punto de vista técnico de la ley: enfermedad y discapacidad.

Cuando nos referimos a la enfermedad, sin más, lo hacemos a una situación coyuntural de mera alteración de la salud, que afectará por un período de tiempo o duración limitada en el tiempo a la capacidad de trabajar en condiciones seguras del trabajador enfermo. La discapacidad, en cambio, es una situación no coyuntural sino permanente de minusvalía física, psíquica o sensorial, que altera -por ello- de manera permanente las condiciones de vida de la persona afectada con esa discapacidad.

Las personas con una discapacidad permanente constituyen un grupo o colectivo de personas de composición estable, y sus objetivos y necesidades particulares son de integración laboral y social, que no se dan en las restantes dolencias o enfermedades coyunturales.

Inclusión de Personas con Discapacidad

La inclusión laboral de personas con discapacidad dentro de una empresa posibilita que se rompan los prejuicios y estereotipos que asocian la dependencia, al igual que la incompetencia para ajustarse al mercado laboral de las personas discapacitadas (Zondek Darmstadter, 2015).

Otro autor considera que la inserción de personas con discapacidades permite que las empresas desarrollen una perspectiva que posibilite que valoren las capacidades de los trabajadores, además de aumentar su responsabilidad social al facilitar la inclusividad. La inclusión laboral de las personas con discapacidades debe ocurrir dentro del marco del empleo formal, en empresas donde los procesos contractuales se encuentren relacionados a las normativas vigentes del país (Gómez Rúa, Pérez Medina, López Arango, & Medina Ruiz, 2020).

Como parte de la responsabilidad social, las empresas de índole pública o privada se encuentran en la obligación de adecuar los puestos de trabajo para la inserción de 20 personas con discapacidad, sea a nivel de infraestructura, poniendo a disposición ayudas técnicas, adaptando el ambiente laboral (Heras, 2018).

Existen una serie de barreras que representan un obstáculo, esto se debe a que afectan la participación y desarrollo de las personas, en su vida cotidiana, también en su desempeño social; entre los aspectos que se relacionan con estas barreras se encuentran aspectos del entorno físico, actitudes de otros frente a las discapacidades, los servicios, políticas, la tecnología, etc. (Serrano Ruíz, y otros, 2013).

En el ámbito laboral Villa en el 2003 propone una clasificación alrededor de las barreras, así define como barreras sociales aquellas limitaciones en el acceso a oportunidades, la marginación de la población hacia las personas con discapacidades; las barreras psicosociales como la sobreprotección familiar, la escasez de información, las falencias del sistema educativo; entre las barreras mentales afecta la autoexclusión de las personas del mercado laboral, de esta situación ocurre una dependencia de las normativas de acción de protección; por último entre las barreras físicas se hace referencia al entorno que dificulta la movilidad o comunicación (Serrano Ruíz, y otros, 2013).

Para vencer estas barreras es necesario tomar en consideración aspectos que Ángel (2011) clasifica en cuatro dimensiones; primero la dimensión que nos habla sobre el funcionamiento intelectual, donde se identifica la existencia de una discapacidad mental; la segunda dimensión establece las potencialidades, así como también las limitaciones en relación a aspectos a nivel de la salud, emociones, limitaciones físicas y psicológicas; la siguiente dimensión realiza una evaluación del entorno, identificando las dificultades que no permiten que la persona se desarrolle y alcance su satisfacción; por último una vez establecidas las necesidades ambientales se plantea conocer que se requiere para la optimización del entorno, con la finalidad de posibilitar la incorporación, la productividad e independencia de la persona en el ambiente laboral (Castro Ayala, Escobar Ortiz, Leiva Cayupe, & Sánchez Arias, 2015).

Marco Conceptual

A continuación, revisaremos los términos más importantes a utilizar durante el desarrollo del presente trabajo de titulación.

Inclusión laboral: Es un derecho de las personas con discapacidad de acceder a espacios con igualdad e condiciones para el desarrollo de sus potencialidades (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, 2014). Es una estrategia de la empresa para acceder a nuevos talentos sin discriminación. Asimismo, constituye mostrar sus habilidades y ejercer su derecho al trabajo y a tener un ingreso digno, a partir del cual se derivan otros derechos y deberes como ciudadano, que le proporcionan a cada persona un desarrollo personal y profesional.

Demanda en la inclusión laboral: Se considera como el hecho de ofrecer trabajo de forma permanente y activa a las personas con discapacidad, dejando de lado la discriminación la participación de las personas tanto económica como productiva la cual ayudará principalmente en la economía del trabajador ya que dejará de ser un gasto más para la familia y pasará a aportar en el bienestar de la misma y en lo empresarial por medio de la inclusión laboral fundamenta la igualdad de oportunidades.

Oportunidades: Son instantes o plazos que resultan propicios para realizar alguna acción que sea conveniente y también presenta una decisión que puede cambiar su vida personal como laboral con el fin de aprovechar el momento u ocasión en el que tiene la posibilidad de acceder a un trabajo estable.

Integración y evaluación: Al ser seleccionado comienza el reto para el empleador incorporar al grupo de trabajadores junto a las personas con discapacidad evaluando sus capacidades y habilidades mediante la ubicación de puestos de trabajo y brindándoles el espacio necesario y la evaluación correspondiente del empleador dándole mayor interés hacia el empleado.

Impacto de la contratación: Las personas con discapacidad demuestran tener capacidades adecuadas y actitud positiva, además de contribuir a mejorar el clima dentro de las empresas a través de la integración en sus plantillas, consiguen mejorar

su imagen, crear mejor ambiente y materializar los principios de inclusión, solidaridad y diversidad.

Turismo accesible: El turismo accesible es un tipo de turismo que está diseñado para que las personas con discapacidades puedan disfrutar de las actividades turísticas de manera segura y cómoda. Este tipo de turismo incluye una serie de medidas que se pueden tomar para garantizar la accesibilidad de los destinos turísticos, las empresas turísticas y las actividades turísticas.

Según la OMT (2013) el turismo accesible “permite a las personas con necesidades especiales de acceso funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal” (pág. 4).

Para una correcta ejecución de un turismo accesible es necesario conocer el ¿cómo? de poder incluir a las personas con discapacidad al entorno social mediante las actividades físicas, la señalización e incluso la comunicación.

CONADIS: Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades una “institución autónoma y descentralizada con personalidad jurídica, autonomía administrativa, financiera y técnica, rectora responsable de establecer y coordinar las políticas en materia de discapacidad”.

Inclusión: La amplitud entorno a inclusión va desde la equidad y la igualdad, ante ello, se puede deducir que la inclusión es un enfoque social que reconoce y valora las habilidades y potencialidades únicas de cada individuo, buscando que todas las personas sean parte activa de la sociedad, en igualdad de condiciones.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) define a la inclusión como aquel proceso que permite erradicar todos los obstáculos que limitan la presencia y participación de todos en la sociedad (2017). La participación requerida es de parte de todos los actores de sociedad, los cuales son el estado, las instituciones educativas, incluyendo a los mismos individuos. La inclusión es un tema de suma importancia a tratar por parte de los gobiernos de turnos, debido que es una afectación directa la población.

Restaurante inclusivo: Un restaurante inclusivo es un establecimiento que acoge a todas las personas, independientemente de su origen, orientación sexual, habilidades físicas o mentales. Es un espacio seguro y acogedor que fomenta la inclusión y celebra la diversidad. Los restaurantes inclusivos se esfuerzan por crear un ambiente en el que todos los clientes se sientan bienvenidos y respetados. En el aspecto social, un restaurante inclusivo puede tener un impacto positivo en la comunidad en la que se encuentra. Al generar un espacio seguro y acogedor para todas las personas, el restaurante fomenta una cultura de inclusión y tolerancia. Por lo que se refiere al aspecto económico, un negocio de hostelería inclusivo atrae a una clientela más amplia y diversa. Al ofrecer un espacio seguro y acogedor para todas las personas, el restaurante se convierte en un lugar de referencia para aquellos que buscan un ambiente inclusivo. Esto aumenta la base de clientes potenciales, lo que puede traducirse en mayores ingresos y beneficios para el negocio. Además, un restaurante inclusivo puede ser una herramienta efectiva para construir una marca sólida y positiva. Un activo del que cualquier negocio de hostelería se beneficia a medio y largo plazo, y que es importante gestionar de la manera adecuada. Al fomentar la inclusión y celebrar la diversidad, el restaurante envía un mensaje claro de que se preocupa por todos sus clientes. Esto no solo es ético y socialmente responsable, sino que también puede generar una imagen positiva para la marca.

Discapacidad intelectual: Este término reemplazó el de retraso mental, sin embargo, se han utilizado otros términos para referirse al mismo concepto: retraso del desarrollo (utilizado preferentemente en pediatría), trastorno del desarrollo intelectual, trastorno del neurodesarrollo, alteración del desarrollo cognitivo. También se ha empleado subnormal.⁷ Los términos «retraso» y «retardo», así como sus derivados «retrasado» y «retardado» han sido reemplazados por su connotación peyorativa y el efecto estigmatizador que conllevan.¹⁸

La AADID (Asociación Estadounidense de Discapacidad Intelectual y Discapacidades del Desarrollo) desde su fundación en 1876 ha sido un referente mundial en la comprensión y clasificación de la discapacidad intelectual. El Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSM), en su versión V, utiliza como referencia varias de las propuestas del undécimo manual de la AADID del año 2010.⁸

La discapacidad intelectual, según la AADID, supuso desde 2002 una renovación del planteamiento tradicional en favor de un enfoque multidimensional del individuo, definiendo la discapacidad intelectual a través de distintos aspectos de la persona (psicológicos / emocionales; físicos / salud) así como del ambiente en el que se desenvuelve. En este sentido, se parte de premisas que se sustentan en la existencia no solo de limitaciones, sino también de capacidades, de modo que, disponiendo de los apoyos necesarios en el tiempo, la persona con discapacidad pueda obtener resultados personales satisfactorios en su calidad de vida.⁹ Las que se describen a continuación son una forma de caracterizar que marca niveles, pero no es suficientemente objetiva y puede llevar a errores en los resultados.

La discapacidad intelectual, en la escala de medición de la inteligencia está por debajo de 70 de CI (cociente intelectual) Es la contraparte al otro extremo de la inteligencia, que es la superdotación, esta se encuentra por arriba de 130 de CI.

Marco Referencial

Ferias de Trabajo CONADIS

Un ejemplo, durante el 2012 el CONADIS realizaba ferias de trabajo para la contratación de personas con discapacidad intelectual, aunque solo el 10% de la población fueron pocos contratados para oficios de trabajo de mayor movilidad ya sean limpiezas, encargos y pocillerías en los restaurantes a pesar que el gobierno declaró que tienen el mismo derecho como cualquier persona; sin embargo esa barrera todavía no es suficiente para la contratación de personas en varias empresas relacionadas al turismo gastronómico.

