

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y  
POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**TEMA:**

**Asignación de puestos de trabajo y desarrollo profesional  
digno a personas con discapacidad que laboran en empresas  
hoteleras de la ciudad de Guayaquil.**

**AUTORA:**

**Manzano Carpio Esther Priscilla**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**TUTORA:**

**De Luca Uría, María Fernanda, Mgs**

**Guayaquil, Ecuador**

**23 de febrero del 2026**



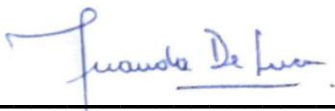
UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

### **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Manzano Carpio Esther Priscilla**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**.

**TUTORA**

f. 

**De Luca Uría, María Fernanda, Mgs.**

**DIRECTORA DE LA CARRERA**

f. 

**St. Omer Navarro, Vilma Noemí**

**Guayaquil, a los 23 días del mes de febrero del año 2026**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Manzano Carpio Esther Priscilla**

### **DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Asignación de puestos de trabajo y desarrollo profesional digno a personas con discapacidad que laboran en empresas hoteleras de la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**, 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 23 del mes de febrero del año 2026**

**LA AUTORA**

f. Esther Manzano C.

**Manzano Carpio Esther Priscilla**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

## **AUTORIZACIÓN**

Yo, **Manzano Carpio Esther Priscilla**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Asignación de puestos de trabajo y desarrollo profesional digno a personas con discapacidad que laboran en empresas hoteleras de la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 23 del mes de febrero del año 2026**

**LA AUTORA:**

f. Esther Manzano C.

**Manzano Carpio Esther Priscilla**

# REPORTE COMPILATIO



Informe de análisis

Compilatio Magister+ | UCSG-EC- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

1 TESIS COMPLETA FINAL ESTHER MANZANO 12feb

ID : 4c26657ac671be2d7c4e23f30c0692b92c6910ad



<1%

Textos sospechosos

Nombre del fichero : 1 TESIS COMPLETA FINAL ESTHER MANZANO 12feb.txt  
Tamaño del archivo original : 522,71 kB  
Número de palabras : 22.112  
Número de caracteres : 154921

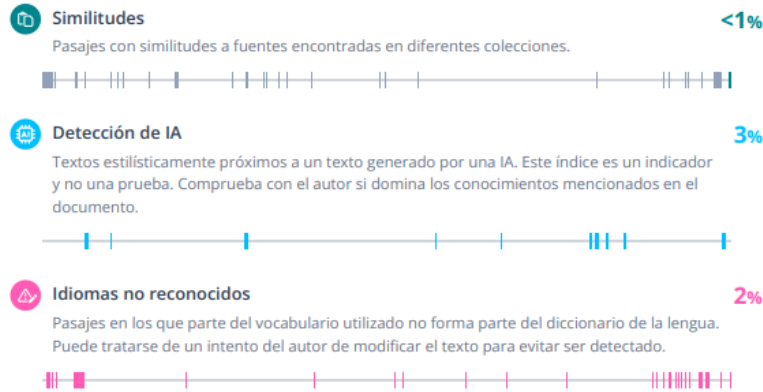
Depositante : María Fernanda De Luca Uría  
Fecha de depósito : 4 de marzo de 2026  
Tipo de carga : interface  
fecha de fin de análisis : 4 de marzo de 2026

## Resumen (sección 1/3)

Localización de los textos sospechosos en el documento :



Incluido en el porcentaje de textos sospechosos :



## Firma de Estudiante

f. Esther Manzano C.

**Esther Priscilla Manzano Carpio**

## Firma de Docentes

f. María Fernanda De Luca Uría

**De Luca Uría, María Fernanda, Mgs**  
TUTORA

f. Christopher Muñoz Sánchez

**Lic. Christopher Muñoz Sánchez, Mtr.**  
COORDINADOR UIC B-2025

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco profundamente a Dios, por renovarme la fuerza cada día, incluso cuando el cansancio, la duda, y el miedo parecía estar ganando que mis propias capacidades. Por sostenerme en los momentos que más agotamiento sentía y recordarme que los sueños se alcanzan con fe, constancia y amor por cada cosa que se realiza.

A mis padres, mi madre y mi padre, quienes han sido mi base, mi refugio y mi ejemplo de esfuerzo. Gracias por la confianza depositada en mí, por enseñarme que la honestidad, constancia y humildad abren caminos.

A mis mascotas Jonás y Oso, dos de mis primeras mascotas que tuve la oportunidad de rescatarlas de la calle, quienes, aunque ya no se encuentren aquí en la tierra, dejaron en mí una huella que jamás será borrada de mí corazón. Me enseñaron, desde el amor más puro, la verdadera resiliencia, aprendí que los sueños si se cumplen si luchamos por ellos, como cuando ustedes lo hicieron por luchar día a día en tener un hogar y los últimos meses de su vida pude cumplir los sueños de ambos. Su historia de vida me recordó que incluso desde el abandono se puede volver a confiar, avanzar, soñar y cumplirlo. Su recuerdo fue siempre una compañía silenciosa en las madrugadas, cansancio y su presencia sigue viva en mí y cada paso que doy como futura trabajadora social.