En la ciudad de Madrid se encuentra el restaurante Gallinas y Focas el primer establecimiento gastronómico para la inclusión de las personas con discapacidad intelectual. (Amas, 2019)

Feria de Emprendimientos e Inserción Laboral

El evento organizado por la Secretaría Técnica de Discapacidades con el objetivo de generar alternativas productivas para las personas con discapacidad en donde desarrollaron un taller de preparación laboral en el cual brindaron consejos para las entrevistas de trabajo en búsqueda de empleo a la Red Socio Empleo. Más adelante el Ministerio de Relaciones Laborales ha permitido que más de 57 mil personas con discapacidad tengan trabajo con un salario digno.

Por su parte, el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional SECAP socializó la oferta de cursos disponibles para este grupo de atención prioritario (Ministerio de Trabajo, 2013).

Socio empleo

La Red Socio Empleo de Ecuador parte de la función de CONADIS, es la correcta identificación y certificación de la discapacidad para emitir un carnet permitiendo la inclusión en diferentes programas sociales y en el mundo laboral. El carnet CONADIS se aplica a cualquier tipo de empleo de acuerdo a la clasificación de discapacidad que tengan un perfil académico y profesional.

El Emperador: un bar atendido íntegramente por personas con discapacidades (Argentina)

En noviembre de 2022, en Córdoba-Argentina abrió sus puertas el bar El Emperador, atendido por personas con discapacidad intelectual severa o síndrome de Down. Los jóvenes que atienden este comercio cuentan con la ayuda de sus familiares. Después de la pandemia, los chicos estaban sin trabajo y fue cuando los padres decidieron crear una cooperativa de trabajo. En El Emperador se podrá tomar el mejor café de Carlos Paz, desayunar, merendar o degustar pizzas, picadas o empanadas.

Rodilla: Restaurante dirigido por personas con discapacidad intelectual (España)

El restaurante 'Rodilla' ha abierto en la ciudad de Madrid su primer restaurante dirigido totalmente por trabajadores con discapacidad intelectual. Para ello cuentan con la colaboración de la Fundación A la Par con el fin de dar un gran paso por la inclusión laboral de las personas con discapacidad intelectual. SE indicó que en la actualidad ya son 15 los trabajadores que ofrecen sus servicios en el nuevo restaurante.

Cafetería atendida por personas con Síndrome de Down abre en Los Yoses (Costa Rica)

Un nuevo emprendimiento gastronómico abrió en Los Yoses, se trata de la cafetería Buena Gente, donde además de ricos platillos se caracteriza por que es atendida por personas con Síndrome de Down y espectro autista, entre otras condiciones. El objetivo de este emprendimiento es brindar oportunidad laboral a más personas y abanderar la inclusión. Los socios fundadores manifestaron que ante la difícil realidad de su país, buscaron en cómo beneficiar de manera inmediata a una de las poblaciones con más alto desempleo, como lo son los chicos con discapacidad. El menú incluye cafés, bebidas frías, repostería, sándwiches almuerzos y waffles, entre otras opciones. Daniel Monge es uno de los jóvenes que forma parte del

proyecto, y tiene el honor de ser el primer graduado con Síndrome de Down como asistente de restaurante del programa de inclusión de la Universidad de Costa Rica.

El restaurante más inclusivo por dentro y por fuera (Chile)

La Sanguchería La Inclusiva, es el restaurante más inclusivo, el cual se ubica en Chile, donde su lema es que no hay barreras que impidan comer rico. Desde rampas, cartas de menú en braille y meseros que hablan lengua de seña, este restaurant se ha convertido en un gran ejemplo, para la integración social de las personas con discapacidad en este país. Juan Muños, un joven profesional en gastronomía, ha hecho de su lucha algo realmente ejemplar, ya que buscó trabajo en 17 lugares diferentes, de los cuales que fue rechazado de todos los cargos, por tener discapacidad auditiva de nacimiento, pero esto no fue un impedimento para que él decidiera crear su propio restaurant. Como resultado a tantos rechazos, Juan decidió que su discapacidad era una oportunidad y después de esforzarse tanto, en el 2016 logro abrir la Sanguchería La Inclusiva, el restaurant mas inclusivo de Chile, rompiendo con todas las barreras que puedan existir para las personas con cualquier tipo de discapacidad al salir a comer con sus seres querido

Con respecto a los detalles del restaurant mas inclusivo, la idea principal de su creador, fue que cualquier persona con discapacidad auditiva pudiese disfrutar de la buena comida, sin necesidad de llevar acompañantes o interpretes, de modo que puedan llegar e irse sin ayuda. Por ese motivo, Juan contrató personal que maneja a la perfección la lengua de señas, para brindar a sus visitantes una experiencia completa y que se sientan cómodos e independientes en el local.

Café en Quito promueve la inclusión laboral para personas sordas (Ecuador)

Su propietaria cuenta que su deseo siempre fue crear un espacio de convivencia entre las personas oyentes y las personas sordas, es por eso que lo cataloga como una idea social. A la entrada un cartel que invita a los transeúntes a vivir una nueva experiencia. De pronto, un joven se acerca a la puerta y con sus brazos hace un movimiento que termina en puños, su gesto reafirma lo escrito en el

letrero. Una vez adentro, se puede divisar en sus paredes 27 cuadros del alfabeto, cada uno en lengua de señas. El sonido no es el principal protagonista, pero sí las manos que dibujan otro modo de comunicación para los trabajadores del Café en Señas. Pero su objetivo mayor es mostrar la capacidad que posee la comunidad sorda de trabajar de manera independiente. El café es un lugar que promueve el trato equitativo. Es muy agradable ver cómo los clientes se muestran interesados en aprender un poco del idioma en señas.

Marco Legal

“LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES”

Título II

DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, SUS DERECHOS, GARANTÍAS Y BENEFICIOS

Capítulo I

DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y DEMÁS SUJETOS DE LEY

Sección I

DE LOS SUJETOS

Art. 5.- Sujetos.- Se encuentran amparados por esta Ley:

a) Las personas con discapacidad ecuatorianas o extranjeras que se encuentren en el territorio ecuatoriano;

b) Las y los ecuatorianos con discapacidad que se encuentren en el exterior, en lo que fuere aplicable y pertinente de conformidad a esta Ley;

c) Las personas con deficiencia o condición discapacitante, en los términos que señala la presente Ley;

d) Las y los parientes hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, cónyuge, pareja en unión de hecho, representante legal o las personas que tengan bajo su responsabilidad y/o cuidado a una persona con discapacidad; y,

e) Las personas jurídicas públicas, semipúblicas y privadas sin fines de lucro, dedicadas a la atención y cuidado de personas con discapacidad, debidamente acreditadas por la autoridad competente.

Art. 6.- Persona con discapacidad.- Para los efectos de esta Ley se considera persona con discapacidad a toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, en la proporción que establezca el Reglamento.

Los beneficios tributarios previstos en esta ley, únicamente se aplicarán para aquellos cuya discapacidad sea igual o superior a la determinada en el Reglamento.

El Reglamento a la Ley podrá establecer beneficios proporcionales al carácter tributario, según los grados de discapacidad, con excepción de los beneficios establecidos en el Artículo 74.

Art. 7.- Persona con deficiencia o condición discapacitante.- Se entiende por persona con deficiencia o condición discapacitante a toda aquella que, presente disminución o supresión temporal de alguna de sus capacidades físicas, sensoriales o intelectuales manifestándose en ausencias, anomalías, defectos, pérdidas o dificultades para percibir, desplazarse, oír y/o ver, comunicarse, o integrarse a las actividades esenciales de la vida diaria limitando el desempeño de sus capacidades; y, en consecuencia el goce y ejercicio pleno de sus derechos.

Sección III

DE LA ACREDITACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Art. 11.- Procedimiento de acreditación.- (Reformado por la Disposición Reformatoria Segunda de la Ley s/n, R.O.684-2S, 4-II-2016).- Una vez realizada la calificación de las personas con discapacidad y el correspondiente registro por parte de la unidad competente del Sistema Nacional de Salud, la autoridad sanitaria deberá

remitir inmediatamente dicha información a la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, para que se incluya en la cédula de identidad la condición de discapacidad y porcentaje.

Las personas con discapacidad residentes en el exterior que han sido acreditadas, si así lo solicitan podrán solicitar su retorno al país, donde recibirán el apoyo económico y social de conformidad con el reglamento.

Art. 12.- Documento habilitante.- La cédula de ciudadanía que acredite la calificación y el registro correspondiente, será documento suficiente para acogerse a los beneficios de la presente Ley; así como, el único documento requerido para todo trámite en los sectores público y privado. El certificado de votación no les será exigido para ningún trámite público o privado.

En el caso de las personas con deficiencia o condición discapacitante, el documento suficiente para acogerse a los beneficios que establece esta Ley en lo que les fuere aplicable, será el certificado emitido por el equipo calificador especializado.

Sección V

DEL TRABAJO Y CAPACITACIÓN

Art. 45.- Derecho al trabajo.- Las personas con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante tienen derecho a acceder a un trabajo remunerado en condiciones de igualdad y a no ser discriminadas en las prácticas relativas al empleo, incluyendo los procedimientos para la aplicación, selección, contratación, capacitación e indemnización de personal y demás condiciones establecidas en los sectores público y privado.

Art. 46.- Políticas laborales.- El Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades en coordinación con la autoridad nacional encargada de las relaciones laborales formulará las políticas sobre formación para el trabajo, empleo, inserción y reinserción laboral, readaptación profesional y reorientación ocupacional para personas con discapacidad, y en lo pertinente a los servicios de orientación laboral, promoción de oportunidades de empleo, facilidades para su desempeño,

colocación y conservación de empleo para personas con discapacidad, aplicando criterios de equidad de género.

Art. 47.- Inclusión laboral.- La o el empleador público o privado que cuente con un número mínimo de veinticinco (25) trabajadores está obligado a contratar, un mínimo de cuatro por ciento (4%) de personas con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condiciones físicas y aptitudes individuales, procurando los principios de equidad de género y diversidad de discapacidades. El porcentaje de inclusión laboral deberá ser distribuido equitativamente en las provincias del país, cuando se trate de empleadores nacionales; y a los cantones, cuando se trate de empleadores provinciales. En los casos de la nómina del personal de las Fuerzas Armadas, Policía Nacional, Cuerpos de Bomberos y Policías Municipales del sector público, empresas de seguridad y vigilancia privada; se tomará en cuenta únicamente la nómina del personal administrativo para el cálculo del porcentaje de inclusión laboral detallado en el inciso anterior, excluyendo el desempeño de funciones operativas en razón del riesgo que implica para integridad física de las personas con discapacidad.

El trabajo que se asigne a una persona con discapacidad deberá ser acorde a sus capacidades, potencialidades y talentos, garantizando su integridad en el desempeño de sus labores; proporcionando los implementos técnicos y tecnológicos para su realización; y, adecuando o readecuando su ambiente o área de trabajo en la forma que posibilite el cumplimiento de sus responsabilidades laborales.

En caso de que la o el empleador brinde el servicio de transporte a sus trabajadores, las unidades de transporte deberán contar con los accesos adecuados correspondientes o serán válidos otros beneficios sociales de acuerdo al reglamento de la presente Ley. Para efectos del cálculo del porcentaje de inclusión laboral se excluirán todos aquellos contratos que la Ley de la materia no establezca de naturaleza estable o permanente.