A mi tutora Mafer De Luca, por su paciencia infinita, por estar presente y atenta en cada corrección, ajuste, cada detalle, tanto de día, de noche incluso madrugadas, gracias por enseñarme que para ser trabajadores sociales no se aplica solo con el título sino con el tener un corazón como el suyo, la ética y la vocación de un verdadero trabajador social.

A mi licenciado Julio Beccar y Ana Quevedo, por ayudarme afirmar con cada una de sus palabras y acciones cual era mi vocación que seguir y la carrera de mis sueños. Ustedes me demostraron que los trabajadores sociales de excelencia si existen, y ustedes forman parte de ellos. Y en recordarme

que la profesión debemos ejercerla con compromiso, coherencia y humanidad.

A los docentes de mi carrera los que están y los que ya no se encuentran, quien a lo largo de mi formación académica cada uno aportó no solo con el conocimiento teórico, sino también en valores, experiencia y reflexión que me permitieron fortalecer mi compromiso social. Su acompañamiento académico dejó huellas importantes en mi camino del aprendizaje y en la profesional que estoy a punto de ser.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, aunque no estén nombradas una por una, formaron parte de este proceso de inicio a fin, dándome apoyo, confianza y sobre todo animo cuando más lo necesitaba. Gracias por acompañarme desde el día uno hasta hoy que uno de mis sueños se ha hecho realidad.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a todas las personas con discapacidad, que, aunque continúen las barreras visibles e invisibles, no se rinden fácilmente y persisten en su lucha por el respeto a sus derechos en su lugar de trabajo justo e inclusivo. A quienes han tenido que realizar cambios en su vida diaria por las funciones de trabajo, pero que aun así no renuncian al derecho de crecer profesionalmente y se reconocido por cada una de sus capacidades.

Esta tesis está dedicada a quienes confían en el trabajo social comprometido con el cambio social, que no solo se limitan en cumplir normas, sino que lucha en cada práctica diaria, visibilizando y sensibilizando cada desigualdad y promueven entorno laboral más humano.

Que este trabajo sea un aporte para continuar generando cambios en las empresas impulsando a construir liderazgos más equitativos y procesos laborales más limpios que reconozcan la inclusión completa y al sujeto como un derecho.

Y finalmente, a mí misma, por no rendirme, por persistir durante todo este largo camino a pesar de las adversidades y por demostrarme que los sueños si se pueden cumplir cuando se luchan con vocación y amor por la profesión elegida.



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

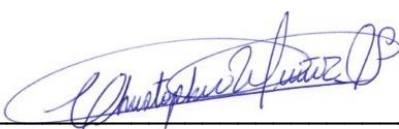
**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. 

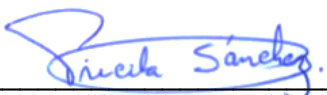
**MARIA FERNANDA DE LUCA URIA**  
TUTORA

f. 

**VILMA NOEMÍ ST.OMER NAVARRO**  
DIRECTORA DE CARRERA

f. 

**CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SÁNCHEZ**  
COORDINADOR DEL ÁREA

f. 

**PRICILA FRANCIA SÁNCHEZ UBE**  
DOCENTE OPONENTE

# ACTA DE CALIFICACIÓN

## ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "ASIGNACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO Y DESARROLLO PROFESIONAL DIGNO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD QUE LABORAN EN EMPRESAS HOTELERAS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL", elaborado por el/la estudiante ESTHER PRISCILLA MANZANO CARPIO, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
MARIA FERNANDA DE LUCA URIA	VILMA NOEMI ST.OMER NAVARRO	CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ	PRICILA FRANCA SANCHEZ UBE
<b>Etapas de ejecución del proceso e Informe final</b>			
<b>10 / 10</b>	<b>9.50 / 10</b>	<b>10.00 / 10</b>	<b>9.50 / 10</b>
	Total: 30 %	Total: 30 %	Total: 40 %
Parcial: 50 %	<b>Parcial: 50 %</b>		
Nota final ponderada del trabajo de título:		<b>9.83 / 10</b>	

Para constancia de lo actuado, el (la) Coordinador(a) de Titulación lo certifica.



**Coordinador(a) de Titulación**

## ÍNDICE

RESUMEN .....	XII
ABSTRACT .....	XIII
INTRODUCCIÓN .....	2
1. CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	4
1.1. Antecedentes .....	4
1.1.1. Antecedentes Contextuales .....	4
1.1.2. Antecedentes Investigativos .....	7
1.2. Problema y problematización .....	12
1.3. Definición del problema .....	13
1.4. Pregunta de investigación .....	18
1.4.1. Sub preguntas de Investigación .....	18
1.5. Objetivos de investigación .....	18
1.5.1. Objetivo general .....	18
1.5.2. Objetivos específicos .....	18
1.6. Justificación .....	19
2. CAPÍTULO 2: MARCOS REFERENCIALES .....	23
2.1. Marco Teórico .....	23
2.2. Marco conceptual .....	26
2.2.1. Personas con discapacidad .....	26
2.2.2. Inclusión laboral .....	27
2.2.3. Perfil profesional .....	29
2.2.4. Procedimientos de asignación de puestos y desarrollo profesional .....	31
2.3. Marco Normativo .....	34
2.3.1. Normas Internacionales .....	34
2.3.2. Normas Nacionales .....	35
2.4. Marco Estratégico .....	38
2.4.1. Plan Nacional de Desarrollo Ecuador 2025 – 2029 (Ecuador No Se Detiene) .....	38
2.4.2. Agenda Nacional para la Igualdad de Discapacidades 2021 - 2025 .....	38
3. CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....	40
3.1. Enfoques de Investigación .....	40
3.2. Tipo y Diseño de Estudio .....	40
3.3. Universo y Muestra .....	40
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	42
3.5. Matriz de operacionalización de variables .....	42
3.6. Análisis de la Información .....	45
4. CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	46
4.1. Objetivo específico 1 .....	46
4.1.1. Asignación de Puestos .....	46
4.2. Objetivo específico 2 .....	50
4.2.1. Adaptación Laboral .....	50
4.2.2. Desarrollo Profesional .....	56
4.3. Objetivo Específico 3 .....	59
4.3.1. Ambiente Laboral e Inclusión .....	59
5. CAPÍTULO V: CONCLUSIONES .....	65
5.1. Recomendaciones .....	66
Referencias .....	68

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la asignación de puestos de trabajo a personas con discapacidad y las oportunidades de desarrollo profesional en empresas hoteleras de la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de identificar las barreras y oportunidades existentes para alcanzar el trabajo digno. La investigación se desarrolló con un enfoque cualitativo, desde un diseño descriptivo-analítico, utilizando entrevistas semiestructurada aplicadas al personal de talento humano y trabajadores con discapacidad de dos hoteles, lo que permitió conocer las percepciones de ambas partes.

Los resultados mostraron que, si existe apertura institucional hacia la contratación de personas con discapacidad y el cumplimiento formal de la normativa legal, sin embargo, persisten brechas entre las políticas y las prácticas diarias. La adaptación al puesto, en la mayoría de los casos de forma parcial más no completa y dependiente al tipo de relación que manejan con sus jefes inmediatos y compañeros de trabajo. De igual manera, el desarrollo profesional se presenta como una limitada oportunidad, caracterizada por constantes capacitaciones sin planes de crecimiento lo que conlleva estancamiento y afecta el bienestar integral de los trabajadores con discapacidad.

Finalmente, el estudio concluyó que la inclusión laboral en las empresas del sector hotelero no debe reducir la accesibilidad al empleo, sino de realizar los ajustes razonables a los puestos de trabajos de forma permanente, liderazgo inclusivo y visibilizando en las empresas hoteleras a las personas con discapacidad como sujetos de derechos.

***Palabras claves:*** *Inclusión laboral – Discapacidad – Adaptación al puesto – Desarrollo profesional – Asignación de puestos – Trabajo digno – Sector hotelero.*

## ABSTRACT

This study aimed to analyze the allocation of jobs to people with disabilities and their professional development opportunities in hotel companies in the city of Guayaquil, in order to identify existing barriers and opportunities for achieving decent work. The research was conducted using a qualitative approach, with a descriptive-analytical design, employing semi-structured interviews with human resources personnel and employees with disabilities from two hotels. This allowed for an understanding of the perceptions of both parties.

The results showed that while there is institutional openness toward hiring people with disabilities and formal compliance with legal regulations, gaps persist between policies and daily practices. Job adaptation is, in most cases, partial rather than complete and depends on the type of relationship they have with their immediate supervisors and coworkers. Similarly, professional development is presented as a limited opportunity, characterized by constant training without growth plans, which leads to stagnation and negatively impacts the overall well-being of workers with disabilities.

Finally, the study concludes that workplace inclusion in the hotel sector should not reduce accessibility to employment but rather involve making reasonable adjustments to jobs on a permanent basis, promoting inclusive leadership, and making people with disabilities visible as rights holders within the hotel industry.

**Keywords:** *labor inclusion – Disability – Job adaptation – Professional development – Job allocation – Decent job – Hotel sector.*

## INTRODUCCIÓN

La inclusión laboral de las personas con discapacidad en la actualidad se la consideran como un eje prioritario dentro de la agenda de derechos humanos, desarrollo social y trabajo digno a nivel nacional e internacional. Diversos organismos como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) han manifestado que el acceso al empleo no solo es un factor económico, sino también un elemento fundamental para el ejercicio de autonomía, participación social, y el reconocimiento de la dignidad humana. Sin embargo, por los avances normativos y discursivo, las personas con discapacidad siguen enfrentando varios obstáculos físicos, actitudinales y empresarial que limitan una inclusión completa.