Art. 49.- Deducción por inclusión laboral.- Las o los empleadores podrán deducir el ciento cincuenta por ciento (150%) adicional para el cálculo de la base imponible del impuesto a la renta respecto de las remuneraciones y beneficios sociales sobre los que se aporten al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de cada empleado contratado con discapacidad, sustitutos, de las y los trabajadores que tengan cónyuge,

pareja en unión de hecho o hijo con discapacidad y que se encuentren bajo su cuidado, siempre que no hayan sido contratados para cumplir con la exigencia del personal mínimo con discapacidad, fijado en el 4%, de conformidad con esta Ley.

Se podrán constituir centros especiales de empleos públicos o privados con sujeción a la Ley integrados por al menos un ochenta por ciento (80%) de trabajadores con discapacidad, los mismos que deberán garantizar condiciones adecuadas de trabajo. Para el efecto, las autoridades nacionales competentes en regulación tributaria y los gobiernos autónomos descentralizados crearán incentivos tributarios orientados a impulsar la creación de estos centros.

Art. 51.- Estabilidad laboral.- Las personas con discapacidad, deficiencia o condición discapacitante gozarán de estabilidad especial en el trabajo. En el caso de despido injustificado de una persona con discapacidad o de quien tuviere a su cargo la manutención de la persona con discapacidad, deberá ser indemnizada con un valor equivalente a dieciocho (18) meses de la mejor remuneración, adicionalmente de la indemnización legal correspondiente. Las personas que adquieran una discapacidad en su vida laboral, por caso fortuito o por enfermedad sobreviniente, tienen derecho a su rehabilitación, readaptación, capacitación, reubicación o reinserción, de conformidad con la Ley. Además, para la supresión de puestos no se considerarán los que ocupen las personas con discapacidad o quienes tengan a su cuidado y responsabilidad un hijo, cónyuge, pareja en unión de hecho o progenitor con discapacidad, debidamente certificado por la autoridad sanitaria nacional.

Art. 53.- Seguimiento y control de la inclusión laboral.- La autoridad nacional encargada

de las relaciones laborales realizará seguimientos periódicos de verificación de la plena inclusión laboral de las personas con discapacidad, supervisando el cumplimiento del porcentaje de Ley y las condiciones laborales en las que se desempeñan. En el caso de los sustitutos del porcentaje de inclusión laboral, la autoridad nacional encargada de la inclusión económica y social verificará periódicamente el correcto cuidado y manutención económica de las personas con discapacidad a su cargo.

Las autoridades nacionales encargadas de las relaciones laborales y de la inclusión económica y social remitirán periódicamente el resultado del seguimiento y control de la inclusión laboral de las personas con discapacidad, al Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades, a fin de que el mismo evalúe el cumplimiento de las políticas públicas en materia laboral

Título III

SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN INTEGRAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Art. 88.- Organismos del sistema.- El Sistema Nacional de Protección Integral de las Personas con Discapacidad estará conformado por tres (3) niveles de organismos:

1. Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades, encargado de la formulación, transversalización, observancia, seguimiento y evaluación de políticas públicas;

2. Defensoría del Pueblo y órganos de la Administración de Justicia, encargados de la protección, defensa y exigibilidad de derechos; y,

3. Organismos de ejecución de políticas, planes, programas y proyectos, tales como autoridades nacionales y gobiernos autónomos descentralizados competentes en diferentes ámbitos y, entidades públicas y privadas de atención para personas con discapacidad.

REGLAMENTO TURISTICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

TITULO I PRELIMINAR

TITULO III

DE LA CLASIFICACION, REQUISITOS DE CATEGORIZACION Y SISTEMA DE PUNTUACION

CAPITULO I

CLASIFICACION

Art. 14.- De su clasificación.- Los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas se clasificarán

en:

- a) Cafetería
- b) Bar
- c) Restaurante
- d) Discoteca

REGLAMENTO TURISTICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS - Página 7

LEXIS FINDER - www.lexis.com.ec

- e) Establecimiento móvil
- f) Plazas de comida
- g) Servicio de Catering

a) Cafetería: Establecimiento donde se elaboran, expenden y/o sirven alimentos de elaboración rápida o precocinada, pudiendo ser fríos y/o calientes que requieran poca preparación, así como el expendio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas.

b) Bar: Establecimiento donde se consumen bebidas alcohólicas y no alcohólicas, alimentos ligeros como bocaditos, picadas, sandwich, entre otros similares, cuya estructura debe tener una barra o mostrador donde se servirán las bebidas y todo aquello que ordenen los consumidores, para el consumo dentro del establecimiento. No podrá contar con área de baile.

c) Restaurante: Establecimiento donde se elaboran y/o expenden alimentos preparados. En estos establecimientos se puede comercializar bebidas alcohólicas y no alcohólicas. También podrá ofertar servicios de cafetería y, dependiendo de la categoría, podrá disponer de servicio de autoservicio.

El Reglamento de Alojamiento Turístico de acuerdo a la sección II del ámbito general en el Art. 6 de los Derechos y obligaciones indica lo siguiente:

- a) Recibir el pago por los servicios entregados al huésped;
- b) Solicitar la salida del huésped del establecimiento de alojamiento cuando se contravenga la normativa vigente y el orden público, sin que esto exima a los huéspedes de su obligación de pago;
- c) Denunciar ante la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la operación ilegal de establecimientos de alojamiento turístico;
- d) Acceder a los incentivos y beneficios establecidos en la normativa vigente;
- e) De ser el caso, cobrar un valor extra por los servicios complementarios ofrecidos en el establecimiento, conforme al tipo de servicio ofrecido;
- f) Obtener el registro de turismo y licencia única anual de funcionamiento.
- g) Exhibir la licencia única anual de funcionamiento en cual conste la información del establecimiento, conforme a lo dispuesto por la Autoridad Nacional de Turismo;
- h) Mantener las instalaciones, infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento;
- i) Cumplir con los servicios ofrecidos al huésped;
- j) Otorgar información veraz del establecimiento al huésped;
- k) Notificar a la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la transferencia de dominio o modificación de la información con la que fue registrado el establecimiento dentro de los diez días de producida;

- l) Contar con personal calificado y capacitado para ofertar un servicio de excelencia y cordialidad al cliente; así como, propiciar la capacitación continua del personal del establecimiento, los mismos que podrán ser realizados mediante cursos en línea.
- m) 2Determinar la moneda extranjera que se acepta como forma de pago en el establecimiento;
- n) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al huésped, cuando le fuere imputable;
- o) Cumplir con los requisitos de seguridad previstos en el presente Reglamento y demás normativa vigente relacionada con el fin de proteger a los huéspedes y sus pertenencias;
- p) En caso de incidentes y accidentes el establecimiento deberá informar sobre el hecho a las Autoridades competentes.
- q) Respetar la capacidad máxima del establecimiento.
- r) Respetar y cumplir con los límites máximos de ruido establecidos conforme a la Autoridad competente;
- s) Exigir información al huésped, incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresen al establecimiento.
- t) Prestar las facilidades necesarias para que se realicen inspecciones por parte de la Autoridad competente;
- u) Cumplir las especificaciones de accesibilidad para personas con discapacidad dispuestas en la normativa pertinente y de conformidad con lo previsto en este Reglamento.
- v) Llevar un registro diario y proporcionar a la Autoridad Nacional de Turismo y a las autoridades que así lo requieran, información sobre el perfil de huésped donde se incluya al menos nombre, edad, nacionalidad, género, número de identificación, tiempo de estadía y otros que se determinen.

El reglamento de Alojamiento Turístico según su novena disposición, para el cumplimiento de los requisitos referentes a accesibilidad para personas con discapacidad o movilidad reducida, los establecimientos de alojamiento turístico deberán acoger las especificaciones contenidas en las normas INEN sobre accesibilidad al medio físico (Turismo, 2015).

El Reglamento a la Ley Orgánica de discapacidades estipula que el Art. 12 de la inclusión laboral, la Autoridad Nacional encargada de trabajo es competente para vigilar, controlar dar seguimiento al cumplimiento del porcentaje de inclusión laboral de personas con discapacidad y aplicar las sanciones conforme a lo establecido en la legislación correspondiente. Pasarán a formar parte del porcentaje de inclusión laboral, quienes tengan una discapacidad igual o superior al treinta por ciento. Cuando el porcentaje de inclusión laboral de personas con discapacidad, resulte un número decimal. Solo se considerará la parte entera del número (Moreno, 2017).

La Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores de acuerdo a la sección primera en el Art. 16 del derecho a la vida digna, garantizar la protección integral que el Estado, sociedad y la familia deben dotar a las personas adultas mayores, con el propósito de lograr el efectivo goce de sus derechos, deberes y responsabilidades; tendrán el derecho a acceder a los recursos y oportunidades laborales, económicas, políticas, educativas, culturales, espirituales y recreativas así como al perfeccionamiento de sus habilidades, competencias y potencialidades, para alcanzar su desarrollo personal y comunitario que le permitan fomentar su autonomía personal.

En la sección quinta estipulado en el Art. 21 del Derecho al Trabajo tienen derecho a acceder de forma voluntaria a un trabajo digno y remunerado en igualdad de condiciones y a no ser discriminadas en las prácticas relativas al empleo, garantizando la equidad de género e interculturalidad.

En el Art. 22 en la capacitación para personas adultas mayores, los servicios y entidades responsables de servicios de capacitación incorporarán a las personas adultas mayores a sus programas regulares de formación, desarrollarán planes con criterios andragógicos para su efectiva inclusión, en actividades laborales y a su vez lograr su inclusión en el mercado de trabajo constituyéndose como un sujeto proactivo para el desarrollo de proyectos, mejorando su situación laboral, impulsando o ampliando sus conocimientos (Moreno L. , 2019).

Capítulo 2: Metodología de la Investigación

Tipo y diseño de la Investigación

La investigación y evaluación de la accesibilidad que poseen las personas con capacidades reducidas en la inclusión laboral es el principal foco en el que nos vamos a centrar. Por medio del análisis del presente trabajo, se busca conocer la realidad en que se desenvuelven las personas con movilidad reducida en el ámbito laboral. De acuerdo con Mohammad Naghi (2005) “Usar un diseño formalizado y escrito aumenta la probabilidad de que la investigación proporcione la información deseada para tomar decisiones. La información debe ofrecer precisión, actualidad, suficiencia, disponibilidad y relevancia.” (p. 86)

Por lo tanto, para el desarrollo del presente trabajo se aplicará la investigación descriptiva de tal manera que se pueda definir las necesidades que poseen de las personas con discapacidad en el aspecto laboral.

Según lo señalado por Mohammad Naghi (2005) “la investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo y por qué del sujeto del estudio” (p. 91).

Metodología de la Investigación

La metodología de tipo mixta se refiere a que no se limita a combinar simplemente los dos enfoques (cualitativo y cuantitativo), sino que implica la interacción y amplificación de ambos. Este método puede seguir diferentes secuencias, ya que lo cuantitativo puede venir antes de lo cualitativo o al revés (Arispe, Yangali, Guerrero, Lozada, & Acuna, 2020).