En el contexto ecuatoriano, el estado ha creado un marco jurídico enfocado en incentivar la inclusión laboral de las personas con discapacidad, a través de la Constitución de la República, Código de Trabajo, y Ley Orgánica de Discapacidades, los cuales exigen un trabajo digno, igualdad de oportunidades y la obligación de realizar ajustes razonables en el entorno laboral. Sin embargo, la creación de estas normativas no siempre es a base a las prácticas laborales inclusivas, principalmente en la asignación de puestos, adaptación laboral, desarrollo profesional y afianzamiento de ambientes laborales inclusivos.

Esta problemática es bastante visible en el sector hotelero, caracterizado por los horarios rotativos, rotación del personal, alta demanda de trabajo y alta orientación de servicio al cliente. En este sector, los puestos de trabajo se dividen principalmente en áreas operativas como mantenimiento, mesero, housekeeping, administración, entre otros. Las cuales demandan distintas exigencias física, emocional y organizacional. Estas características se relacionan directamente en los distintos criterios utilizados para la asignación de puestos de trabajo para personas con discapacidad, lo que usualmente

suelen derivarlo en procesos de exclusión, limitando el crecimiento profesional dentro de la empresa.

Desde el trabajo social en el ámbito laboral, la inclusión no se basa solo de contratar por el porcentaje de personas con discapacidad, sino que se debe comprender como un proceso integral más no parcial que asegure el cumplimiento de sus derechos. En este caso, el rol del trabajador social se basa en analizar la práctica diaria de la empresa, observar las experiencias de los trabajadores y promover un plan de acción que genere una transformación organizacional que los empodere a exigir que se cumplan cada uno de sus derechos. La presente investigación tiene como objetivo general analizar la asignación de puestos de trabajo a personas con discapacidad y las oportunidades de desarrollo profesional en empresas hoteleras de la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de identificar las barreras y oportunidades existentes para alcanzar el trabajo digno.

La investigación se realizó desde una perspectiva cualitativa, mediante la técnica de entrevista semiestructurada, aplicada al personal del talento humano y trabajadores con discapacidad de ambos hoteles. Esta metodología permitió comprender las percepciones, experiencia, y discursos de ambas partes permitiendo tener un análisis profundo y crítico.

La presente investigación no solo enriqueció la parte académica, sino también a la sensibilización de las prácticas de inclusión laboral de las personas con discapacidad en el sector hotelero. Desde la mirada del trabajo social, este estudio mostró como resultado brechas existentes entre las normativas legales y las prácticas diaria de las empresas hoteleras, así como comprender sobre los avances y desafíos que enfrentan las empresas dentro de estos procesos inclusivos. De este modo, se espera que los resultados impulsen a fortalecer las normativas legales y estrategias que generen a un empleo digno, desarrollo profesional e inclusión completa para las personas con discapacidades.

# 1. CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1. Antecedentes

### 1.1.1. Antecedentes Contextuales

La problemática de la asignación de puestos de trabajo a personas con discapacidad ha emergido como un tema dentro del ámbito laboral, especialmente en contextos urbanos como Guayaquil, donde los criterios empresariales exigen eficiencia, inclusión y responsabilidad social. Históricamente la exclusión de este grupo de personas ha generado un gran impacto no solo en el ámbito laboral, sino también en el bienestar y cumplimiento de los derechos humanos.

A medida del aumento de este problema, se ha vuelto importante analizar cómo las empresas, especialmente en el sector hotelero, establece los criterios para asignar funciones de acuerdo con las capacidades y responsabilidades al ingreso de PCD (Personas con discapacidad) en puestos, eliminando prácticas que no generen una inclusión completa de este grupo de personas. En este caso, la asignación correcta de puesto influye en el desempeño del trabajador con discapacidad.

Desde un enfoque legal, el país ha tenido un avance significativo con la creación del marco normativo para el cumplimiento de los derechos laborales de las personas con discapacidad. La (CRE, 2021) Constitución de la República del Ecuador en el artículo 47 exige al Estado garantizar las políticas de prevención de las discapacidades en unión a la sociedad y familia, procurar la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración total.

Entre los derechos a cumplir están la atención médica especializada y gratuita, incluyendo los tratamientos de rehabilitación, entrega de medicinas completas, descuento en servicios de transportes internos, externos a la ciudad y acceso a trabajo con las mismas oportunidades de crecimiento profesional.

Además, se asegura a una vivienda digna con las instalaciones correctas, centro de acogida para en el caso que lo necesiten y una educación más inclusiva con los métodos de enseñanza correctos. También redes de apoyo de forma gratuita, eliminando las barreras arquitectónicas y acceso a nuevas formas de comunicación como lenguas de señas, oralismo y braille.

Complementariamente la (LOD, 2026) Ley orgánica de discapacidades debe manejar con un 4% de personas con discapacidad tanto en una empresa pública y privada, vinculándolos en un espacio correcto con una participación completa. No obstante, informes del (CONADIS, 2023) indican que en la práctica del cumplimiento de las normativas es aún limitado, especialmente en empresas del sector privado donde continúan las contrataciones simbólicas, es decir, situaciones en las que se incorporan a las personas con discapacidad solo por cumplir el porcentaje requerido por la normativa legal. En estas situaciones, a las personas con discapacidad se les asignan funciones distintas a sus habilidades y no se brindan espacios de interacción y desarrollo profesional, lo que incrementa su limitación dentro del entorno laboral (Alba, 2024).

A nivel internacional, la (ONU, 2007) Organización Naciones Unidas insta a los países a reconocer los derechos de las personas con discapacidad en el ámbito laboral, tener igualdad de condiciones y a acceder a lugares de trabajo inclusivos. De igual manera, en el convenio 159 impulsado por la (OIT, 2025) Organización Internacional del Trabajo se aborda la readaptación profesional y el empleo hacia las personas con discapacidad e incentiva a los distintos Estados a desarrollar políticas de formación profesional y oportunidades de empleo a estos grupos en específico.

Según datos de la (INEC, 2024) Instituto Nacional de las Estadísticas y Censos, para el año 2024 se registraron aproximadamente 487.542 personas con discapacidad a nivel nacional, de las cuales más del 60% se encuentra en un rango de edad productivo. Sin embargo, apenas el 34,5% se encuentran participando activamente en el ámbito laboral, lo cual muestra un alto porcentaje de desempleo hacia este grupo de personas.

En la ciudad de Guayaquil, considerada como el centro económico y de alto turismo del país, la inclusión laboral de personas con discapacidad enfrenta barreras físicas, sociales y culturales. Diversos estudios académicos y páginas institucionales corroboran los múltiples obstáculos que impactan directamente en la asignación de puestos, muchas veces realizado sin un análisis técnico.

Un estudio realizado por (Rodríguez y Yépez, 2014) de la Universidad Central del Ecuador, muestra que, en la mayoría de las empresas privadas, las personas con discapacidad suelen ser ubicadas en puestos operativos o de limpieza y con frecuencia se mantiene en las mismas áreas, sin oportunidad de crecimiento profesional internamente de la empresa. Esta situación responde de gran manera a los criterios para la asignación de puestos a las PCD basados en estereotipos más que en capacidades reales.

En el sector hotelero, según el Ministerio de Turismo (2025), Ecuador cuenta con más de 200 hoteles que generan empleo. El sector hotelero presenta una alta rotación de personal del área de servicio al cliente, además de horarios rotativos y alta exigencia de calidad. Por ello, estas características pueden generar estereotipos sobre la capacidad de las personas con discapacidad para desempeñarse en las distintas áreas administrativas o de responsabilidad, lo que perjudica en la asignación correcta de funciones de trabajo.

No obstante, existen prácticas internacionales y locales que demuestran que la inclusión de las PCD en el sector hotelero es plenamente viable. Diversas cadenas hoteleras de alcance mundial han realizado programas de inclusión social laboral enfatizando cada una de las competencias de los trabajadores con discapacidad. Estos programas permiten identificar las habilidades específicas de cada uno y diseñar un espacio de trabajo adaptable a las distintas capacidades, lo cual ha contribuido en la mejora del clima organizacional y al desarrollo de una cultura más inclusiva y participativa (ILUNION, 2023).

Un estudio realizado por (Bietti, 2023) concluye que la participación de este grupo de personas permite aumentar el nivel de la independencia económica y fortalecer la cohesión social. Las empresas que gestionan la inclusión laboral de PCD, tienen una mirada positiva de los clientes y en muchos casos incentivos fiscales por estos tipos de actos. Estos hallazgos evidencian que la asignación adecuada de puestos y desarrollo profesional digno no solo representa una práctica inclusiva, sino también un beneficio empresarial.

En este sentido es importante analizar los criterios empresariales para la asignación de puestos a las personas con discapacidad en el sector hotelero de la ciudad de Guayaquil, lo cual no solo implica cumplir con el porcentaje de contratación de este grupo de personas, sino también vincularlos a la empresa y promover su desarrollo profesional. Por lo tanto, este estudio busca conocer de forma integral las prácticas empresariales del sector hotelero de la ciudad de Guayaquil para aportar con estrategias que permitan el respeto a la diversidad de capacidades y el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad.

### **1.1.2. Antecedentes Investigativos**

En este apartado, se analizarán los estudios que explican la asignación de puestos y el desarrollo profesional de las personas con discapacidad en el entorno laboral, enfatizando investigaciones con alineación a las funciones laborales y oportunidades de crecimiento, elemento que constituye el problema central de la investigación.