De acuerdo con esta metodología combinada de tanto elementos cualitativos como cuantitativos para poder conocer todos los puntos de vista involucrados. Por lo tanto, se podría utilizar la recopilación de datos cuantitativos a través de encuestas estructuradas a empresas legalmente constituidas. En referencia al enfoque cuantitativo se realizará entrevistas a personas relacionadas con la problemática.

Métodos de Recolección de datos

Para poder completar el proceso de recolección de datos se decidió utilizar las siguientes herramientas, ya que cada una ofrece un tipo de ventaja diferente.

Encuesta: Se realizarán cuestionarios estructurados dirigidos a los dueños de los restaurantes ubicados en el cantón Guayaquil.

Entrevistas: Consiste en una conversación entre dos personas para obtener información de primera mano. En este caso se planea entrevistar a personas del Ministerio de Turismo, personas con capacidades reducidas que estén en el ámbito laboral y dueños o administradores de restaurantes del cantón Guayaquil.

- **Entrevista estructurada:** Corresponde a que el entrevistador lleva preguntas específicas y se limita sólo a ellas.
- **Entrevistas semiestructuradas:** Corresponde a tener un cuestionario de preguntas previamente realizado, sin embargo, a medida del transcurso del tiempo pueden surgir nuevas interrogantes y también son abordadas.
- **Entrevistas informales:** Sucede cuando el entrevistador no lleva un cuestionario a las entrevistas, pero si tiene en claro el objeto de la misma y su tema específico. Este tipo de entrevista se convierte en una conversación entre el entrevistado y entrevistador y así se crea cierto nivel de confianza.

Observación: La herramienta de observación será para completar la investigación, ya que se realizará de manera directa.

Población

La selección de la población para el presente trabajo estará dirigida a los datos proporcionados por el Ministerio de Turismo del cantón Guayaquil, ya que son ellos quienes nos indicarán la cantidad exacta de restaurantes registrados. Esta información facilitará el propósito de recopilar información útil para la presente investigación.

Cálculo de la Muestra

Para el cálculo de la muestra de investigación se consideró el tipo de muestreo no aleatorio probabilístico al ser la más adecuada para el análisis.

$$n = \frac{Nz^2pq}{(N-1)e^2 + z^2pq}$$

Z = Nivel de confianza

N = Población

e = Margen de error, si el proyecto es factible corresponde al 95% de confianza y el 5% será el margen de error

n = Tamaño de la muestra

p = Probabilidad a favor

q = Probabilidad en contra

Resultados de las entrevistas

Se realizaron algunas entrevistas a involucrados en el proceso para conocer su punto de vista, pero sobre todo su aporte.

Entrevista 1 - Personal del Conadis

El señor Jimmy Coloma considera que el apoyo familiar es clave para la preparación y capacitación para la persona con discapacidad. Ve que hay posibilidades para su integración y al desarrollo profesional, siempre y cuando el Ministerio de Trabajo tenga conocimiento y vea en cada restaurante si consta o no el cumplimiento en la contratación de la persona con discapacidad intelectual trabajando en el establecimiento.

Entrevista 2 - Representante de la Asociación de Restaurantes

La señora Lorena Contrera considera que es indispensable seguir con la Norma del Trabajo al Reglamento a Ley Orgánica de Discapacidades dando acompañamiento con el personal del Ministerio de Trabajo y se haga las respectivas atenciones con respecto a la contratación de la persona con discapacidad intelectual en los restaurantes ya sean públicos como privados. Promover la inclusión laboral en el que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos como cualquier persona.

Entrevista 3 - Dueño de Restaurante

El señor Carlos Cassagne considera que las empresas de mayor prestigio deben darles las oportunidades a las personas con discapacidad para que demuestren sus capacidades y habilidades y aunque no cuente con una persona con discapacidad intelectual en su restaurante, ve pueden cumplir su rol en el trabajo de limpieza. Por otra parte, otros puestos consideran un riesgo para el negocio por temor a que los clientes se sientan incómodos si les toca atender a algún cliente.

Entrevista 4 - Dueño de Restaurante

El señor Martín Dueñas entiende que algunos establecimientos no han querido aplicar, pero cree que puede ser importante que el Gobierno implemente descuentos con respecto al pago del IEES con ello los dueños de los restaurantes lo considerarían un plus anímico en sus ventas. Y con respecto a las capacidades va dependiendo del rendimiento de la persona como se desenvuelve durante el horario laboral.

Entrevista 5 - Persona con discapacidad

El señor Fernando Cobos bajo a su experiencia de trabajar en el establecimiento considera que las personas con discapacidad no sienten confianza en si mismas y creen que por alguna palabra o acción errónea no quieran seguir buscando trabajo. Por otra parte, asegura que son capaces, aptos y se desenvuelven a la hora de mostrar sus capacidades.

Entrevista 6 - Persona con discapacidad

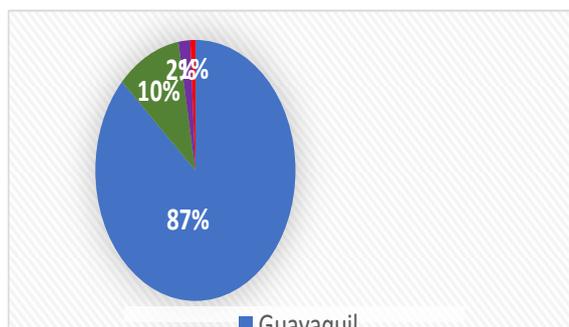
El señor Miguel Andrade considera que la formación y capacitación son base para que las personas con discapacidad puedan llegar a destacarse y que tienen las mismas condiciones que cualquier persona, aunque también el restaurante debe hacerle conocer que tienen sus valores y objetivos en el cual puedan orientarlos guiando las funciones que debe hacer sin presión alguno.

Resultados de las encuestas

Los resultados que se presentan a continuación son obtenidos una vez completado el levantamiento de información realizada a través de llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos y visitas de campo.

Figura 4

¿En qué ciudad se encuentra su restaurante?

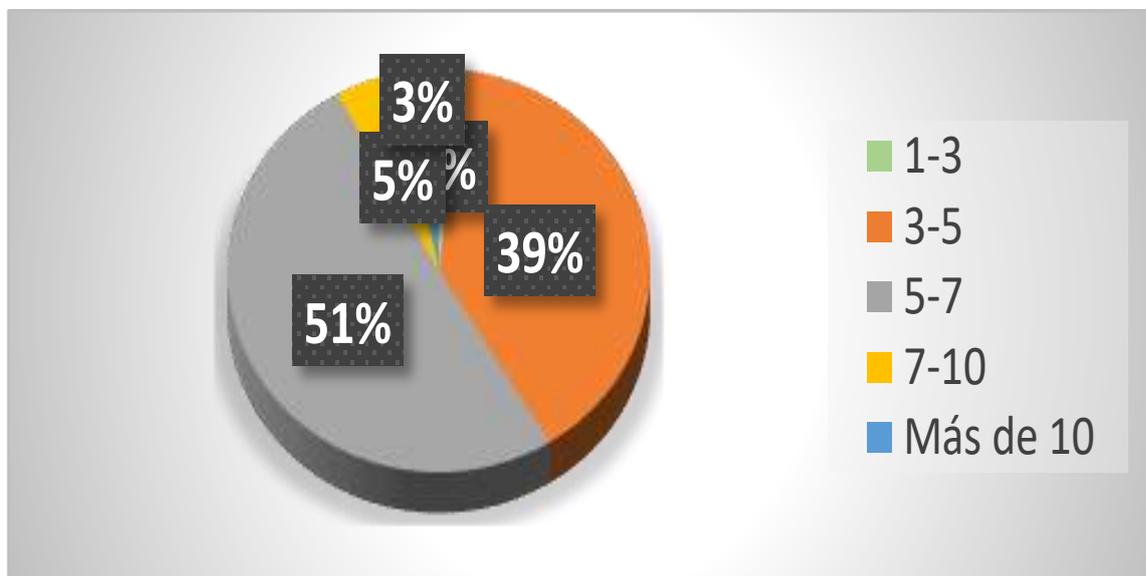


Elaborado por: Fausto Solano (2023)

El gráfico que se ha realizado demuestra que la mayor ubicación de restaurantes viene de la siguiente manera: Guayaquil 87%; Samborondón con el 10%; Milagro 2%; Duran 1% en los cuales siguen en funcionamiento laboral. El resto de restaurantes debido a la pandemia como también la inseguridad han obligado en cerrar sus negocios por miedo a represalias y amenazas por parte de los extorsionadores.

Figura 5

Indíquenos el número de colaboradores que se encuentran laborando actualmente en su restaurante.

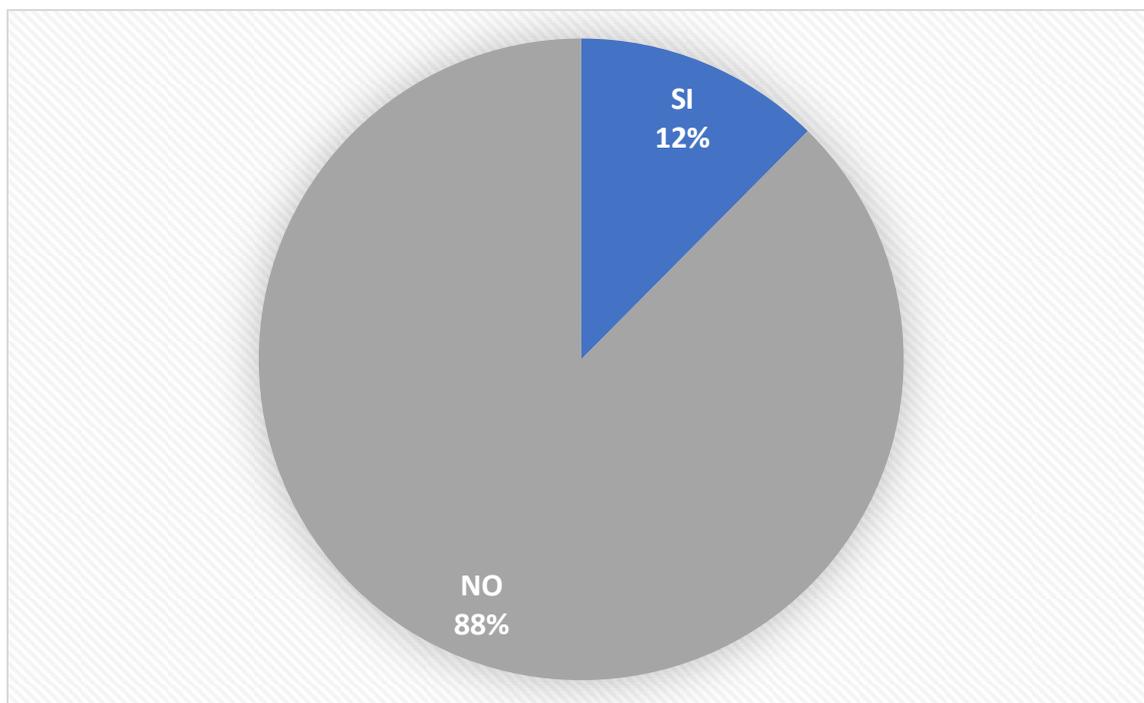


Elaborado por: Fausto Solano (2023)

La capacidad de colaboradores que laboran actualmente en el restaurante son las siguientes: de 1-3 colaboradores 2%; de 3-5 colaboradores 39%; de 5-7 colaboradores 51%; de 7-10 colaboradores 5%; más de 10 colaboradores 3%.