A nivel internacional, el estudio de (Gahlot et al., 2025) titulado “El Marco INCLUDE: Un Modelo Estratégico de Recursos Humanos para el Empleo Inclusivo de Personas con Discapacidad en el Sector Hotelero de la India”, analizó la problemática de baja inclusión laboral para personas con discapacidad en el sector hotelero indio, pese las existencias de varias normativas. El objetivo central del estudio es diseñar un modelo estratégico de gestión humana que oriente los hoteles a implementar prácticas laborales inclusivas. A través de una metodología mixta, aplicada a 180 trabajadores y

gerentes, las autoras identificaron barreras como infraestructuras no accesibles, procesos de selección excluyentes, falta de capacitación hacia los reclutadores y ausencia de políticas formales en las empresas.

Como resultado, (Gahlot et al., 2025) propuso el marco INCLUDE formado por siete pilares que abarcaba desde el reclutamiento masivo, accesibilidad física y digital, formación adaptada, cultura organizacional inclusiva, evaluaciones adaptadas a las habilidades de las PCD (Personas con discapacidad), mecanismo de retroalimentación y alineación legal. Este estudio concluye que la inclusión en las empresas sigue siendo parcial y orientada al cumplimiento, por lo cual este modelo realizó esta herramienta integral para convertir la inclusión laboral en un proceso sistémico, sostenible y alineada a las normativas legales.

De igual modo, (Assuncao et al., 2015) realizaron el estudio “Satisfacción laboral y oportunidades de desarrollo profesional entre profesionales con discapacidad” con el objetivo de identificar la satisfacción de los trabajadores con discapacidad en relación con su desarrollo profesional dentro de las empresas centrándose en como las políticas y prácticas de gestión impactan estas dimensiones. A partir del enfoque cuantitativo de participantes con discapacidad en Brasil, los resultados mostraron que las personas con discapacidad experimentan una satisfacción de nivel intermedio con las oportunidades de crecimiento profesional, sin embargo perciben que las políticas de desarrollo de carrera en la organización no son claras ni explícitas, y la contratación de este grupo de personas solamente son para evitar multas, sin valorar competencias técnicas contribuyendo a la insatisfacción y límite de desarrollo profesional.

Desde una perspectiva europea, se identificó la investigación: “El papel de las empresas en la integración laboral de las personas con discapacidad. Una revisión narrativa” por (Muñoz, 2024). Su objetivo es analizar las funciones que desempeñan las empresas y el departamento de recursos humanos en la inclusión laboral de personas con discapacidad. A través de una revisión narrativa, el estudio identifica dificultades en el acceso integral dentro de las

empresas y en las decisiones de desarrollo profesional para estos grupos prioritarios. Como resultado, la investigación ofrece una propuesta y recomendaciones para esta problemática en el área de recursos humanos, adaptar procesos de selección, implementar prácticas inclusivas en “onboarding”, asignación de puestos laborales, desarrollo profesional, que sirvan para la mejora de la actuación empresarial en la inclusión laboral de personas con discapacidad.

En el contexto latinoamericano, (Delucchi y Marsola, 2021) desarrollaron la investigación titulada “Propuesta de mejora del proceso de búsqueda, selección e inserción laboral de personas con discapacidad en la ciudad de Mar Del Plata” su objetivo fue analizar la situación de empleabilidad para este grupo prioritario y diseñar una propuesta que facilite una inclusión completa dentro del entorno laboral formal. La técnica que utilizaron fue un estudio de campo, que incluyó encuestas a empresas privadas y entrevistas con las personas con discapacidad, familia y expertos en el tema. Los resultados demostraron que el 68% de personas con discapacidad se encuentran desempleadas lo que manifiesta la ausencia de criterios claros en los procesos de búsqueda, selección, asignación de puestos de trabajo, así como la falta de conocimiento y la escasa aplicación de políticas que generen inclusión dentro del sector empresarial.

Así mismos, los autores identificaron que los procesos de selección existente no manifiestan la igualdad de oportunidades, ni la adecuación correcta de puesto en relación con sus capacidades y competencias de las personas con discapacidad, limitando no solo el acceso a empleo, sino también las posibilidades de permanencia y desarrollo profesional digno dentro de la empresa. Esta situación refuerza la necesidad de incluir enfoques inclusivos que contemplen la adaptabilidad al puesto (Delucchi y Marsola, 2021).

Por ello (Delucchi y Marsola, 2021), la propuesta dentro de este mismo estudio es una plataforma digital como nexo entre la empresa privada y personas con discapacidad que permitan visualizar las vacantes, y al apoyo de los procesos de búsqueda y selección laboral. Si bien los autores mencionan la gestión de

perfiles laborales como un componente de propuesta, esta no se encuentra desarrollada de manera específica, lo que demuestra la necesidad de profundizar un estudio de asignación de puestos y desarrollo profesional de las personas con discapacidad.

Posteriormente, (Agredo y Estrada , 2022) en su estudio “Empleabilidad de las personas con discapacidad una revisión narrativa” analizaron el concepto de empleabilidad desde distintas miradas como individuo, empleador, mercado laboral y político. El estudio nos muestra las bajas tasas de empleo de personas con discapacidad a nivel mundial a pesar del progreso de las leyes normativas. El estudio propone el análisis del concepto de empleabilidad y cómo se podría aplicar en el colectivo de PCD enfatizando un enfoque de inclusión que considere la diversidad como una oportunidad para la sociedad y mercado laboral. El objetivo fue concientizar el verdadero significado de empleabilidad, los factores que influyen y proponer ideas que incentive hacia las PCD brindar trabajos y mantenerlos de forma justa y efectiva.

En el contexto nacional ecuatoriano, el estudio de “Inserción laboral y desarrollo profesional de las personas con discapacidades en empresas turísticas de la ciudad de Loja”, elaborado por (Sánchez et al., 2019), analizó las prácticas reales de inclusión laboral de personas con discapacidad dentro del sector hotelero de Loja. Los autores señalan que a pesar de que exista un incremento en el turismo como una actividad económica principal y del reconocimiento de derechos de estos grupos prioritarios, su participación en el campo laboral sigue siendo limitada.

Por ello, el estudio se centró en analizar la presencia efectiva de trabajadores con discapacidad dentro de las empresas turísticas, y el nivel de accesibilidad completa que estas compañías ofrecen para brindar una integración completa. El objetivo principal de estudio fue determinar el grado de inserción laboral y las condiciones de accesibilidad en establecimientos turísticos de Loja, lo que permitiría entender si este sector promueve o limita el desarrollo profesional de personas con discapacidad especialmente en términos de

estabilidad laboral, adecuación del puesto y posibilidad de permanencia dentro de la empresa (Sánchez et al., 2019).

Para ello, los autores de la investigación aplicaron un enfoque cuantitativo descriptivo mediante encuestas evaluando la existencia de PCD, tipo de discapacidad y infraestructura para garantizar completa movilidad y accesibilidad. Los resultados mostraron una baja inclusión del 7% de las empresas encuestadas tienen al menos 1 persona con discapacidad dentro de su planilla, además se identificó que persisten barreras físicas y organizacionales, lo cual limita no solo el acceso al empleo, sino también en el desarrollo profesional, las cuales sus resultados fueron el 18% de las empresas cumplían con una correcta accesibilidad, limitando las oportunidades de desempeño correcto, crecimiento y estabilidad laboral.

Finalmente, (Shiguango et al., 2025) “Rompiendo barreras: inclusión y oportunidades laborales para personas con discapacidad en el GAD de Orellana”, desarrollado por Aracely Shiguango, Marie Velásquez y Fátima Palacios, analizan la inclusión laboral dentro del sector público, realizando énfasis condiciones de permanencia, asignación de funciones, y oportunidades de desarrollo profesional. Si bien el estudio aborda proceso de selección, sus principales resultados fueron desbalance en la asignación adecuada de puestos de trabajo y el desarrollo profesional dentro del entorno laboral, reveladas en percepciones neutrales, y condiciones de trabajos limitantes.

Los hallazgos de esta investigación muestran la ausencia de criterios claros para ubicar a las personas con discapacidad de acuerdo con las habilidades propias de cada uno. Como propuesta, el estudio plantea la implementación de acciones institucionales enfocada a la mejora de asignación de puestos de trabajos y promover el desarrollo profesional, mediante entorno laboral accesible, políticas empresariales inclusivas, y practicas organizacionales integrales (Shiguango et al., 2025).

El análisis de estos estudios muestra que, aunque se ha generado avances importantes de inclusión laboral para personas con discapacidad, continúan existiendo barreras físicas, sociales, culturales y organizacionales que no permiten la integración completa de este grupo de personas.

## **1.2. Problema y problematización**

La inclusión laboral de las PCD (Personas con discapacidad) es una prioridad a nivel internacional en relación con los derechos humanos y el desarrollo sostenible. Sin embargo, en la actualidad este grupo de personas sigue atravesando obstáculos que no les permiten acceder a una oferta de trabajo digno, equitativo y sostenible.

En el caso de nuestro país, a pesar de contar con normativas que incrementan la inclusión laboral de las personas con discapacidad, la realidad es distinta al momento de asignar puestos de trabajo a PCD. Esta problemática es más sensible en el sector hotelero, que mantiene una dinámica de trabajo con énfasis en la atención al cliente y que presenta alta rotación del personal: sus prácticas laborales demuestran una tendencia a mayor exclusión de PCD.

Este tipo de actos no solo muestra vulneración de los derechos de las PCD sino también limita ese potencial de innovar, incrementar esa diversidad dentro de sus equipos de trabajos, fortaleciendo su responsabilidad social empresarial.

En el sector hotelero, la asignación de puestos se caracteriza por la diferencia entre áreas operativas y administrativas. Las áreas operativas manejan cargos como recepción, camarero, limpieza, mantenimiento, alimentos y bebidas, las cuales aplican contacto directo con el cliente, demanda física, turnos rotativos, eficiencia en las tareas y trabajos bajo presión (Ferrer, 2004). Por otro lado, las áreas administrativas son los puestos relacionados con talento humano, contabilidad, finanzas, compras y gestiones internas, que demandan rápidamente en actividades cognitivas, organizativas y de gestión (Sanchez, 2018).