Figura 6

Dentro de su restaurante ¿Tiene contratados colaboradores con capacidades limitadas?

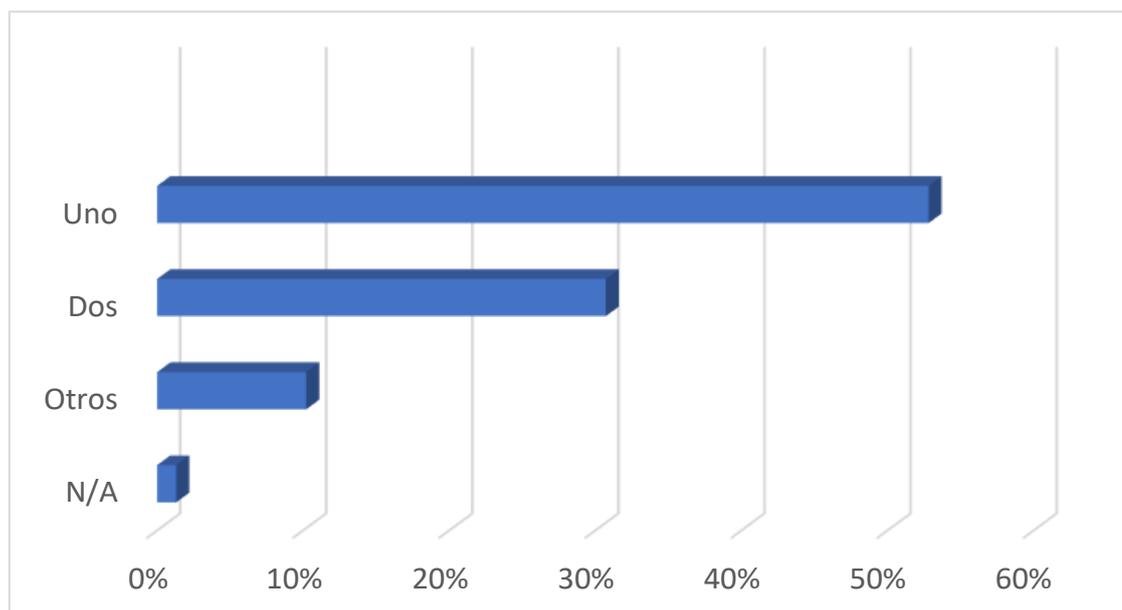


Elaborado por: Fausto Solano (2023)

Las encuestas nos han permitido observar que actualmente los restaurantes tienen contratados poco o nada colaboradores con capacidades limitadas. Tenemos un 88% de restaurantes que no han contratado personal con capacidades limitadas y el SI se encuentra contratados en un 12%.

Figura 7

Si la respuesta en la Figura 6 es Sí, ¿Cuántos trabajadores tienen con capacidades limitadas?

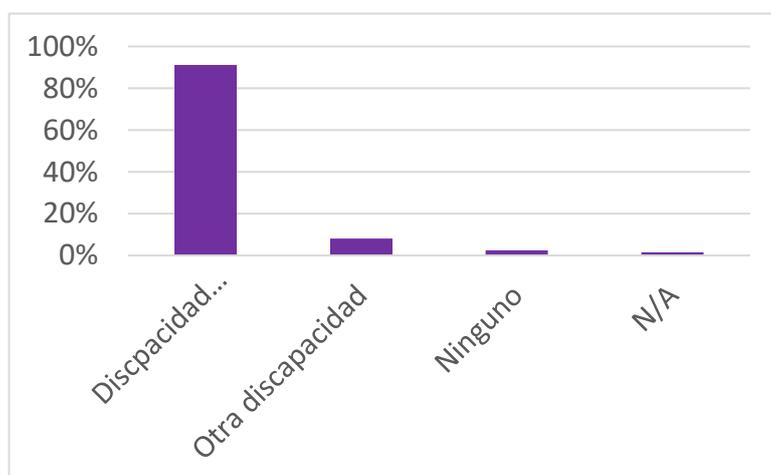


Elaborado por: Fausto Solano (2023)

Observamos que de los pocos restaurantes que han contratado personal con capacidad limitada: 53% de los restaurantes tienen 1 trabajador contratado, 31% tiene 2 trabajadores contratados y 10% de los restaurantes ningún trabajador contratado.

Figura 8

Si la respuesta en la Figura 6 es Sí, ¿Cuántos trabajadores tienen con discapacidad intelectual?

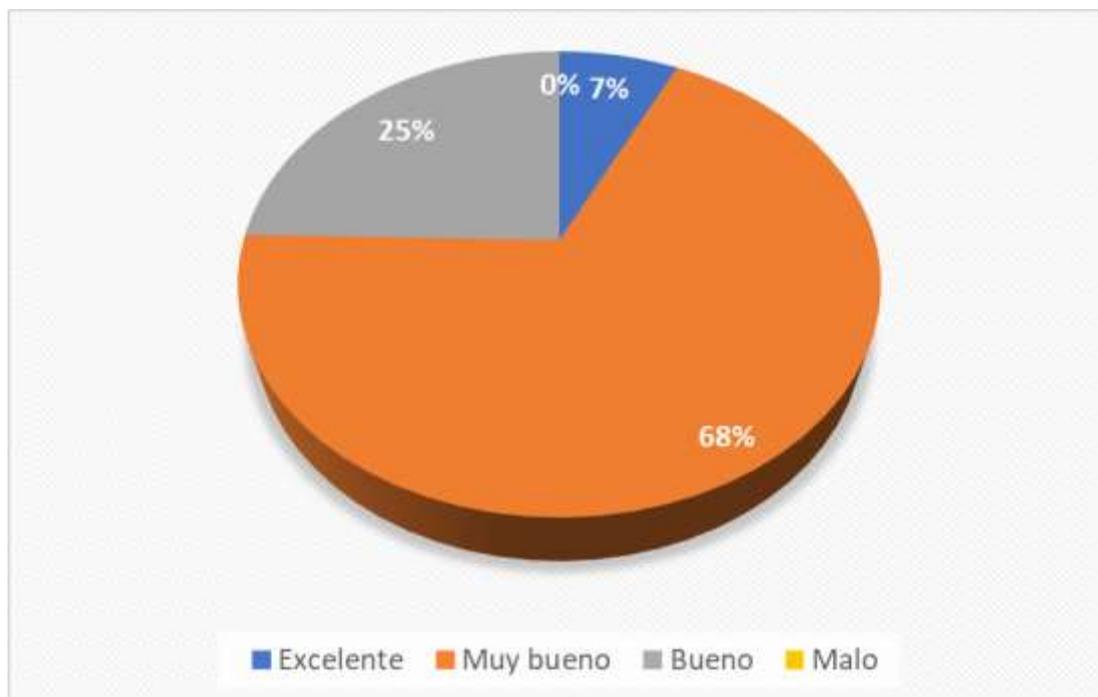


Elaborado por: Fausto Solano (2023)

En base a los trabajadores encontrados en la Figura 7 podemos ver que los restaurantes cuentan con las siguientes contrataciones: discapacidad intelectual 91%; otra discapacidad 8%; ninguno 2%; N/A 1%.

Figura 9

Si la respuesta en la Figura 6 es Sí, ¿Cómo ve el desempeño de su colaborador con capacidad reducida?



Elaborado por: Fausto Solano (2023)

Podemos observar que según los dueños de restaurantes el nivel de desempeño de los colaboradores con capacidad reducida es el siguiente: Excelente 7%; Muy bueno 68%; Bueno 25%; Malo 0%.

Análisis de las encuestas y entrevistas

Durante el desarrollo de las entrevistas tanto entidades del Conadis, Asociaciones de Restaurantes como las personas con discapacidad dieron sus puntos de vistas variados de acuerdo a su conocimiento y experiencia sobre la inclusión laboral. Dieron un alto porcentaje de responsabilidad a las entidades del gobierno como el Ministerio de Salud Pública (MSP), ya que es quien toma las riendas con respecto a la inclusión de personas con discapacidad en el país.

Por otro lado, los dueños de sus restaurantes consideran que es una oportunidad para que empresas grandes implementen la inclusión de las personas con discapacidad, pero también creen que en negocios lo consideren más eficientes en el

área de limpieza ya que otros cargos pueden ser riesgoso como es la atención al cliente o el manejo del dinero. Talvez el desconocimiento o la falta de capacitación hace que no tomen la decisión de contratar personas con discapacidad mental para ciertas funciones.

Las encuestas realizadas a 524 restaurantes del cantón Guayaquil muestran que: el 57% de restaurantes tienen contratado entre 5-7 colaboradores. El 12% de los restaurantes del cantón Guayaquil tienen contratado dentro de su personal colaboradores con capacidades reducidas; el 53% de los restaurantes tienen solo 1 colaborador con capacidad reducida; el 91% de los colaboradores contratados tienen discapacidad intelectual; el 68% de los colaboradores tienen un rendimiento muy bueno en el cumplimiento de sus funciones.

Por lo anterior expuesto, podemos decir que los números presentados demuestran que la gran mayoría de restaurantes no contratan personal con capacidad reducida, Por esa razón, la inclusión en el ámbito laboral para este reducido porcentaje de personas es bastante difícil. Sin embargo, podemos considerar que con ayuda de organismos que faciliten capacitación tanto a dueños de restaurantes como al personal que labore con ellos puede ser un gran paso para cambiar considerablemente esos bajos porcentajes de inclusión laboral.

Capítulo 3: Propuesta

Título de la Propuesta

Propuesta de mejora del nivel de inclusión laboral de las personas con discapacidad intelectual en los restaurantes de la ciudad de Guayaquil.

Objetivo General

Diseñar una propuesta de mejora del nivel de inclusión laboral de las personas con discapacidad intelectual en los restaurantes de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos Específicos

- Promover la independencia de las personas con discapacidad intelectual para que puedan insertarse en la vida laboral.
- Motivar a otros restaurantes de la ciudad de Guayaquil a contratar personas con discapacidad intelectual.

Es necesario poder convertir a los restaurantes de la ciudad de Guayaquil en restaurantes inclusivos, de tal manera que las personas con todo tipo de discapacidades pueden incluirse en el ámbito laboral. Ser un restaurante inclusivo tiene consigo muchos beneficios: en el aspecto social un restaurante inclusivo puede tener un impacto positivo en la comunidad en la que se encuentra ya que fomenta la tolerancia y no permite la discriminación; en el aspecto económico se convierte en un restaurante de referencia para aquellos que buscan un ambiente inclusivo, lo que por ende incrementará la base de clientes potenciales; en el aspecto de imagen esta inversión podrá contribuir a construir una marca sólida y positiva porque se envía un mensaje claro de fomentar la inclusión y celebrar la diversidad.

Para el desarrollo de la propuesta se ha decidido aplicar las siguientes herramientas, que ayudarán a elaborar las estrategias a seguir para poder mejorar el porcentaje de inclusión de personas con discapacidad intelectual en los restaurantes de la ciudad de Guayaquil.

Pirámide de Maslow

Esta herramienta nos permitirá conocer los diferentes tipos de necesidades y formular o diseñar estrategias de motivación.

Necesidad de autorrealización: La autorrealización nos permite desarrollar y alcanzar nuestro máximo potencial, pues al estar ligada a nuestros valores y aspiraciones personales, empezamos a tener una mayor conexión con nosotros mismos y con nuestro entorno, lo que nos brinda una vida más significativa y gratificante (El Comercio Perú, 2023).

La autorrealización es un camino para desarrollar nuestra mejor versión, la cual nos permite explorar nuestro ser interior, establecer metas claras, superar desafíos, potenciar nuestras habilidades y talentos, así como experimentar un crecimiento personal continuo y lograr una plenitud y satisfacción en la vida (Duarte, 2023).

En este nivel, utilizamos talentos, habilidades y capacidades para alcanzar nuestro máximo desarrollo, sacando el máximo potencial de nuestra persona y llegando al éxito personal. El éxito personal no puede ser definido como un concepto u objeto concreto; es definido por cada uno y somos las únicas personas en conocer el significado que puede tener, además de los esfuerzos a poner en práctica para alcanzarlos (Soriano, 2023).

Dicho por sus autores van en base a las experiencias vividas de acuerdo a la situación que haya realizado cada persona ya sea trabajo, estudios o cualquier otra índole llevándolo a una motivación interna y externa de acuerdo al momento que experimente algún logro y/o actividad.

Para lograr obtener la autorrealización debemos considerar lo siguiente:

Autoconocimiento y aceptación. Para alcanzar la autorrealización es imprescindible que te conozcas, que comprendas tus fortalezas, debilidades, intereses, valores y metas. Y que te aceptes con lo que tú eres.

Exploración de intereses. También será importante precisar tus interés y pasiones para identificar aquello que te brinda mayor satisfacción y significado en la vida.

Establecimiento de objetivos. Otro paso importante es fijar objetivos claros, viables y significativos que sean coherentes con tus intereses y tus valores.

Dedicación y flexibilidad. Inyectarle dosis altas de dedicación y esfuerzo constante para alcanzar los objetivos establecidos.

Desarrollo de habilidades. Invierte en desarrollar habilidades en diferentes áreas de la vida, tales como la comunicación, la resolución de problemas, la creatividad y la toma de decisiones.

Mentalidad de crecimiento. Dedicáte a tener la mente abierta y flexible a aprender y crecer continuamente.

Relaciones saludables. Procura rodearte de personas que te aceptan, te apoyan y te sumen a tu vida con buenos consejos y experiencias.

Bienestar emocional y físico. Cuida tu salud emocional y física, ya que es clave para que todos estos factores se puedan dar

Necesidad de autoestima: La autoestima conlleva motivaciones variadas psicológicamente de acuerdo a alguna actividad que vayan realizando con la satisfacción de hacerlo realizado manteniendo su optimismo de acuerdo al objetivo que se le impongan o vaya hacerlo voluntariamente. Por otra parte, buscamos reconocimiento de acuerdo al tiempo que lleva realizando ya sea académico y/o laboral sin necesidad de reclamar.

La necesidad de estima personal y los sentimientos de logro tienen prioridad como también la necesidad de aprecio y respeto en donde las personas necesitan sentir que son valorados por otros y sentir que están haciendo una contribución al mundo. La participación en actividades profesionales, logros académicos, participación en deportes y ocio personal pueden desempeñar un papel relevante en el cumplimiento de las necesidades de estima.

Según Maslow existen dos necesidades de reconocimiento: una inferior, que incluye el respeto de los demás, la necesidad de estatus, fama, gloria,

reconocimiento, atención, reputación y dignidad; y otra superior, que determina la necesidad de respeto de sí mismo, incluyendo sentimientos como autoconfianza, competencia, logro, independencia y libertad (Garcia-Allen, 2023).

Sin cubrir estas necesidades, podemos sentirnos infravalorados, con falta de autoestima e inseguros. Guardan una estrecha relación con el concepto de autoconcepto; el significado que creamos de nosotros mismos en función de la unión entre lo que piensan otras personas y lo que pensamos nosotros/as (Soriano, 2023).

Necesidades sociales: El ser humano busca la participación en actividades laborales o recreativas que favorezcan la colaboración del personal, permite a asistir a eventos o lugares para conocer y platicar con otras personas. Colaborar con distintos profesionales para discutir ideas, y recibir retroalimentación.

Son aquellas necesidades vinculadas con la naturaleza gregaria y social del ser humano, como las relaciones de amistad, de pareja, de familia. Implican acciones como: encontrar grupos de pertenencia, un lugar en un determinado círculo, entre otras (Concepto, 2022).

Estas necesidades se presentan continuamente en la vida diaria, cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o asistir a un club social. La pertenencia a un colectivo, ya sea más o menos pequeño, ayuda a aportar sentido a lo que se hace el día a día, y además el con contacto personal y las relaciones sociales que favorecen estos lazos nos estimulan de un modo que, para Maslow, la experiencia resultante puede ser calificada de necesidad (Garcia-Allen, 2023).

El ser humano es un animal social y requiere de relaciones interpersonales. Por norma, disfruta ser parte de una familia o comunidad. Además, un gran porcentaje de personas busca la realización a través del amor creando un vínculo profundo con otro ser humano (Franco, 2023).

Una vez alcanzada la estabilidad y protección, tenemos la necesidad de relacionarnos y establecer vínculos con otras personas. Buscamos así la aceptación de un grupo social, ya sea una comunidad, una familia... Otro ejemplo de necesidad social es la unión a actividades culturales, deportivas o de ocio (Soriano, 2023)

En este nivel el individuo intenta establecer vínculos con los agentes de la sociedad. Estas acciones se dan en el día a día con la realización de actividades deportivas, culturales o en el trabajo. Las personas tienen como objetivo en este nivel

luchar contra la soledad a través de ellas. El desarrollo afectivo del individuo está relacionado con las siguientes necesidades: asociación, participación y aceptación (Andrada, 2024).⁴

Necesidad de seguridad: La seguridad es una parte importante en la vida diaria de la persona, bien como dice en la Pirámide de Maslow es la necesidad de sentirse seguro y protegido, esto se trata de algo físico más no espiritual. Es decir, de acuerdo al estatus de vida que lleva tanto salud como trabajo y con una casa en el que se pueda refugiarse de los climas que se presentan a diario de acuerdo a la estación y a la ciudad que vive.

Otra parte de la seguridad es su integridad física al momento de ir en un transporte ya sea en bus o en carro propio dirigiéndose a su lugar de trabajo, su integridad es vulnerable ante los peligros que hay a diario y actualmente la ciudad de Guayaquil se ha convertido en zona roja debido a los constantes robos que peligran afectando tanto físico mediante la preocupación y lo mental por el shock que pueda llevar y el estrés de acuerdo a la rutina que lleva

Se refiere a todos aquellos aspectos que nos hacen sentir seguros para mantener un orden y seguridad en la vida y poder vivir sin miedo. Es decir, seguridad física (salud), tener dinero (trabajo), necesidad de una vivienda (Instituto Europeo de Posgrado, 2019).

Este nivel comprende la estabilidad laboral, el hecho de tener un hogar tener recursos disponibles...sentirnos seguros y estables reduce nuestros sistemas de alerta y nos permite avanzar en la jerarquía. Este nivel también comprende necesidades relacionadas con la estabilidad del círculo familiar (Gallardo, 2021).

Una vez las necesidades fisiológicas están cubiertas, el ser humano necesita sentirse seguro. Para ello, necesita contar con un lugar que le permita resguardarse de las inclemencias climatológicas y del frío. También necesita asegurar tanto como pueda su salud, teniendo acceso a la san2idad cuando sea necesario (Franco, 2023).

Este nivel se compone de necesidades que propician nuestros sentimientos de seguridad en la vida y el mundo, y que nos generan sensaciones de estabilidad y orden. Entre ellas, podemos encontrar la necesidad de tener un trabajo o fuente de ingresos económicos, mantener la salud protegida a accidentes, lesiones o

enfermedades, o el tener un hogar en el que poder salvaguardarse y sentirse seguro/a (Soriano, 2023).

Necesidades fisiológicas: Para esta necesidad se requiere alimentación, mantenimiento de salud, respiración, descanso y sexo. Todos estos complementos basados en la vida diaria del ser humano en el que le permita sobrevivir, manteniendo su condición y su estado de salud, por ello el cuidado personal es muy importante porque con ello le permite realizar actividades dentro y fuera del hogar, como también al hacer ejercicio diarios le permite tener un mejor rendimiento ya sea realizado los quehaceres del hogar como en el trabajo, recuperando sus energías mediante descansos y al momento de hablar con alguien mientras despeja la mente de tanto trabajar por unos instantes. Las relaciones sexuales más bien es algo que ambos individuos tengan conexión y conlleven un sentimiento mutuo y sólido en una relación de pareja.

La base de esta pirámide comprende las necesidades de nuestro sistema orgánico. El cuerpo humano debe mantener un cierto equilibrio para poder funcionar correctamente y dicho equilibrio se consigue con una correcta alimentación, descanso, hidratación (Gallardo, 2021).

Las necesidades fisiológicas son las más básicas y vitales para la supervivencia. Incluyen cosas como el aire, el agua, la comida y el sueño. Sin estas necesidades satisfechas, es casi imposible concentrarse en cualquier otra cosa (ni prácticamente, sobrevivir). Son la base de la pirámide de Maslow y representan las necesidades básicas del ser humano (Buencoco, 2023).

Estas son las necesidades que surgen ligadas a las necesidades fisiológicas básicas; respirar, alimentarse, dormir... Son necesidades orientadas a la supervivencia y forman parte de la base humana. Pueden ser, por ejemplo, la necesidad de vestirse de una forma más abrigada para no caer enfermo en invierno, por ejemplo (Soriano, 2023).

Según lo expuesto podemos deducir que la inclusión de personal con capacidades limitadas en el área de la restauración permitiría a estas personas cumplir o satisfacer varias de las necesidades sugeridas por Maslow. Según la necesidad de la autorrealización permitiría que estas personas se sientan realizados por el deber cumplido: sentir que tienes un trabajo, sentir que ganas tu sueldo

honradamente hace que te sientas bien. Definitivamente ayudaría a completar la necesidad de autoestima, ya que sentirse útil para la sociedad no tiene precio. Compartir funciones y responsabilidades con tus compañeros de trabajo, facilitaría completar la necesidad social. Laborar en un lugar seguro, que cumpla con la normativa establecida por nuestro país, que se cancele todos los beneficios de ley completaría la necesidad de seguridad. Y finalmente tener una vida cotidiana, ser un ser humano que aporte con su trabajo hace que completes la necesidad fisiológica.

Estrategias Sugeridas

Luego de la información revisada la propuesta incluye algunas estrategias que pueden ayudar con la inclusión de personas con discapacidad en la restauración.

Estrategia 1: Concientización con los dueños de restaurantes de la ciudad de Guayaquil

Se propone capacitar a dueños de restaurantes en el cantón Guayaquil y porque no en la provincia del Guayas. Todo con la finalidad que se les dé información sobre los niveles o grados de discapacidades que existen. En muchos casos los dueños de establecimientos de Alimentos y bebidas no se animan a contratar personal con capacidad reducida por temor o desconocimiento sobre cómo tratarlos. Es importante que se elimine ese paradigma de que ellos no pueden adquirir funciones o que no puedan trabajar. Al romper esta barrera del desconocimiento se pueden dar cuenta que muchas de estas personas son gente honrada, responsable y que valora mucho el hecho de sentirse incluidos laboralmente.

Los beneficios de mostrarse como un restaurante inclusivo son bastantes amplias y es importante que los dueños de restaurantes lo conozcan y los puedan explotar.

Tabla 1

Beneficios en restaurantes inclusivos

Aspecto	Beneficio
Social	Impacto positivo en la comunidad Fomentar la inclusión y la tolerancia Ayuda a disminuir la discriminación
Económico	Amplia la base de datos de clientes y mayores ingresos Convertirse en un lugar de referencia para este target
Marketing	Posicionarse como una marca inclusiva, ética y responsable

Nota: Elaborado por Fausto Solano (2024)

Estrategia 2: Capacitación personal de los restaurantes

Todos sabemos que la capacitación ayuda ampliar los conocimientos aptitudes y habilidades. Aquellos restaurantes que deseen incluir laboralmente a personas con discapacidad intelectual y deseen empezar a convertirse en restaurantes inclusivos deben tener acceso a ciertos cursos importantes que ayudarán a su personal: cursos de servicio al cliente, manejo de conflictos, inventarios, caja.

Adicional, sería muy beneficioso capacitar al personal de las empresas para que sepan cómo deben interactuar con personas con capacidades limitadas. Para ellos lo más importante es sentirse como parte del equipo, sentirse que son uno más y no sentirse diferentes.

Tabla 2*Capacitaciones*

Actividades	Tiempo Estimado:	Funcionario Responsable:	Presupuesto Referencial:
Capacitación en servicio al cliente	6 meses	CONADIS	N/A
Capacitación en manejo de crisis.	6 meses	CONADIS	N/A

Nota: Elaborado por Fausto Solano (2024)

Estrategia 3: Socialización

Esta estrategia es una mezcla de oferta y demanda, es decir debe haber un organismo que sea el intermediario entre ambos. Ellos deben ofrecer una base de datos de personas con discapacidad intelectual que cuenten con el perfil y las capacitaciones para poder laboral en los diferentes restaurantes, de esta manera los empleadores pueden acudir a ellos para iniciar un proceso de entrevistas.

Esta estrategia es una de las más importantes ya que este organismo es el responsable de ofrecer al mercado el personal capacitado que los restaurantes necesitan.

Tabla 3*Socialización*

Acción	Tiempo Estimado:	Funcionario Responsable:	Presupuesto Referencial
Socialización	9 meses	CONADIS	N/A

Nota: Elaborado por Fausto Solano (2024)

Se plantea estas estrategias donde lastimosamente la mayoría dependen de organismos gubernamentales, es decir no es responsabilidad directa de las personas

con capacidades limitadas. Se necesita que la organización que los representa luche por exigir que se respeten sus derechos. Ellos son como cualquier ciudadano ecuatoriano que desea insertarse laboralmente en la sociedad y poder generar ingresos para su familia.

Podemos decir que los dueños de restaurantes juegan un rol importante en el proceso, en ciertas ocasiones desconocer del tema hace crear una barrera o un paradigma que no les permite darle la oportunidad a una persona con discapacidad. Sin embargo, se ofrece alternativas que podrían motivarlos hacerlo.

Conclusión

- La inclusión laboral de las personas con discapacidad intelectual se vuelve una barrera para quienes buscan incursionar en los establecimientos de restaurantes de la ciudad de Guayaquil en función de los objetivos, por lo que presenta un conjunto de sugerencias y alternativas que sirvieron para elaborar la propuesta de mejoramiento. El recorrido en los establecimientos de los restaurantes en el norte, centro y sur se observó la falta de interés y la falta de ética de acuerdo al marco legal con respeto a la inclusión de las personas con discapacidad intelectual. Se muestra entrevistas realizadas a dueños de restaurantes, a representantes de la asociación de restaurantes y por supuesto a personas con discapacidad que viven esta realidad a diario. Con toda esta información se plantea lo siguiente: capacitar a los dueños de restaurantes para eliminar esa barrera del desconocimiento indicándoles todos los beneficios de ser un restaurante inclusivo; capacitar al personal de los restaurantes en áreas relacionadas con la restauración y finalmente que el Conadis puede convertirse en el ente regulador de la oferta y demanda. Tal vez no sea la solución definitiva, pero es importante dar el primer paso y empezar a luchar por sus derechos.

Recomendaciones:

Se puede plantear estrategias y desarrollar acciones para implementar planes de seguimiento y la documentación de resultados ayudarán a la optimización de recursos y a lograr una efectiva inclusión con menores índices de deserción y despidos. Colaborando así a la reducción del índice del desempleo de la ciudad de Guayaquil. Se sugiere al Conadis y al Ministerio de Trabajo incrementar las auditorias que obligan a las empresas a contratar personas con discapacidad y de ser posible incrementar los beneficios para quienes si cumplen con esta normativa.

Referencias

- Amas, F. (4 de noviembre de 2019). *Fundación Amas*. Obtenido de <https://www.fundacion-amas.org/abre-gallinas-y-focas-el-primer-restaurante-de-madrid-enfocado-a-la-inclusion-laboral-de-personas-con-discapacidad-intelectual/>
- Andrada, A. M. (05 de enero de 2024). *Universidad Americana de Europa*. Obtenido de <https://unade.edu.mx/para-que-sirve-la-piramide-de-maslow/>
- ARA *Psicología*. (16 de marzo de 2022). Obtenido de <https://arapsicologia.com/que-es-la-autoestima-y-como-fomentarla/>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., & Acuna, L. (2020). *La investigación científica*. Universidad Internacional del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/la-investigacion-cientifica.pdf>
- Buencoco*. (09 de junio de 2023). Obtenido de <https://aprenderfacil.com.ar/necesidades-de-seguridad/>
- Concepto*. (31 de Octubre de 2022). Obtenido de <https://concepto.de/piramide-de-maslow/>
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades*. (Febrero de 2014). Obtenido de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/la-insercion-laboral-para-personas-con-discapacidad-se-fortalece-con-la-firma-de-convenio-interinstitucional/#:~:text=La-inclusion-laboral-es-un,el-desarrollo-de-sus-potencialidades.>
- Correa, R. (25 de septiembre de 2012). *Ley Orgánica de Discapacidades*. Obtenido de https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf

- Discapacidades, C. N. (2023). *Consejo de Discapacidades*. Obtenido de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Duarte, M. (13 de junio de 2023). La autorrealización. (E. C. Perú, Entrevistador)
- El Comercio Perú*. (13 de junio de 2023). Obtenido de <https://elcomercio.pe/bienestar/crecimiento-personal/autorrealizacion-construyendo-tu-mejor-version-la-autorrealizacion-como-herramienta-para-encontrar-nuestra-pasion-y-proposito-de-vida-satisfaccion-autoconocimiento-bienestar-emocional-maximo-potencial-a>
- Emanuel, I. T. (23 de noviembre de 2021). *Tobias Emanuel*. Obtenido de <https://tobiasemanuel.org/tipos-de-discapacidad-intelectual-como-abordarlas-en-el-aula-y-necesidades-educativas/>
- ENEMDU. (24 de agosto de 2021). Quito. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Empleo/2021/julio-2021/202107_Boletin_empleo.pdf
- Franco, F. S. (2023 de agosto de 2023). *La mente es maravillosa*. Obtenido de <https://lamenteesmaravillosa.com/la-teoria-de-las-necesidades-humanas-de-maslow/>
- Gallardo, C. P. (27 de enero de 2021). *Psicología-Online*. Obtenido de <https://www.psicologia-online.com/piramide-de-maslow-ejemplos-practicos-de-las-necesidades-3832.html>
- Garcia-Allen, J. (30 de julio de 2023). *Psicología y Mente*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/psicologia/piramide-de-maslow>
- Instituto Europeo de Posgrado*. (26 de septiembre de 2019). Obtenido de <https://iep.edu.es/las-5-fases-de-la-piramide-de-maslow/>
- Mimenza, O. C. (10 de enero de 2017). *Psicología y Mente*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/clinica/tipos-discapacidad-intelectual>

- Mimenza, O. C. (16 de agosto de 2018). *Psicología y Mente*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/salud/tipos-de-discapacidad>
- Ministerio de Trabajo. (17 de septiembre de 2013). Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/una-feria-por-la-inclusion-e-insercion-laboral-de-personas-con-discapacidad/>
- Moreno, L. (27 de octubre de 2017). *Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades*. Obtenido de https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/Reglamento-lod-decre_-194.pdf
- Moreno, L. (9 de mayo de 2019). *Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores*. Obtenido de https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2019-06/Documento_-Ley-Organica-de-las-Personas-Adultas-Mayores.pdf
- Navarra, C. d. (2023). *Creena Educación Navarra*. Obtenido de <https://creena.educacion.navarra.es/web/necesidades-educativas-especiales/equipo-de-psiquicos/discapacidad-intelectualp/definicion-de-discapacidad-intelectual/#:~:text=Discapacidad-intelectual-leve.&text=Por-lo-general-suelen-presentar,la>
- Revista motricidad*. (12 de agosto de 2019). Obtenido de <https://revistamotricidad.es/discapacidades/>
- Sanz, E. (09 de julio de 2023). *Mejor con Salud*. Obtenido de <https://mejorconsalud.as.com/discapacidad-intelectual-grados-caracteristicas-tratamientos-disponibles/>
- Socioempleo*. (2023). Obtenido de <https://socioempleo.ec/carnet-conadis/>
- Soriano, J. (25 de mayo de 2023). *Psicología y Mente*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/psicologia/que-es-la-autorrealizacion>
- Turismo, M. d. (24 de marzo de 2015). *Gobierno del Ecuador*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/Reglamento-de-Alojamiento-Turistico.pdf>

Apéndices

Apéndice A1. Modelo de la encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS BILINGÜE

Encuesta para el análisis del nivel de inclusión laboral de las personas con discapacidad intelectual en el sector de restaurantes de la ciudad de Guayaquil.

Estimados/as participantes. De antemano les agradezco por su participación en estas encuestas. Marcar solo una respuesta y escribir una respuesta breve.

1. ¿En qué ciudad se encuentra su restaurante? *

- Balzar
- Daule
- Durán
- El Empalme
- El Triunfo
- General Antonio Elizalde
- Guayaquil
- Milagro
- Naranjal
- Naranjito

- Nobol
 - Pedro Carbo
 - Playas
 - Samborondón
2. Indíquenos el número de colaboradores que se encuentran laborando actualmente en su restaurante *
- 1 - 3 colaboradores
 - 3 - 5 colaboradores
 - 5 - 7 colaboradores
 - 7 - 10 colaboradores
 - Más de 10 colaboradores
3. Dentro de su restaurante ¿Tiene contratados colaboradores con capacidades limitadas? *
- Si
 - No
4. Si la respuesta a la pregunta 3 es Sí, ¿Cuántos trabajadores tienen con capacidades limitadas?

Tu respuesta

5. Si la respuesta a la pregunta 3 es Sí, ¿Cuántos trabajadores tienen con discapacidad intelectual?

Tu respuesta

6. Si la respuesta a la pregunta es Sí, ¿Cómo ve el desempeño de su colaborador con capacidad reducida?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Malo

Apéndice B2. Modelo de la encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS BILINGÜE

Tema: Análisis de nivel de inclusión laboral de las personas con discapacidad intelectual en el sector de restaurantes de la ciudad de Guayaquil.

Estimado/a:

Quiero agradecerles por su participación durante esta entrevista. Luego de la visita a sus oficinas como también a los empleados de restaurantes de la ciudad de Guayaquil, las preguntas mostradas en base a la propuesta en el análisis del nivel de inclusión laboral de las personas con discapacidad intelectual en el sector de restaurantes de la ciudad de Guayaquil. De antemano muchas gracias por su atención, comprensión, paciencia y tiempo.

Entrevistador: Fausto Solano

Entrevista #1: Jimmy Coloma (Personal del Conadis)

1. ¿Qué entidad se encarga de regular que los restaurantes del cantón Guayaquil cumplan con la normativa de contratar un porcentaje de personal con capacidades limitadas?

Todo lo que tiene que ver a contrataciones laborales, ver que se cumpla, le corresponde al Ministerio de Trabajo, a través de sus inspectores laborales, quienes pueden acudir por denuncias ciudadanas, siempre que esta esté fundamentada.

2. ¿Considera usted que en el área de restauración es complicado contratar personal con discapacidad intelectual?

Lo complicado siempre será por el grado de conocimiento sobre discapacidades que tenga la persona, si quienes trabajan en la contratación no están conscientes de lo que es y significa la discapacidad se dejarán como en cualquier trabajo llevar por estereotipos o prejuicios.

3. ¿Qué sugerencias nos puede dar para que se pueda insertar laboralmente en el área de la restauración a personas con discapacidad intelectual?

Siempre el apoyo familiar como principal motivador, la academia en la preparación, proyectos de vinculación y sensibilización a las instituciones que generan trabajos sobre los beneficios de la inserción laboral, la capacitación y preparación de la persona para el trabajo son puntos claves para la inserción laboral.

Entrevistador: Fausto Solano

Entrevista #2: Lorena Contrera (Representante de la Asociación de Restaurantes)

1. ¿Qué entidad se encarga de regular que los restaurantes del cantón Guayaquil cumplan con la normativa de contratar un porcentaje de personal con capacidades limitadas?

La supervisión y el cumplimiento de las normativas laborales en cuanto a la contratación de personas con capacidades limitadas pueden depender de diversas entidades y organismos en Ecuador. En términos generales, la Agencia de Regulación y Control de Trabajo (ARCONTRAT), que es parte del Ministerio de Trabajo, tiene la responsabilidad de velar por el cumplimiento de las leyes laborales en el país. Por lo tanto, incluye el cantón de Guayaquil en la inserción laboral pública y privada, incluyendo los Restaurantes, **siempre y cuando tengan en nómina un total de 25 o más empleados, estarán obligados a contratar un 4% de su totalidad de empleados.** Como en la actualidad lo cumplen Burger King - KFC - Sweet & Coffee -etc.

La Secretaría de Trabajo se comprometió a dar acompañamiento de los promotores en el proceso de observadores laborales, así como la asistencia técnica para promover la inclusión laboral.

2. ¿Considera usted que en el área de restauración es complicado contratar personal con discapacidad intelectual?

Contratar personal con discapacidad intelectual en restaurantes puede presentar desafíos, pero también ofrece oportunidades para promover la inclusión y diversidad en el lugar de trabajo.

3. ¿Qué sugerencias nos puede dar para que se pueda insertar laboralmente en el área de restauración a personas con discapacidad intelectual?

Como sugerencias para facilitar el proceso pueden ser las siguientes:

La sensibilización y capacitación.

Adaptar el lugar de trabajo dependiendo la discapacidad de la persona a contratar.

Preparar al personal con capacitación específica para facilitar su integración y desarrollo profesional.

Mantener una comunicación abierta con todo el personal para que se sientan cómodos y apoyen a su compañero.

Son algunas a considerar, recordemos que cada persona es única, y es importante adaptar las estrategias según las necesidades individuales. La inclusión de personas con discapacidad intelectual puede enriquecer la diversidad en el equipo y contribuir a un ambiente laboral más equitativo y positivo.

Entrevistador: Fausto Solano

Entrevista #3: Carlos Alaña Cassagne (Dueño del Restaurante “La Típica”)

1. ¿Usted en su restaurante tiene contratado personal con discapacidad? Si la respuesta es SÍ, ¿cuántos colaboradores y que tipo de discapacidad tiene cada uno?

No, no contamos con personas que tienen capacidades especiales.

2. ¿Considera usted que en el área de restauración es complicado contratar personal con discapacidad intelectual?

Si considero que es complicado ya que al tener capacidades especiales hacer un trabajo de servicio al cliente, cocina, caja, inventario, compras por sus capacidades especiales podría cometer error perjudicando la operación o la clientela. Por otro lado, si se podría implementar en tareas sencillas como limpieza o tareas supervisadas.

3. ¿Qué sugerencias nos puede dar para que se pueda insertar laboralmente en el área de la restauración a personas con discapacidad intelectual?

Las personas con capacidades especiales sí podría ser insertadas en empresas grandes o grandes cadenas ya que la ley actual del Ecuador solicita que cada x número de empleados debe haber 1 persona con capacidades especiales, también sería mejor porque al existir una estructura más personas podrían tener que supervisar y enseñar las tareas que desempeñarían estas personas.

Entrevistador: Fausto Solano

Entrevista #4: Martín Dueñas (Dueño de Restaurante)

1. ¿Usted en su restaurante tiene contratado personal con discapacidad? Si la respuesta es SÍ, ¿cuántos colaboradores y que tipo de discapacidad tiene cada uno?

Si tengo. Tengo 1 con discapacidad auditiva.

2. ¿Considera usted que en el área de restauración es complicado contratar personal con discapacidad intelectual?

Depende del tipo de actividad que se le asigne a la persona con capacidades limitadas y también depende de la discapacidad que tenga la persona. Puede ser funciones de limpieza, inventario, caja en ciertos casos.

3. ¿Qué sugerencias nos puede dar para que se pueda insertar laboralmente en el área de la restauración a personas con discapacidad intelectual?

No es una tarea fácil, entiendo a los establecimientos que deciden no hacerlo. Pero podría tal vez el gobierno implementar algún tipo de beneficio adicional para aquellos establecimientos que apostamos por arriesgarnos y contratarlos. Tal vez descuentos en el pago de impuesto a la renta, o exoneración de la afiliación al IESS. Alguna decisión que realmente sea buena y motive a los dueños de establecimientos a considerarlo.

Entrevistador: Fausto Solano

Entrevista #5: Fernando Cobos (Exemplado del Restaurante-Bar Sport Planet)

1. ¿Considera usted que en el área de restauración es complicado contratar personal con discapacidad intelectual?

Muchas personas con discapacidad no consiguen empleo, debido a que no se sienten confiadas de sí mismas, ya que podrían pensar que su condición no los dejará avanzar en distintos ámbitos de su vida.

2. ¿Qué sugerencias nos puede dar para que se pueda insertar laboralmente en el área de la restauración a personas con discapacidad intelectual?

Las personas con discapacidad tienen capacidades para demostrar que son completamente capaces de desarrollar un trabajo, solo requieren de más apoyo por parte de la sociedad, la formación necesaria y los espacios adecuados para hacerlo.

Entrevistador: Fausto Solano

Entrevista #6: Miguel Andrade (Exemplado de Restaurante)

1. ¿Considera usted que en el área de restauración es complicado contratar personal con discapacidad intelectual?

No creo que sea complicado ingresar a trabajar a una persona con discapacidad ya que he visto a muchas personas con discapacidad que hacen muy bien su trabajo y algunos pueden llegar a destacar mas que las personas que no tienen discapacidad ya que esto depende de su formación y capacitación que hayan tenido antes de realizar el trabajo.

2. ¿Qué sugerencias nos puede dar para que se pueda insertar laboralmente en el área de la restauración a personas con discapacidad intelectual?

Como recomendación para una persona que vaya ingresar a un trabajo y tenga algún tipo de discapacidad es tener una buena capacitación y estar al tanto de todas las políticas de la empresa o en este caso de un restaurante ya que esto permitirá desempeñarse muy bien su trabajo y conocer también los valores y objetivos de la empresa o también podrían entregarse un manual de funciones que esto por lo general se realiza a todos los trabajadores y también ayudaría a las personas que tengan discapacidades para tener una guía en cual consultar.



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Solano Lapo, Fausto Agustin**, con C.C: # **0924068091** autor del trabajo de titulación: **Análisis del nivel de inclusión laboral de las personas con discapacidad intelectual en el sector de restaurantes de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **LICENCIADO/A EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, a los 09 días del mes de febrero del año 2024

Nombre: **Solano Lapo, Fausto Agustin**

C.C: **0924068091**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Análisis del nivel de inclusión laboral de las personas con discapacidad intelectual en el sector de restaurantes de la ciudad de Guayaquil.		
AUTOR(ES)	Fausto Agustin, Solano Lapo		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Economía y Empresa		
CARRERA:	Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
TITULO OBTENIDO:	Licenciado/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	09 de febrero del 2024	No. DE PÁGINAS:	73
ÁREAS TEMÁTICAS:	Personas con discapacidad intelectual, inclusión laboral, restaurantes de Guayaquil.		
PALABRAS CLAVE/ KEYWORDS:	Accesibilidad, capacitación, facilidades, inclusión, participación, servicio.		
RESUMEN:	<p>El propósito para este proyecto de investigación es analizar la importancia en la inclusión laboral de las personas con discapacidad intelectual en el sector de alimentos y bebidas dirigida a la población en la ciudad de Guayaquil.</p> <p>El instrumento aplicado para realizar la metodología es la encuesta la cual nos permitió levantar información sobre el manejo participativo existente en los locales de restaurantes buscando así la participación y el trato igualitario, por lo tanto, se puede percibir que el estudio realizado es muy importante ya que pretende crear facilidades al momento de permanecer en un establecimiento gastronómico. Los resultados obtenidos evidencian que se debe dar mayor valor a la inclusión y que el personal se encuentre preparado y/o capacitado (a) para atender gente, sin embargo, es de esencial importancia alertar a los establecimientos de alimentos y bebidas acerca de que es crucial ser inclusivos y posteriormente tomen decisiones y acciones para brindar mejor acceso y servicio.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR:	Teléfono: 0993277280	E-mail: fagucho@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN	Nombre: Knezevich Pilay Teresa Susana		
	Teléfono: +593-4-2206950 ext. 5049		
	E-mail: teresa.knezevich@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			