Esta diferencia es importante analizar la inclusión laboral de personas con discapacidad, debido que en las empresas hoteleras usualmente asocian los cargos operativos con más obstáculos para este grupo de personas, limitando su accesibilidad o asignándolo sin un previo análisis a sus capacidades y necesidades. Como comprende (Alvarado et al., 2024) la discapacidad no se debe comprender como incapacidad general, sino como una causa que se requiere de ajustes según su entorno y funciones.

En este contexto, la asignación de puestos de trabajo en el sector hotelero es un aspecto crítico para garantizar un empleo digno para las personas con discapacidad, pues un inadecuado puesto de trabajo puede generar exclusión, sobrecarga laboral, limitación de desarrollo profesional, aunque exista un contrato formal.

### **1.3. Definición del problema**

El objeto de estudio de esta investigación es la asignación de puestos de trabajo digno y el acceso al desarrollo profesional de personas con discapacidad en las empresas del sector hotelero de la ciudad de Guayaquil. Estos procesos no implican exclusión laboral, sino que reflejan la vulneración del derecho al trabajo digno, expresada de forma más estructural y continua en una ubicación funcional inadecuada, la ausencia de ajustes razonables y la limitación de oportunidades de crecimiento laboral.

Para comprender esta problemática, es necesario partir conociendo sobre el concepto de la inclusión laboral. Según (Shiguango et al., 2025) la inclusión laboral no solo se basa en la vinculación de personas con discapacidad, sino también en la eliminación de barreras organizacionales, sociales y físicas que impiden la participación en igualdad de derechos dentro del ámbito laboral a este grupo de personas.

De forma similar, (Igirio et al., 2021) sostiene que la inclusión laboral debe comprenderse como una estrategia integral de la normativa social, la cual debe estar basada en los procesos reales de participación, accesibilidad y adaptabilidad a los espacios laborales para los grupos de personas con

discapacidad. Esto implica la apertura de suficientes vacantes para este grupo y la aplicación de adaptaciones físicas para la real inclusión de las personas con discapacidad dentro de la organización.

De igual manera, al hablar de discapacidad es importante conocer diferentes significados desde distintas perspectivas. Según la Organización Naciones Unidas (2024), la discapacidad no se debería comprender como deficiencia física o mental sino el resultado de una persona con una condición escasa y los obstáculos sociales que impiden la participación completa de ellos. (Maldonado, 2013) plantea que la discapacidad es una construcción social, no una deficiencia física; más bien tiene que ver con las diversas barreras que la misma sociedad impone, que limitan e impiden que las personas con discapacidad puedan incluirse totalmente o diseñen su propio plan de vida en igualdad de oportunidades.

En el ámbito laboral, una de las principales causas de una inclusión no adecuada de las personas con discapacidad se relaciona con la falta de criterios objetivos para la asignación de puestos de trabajo, basados en competencias, habilidades y potencialidades. Como señalan (Hernandez y Millan, 2015) entre las principales causas de la exclusión está la escasez de modelos de contratación basados en las habilidades de cada persona. Es decir, muchas empresas no planifican una evaluación equitativa y conforme a las competencias de las PCD, lo que genera sesgos organizacionales que afectan a la invisibilidad laboral.

En el sector hotelero, las practicas que realizan las empresas al asignarle el puesto a una persona con discapacidad normalmente son en puestos de bajas jerarquías o sin oportunidad de crecimiento. Justificando que no pueden otorgarles otros cargos por la sobrecarga física que se genera. Sin embargo, estas afirmaciones muestran la falta de interés de un ajuste razonable y adaptaciones correctas en el puesto de trabajo, lo que se obtiene como resultado exclusión y bajas oportunidades de desarrollarse dentro de la empresa.

Desde el enfoque de trabajo digno, impulsado por la Organización Internacional del Trabajo (2025), el empleo debe garantizar condiciones de igualitarias, no discriminación, respeto hacia todos, y la implementación de ajustes razonables de asignación de funciones que se alineen a las habilidades de cada persona con discapacidad. Sin embargo, en las prácticas reales, la asignación de puestos de personas con discapacidad suele responder al cumplimiento de las normativas legales del 4% de PCD en cada empresa pública o privada limitando sus oportunidades de crecimiento profesional.

Según (Roque y Marquez, 2023) la asignación de puestos de trabajo se encuentra en una etapa crítica dentro la gestión de talento humano, ya que determina no solo las funciones que desempeña cada persona, sino también las oportunidades de crecimiento, la valoración hacia el trabajador o la falta de adaptabilidad, se generan formas de exclusión que incrementan la desigualdad y limita el cumplimiento de los derechos laborales de las personas con discapacidad.

Por otra parte, la responsabilidad social empresarial, según (CEMEFI, 2002) integra el respeto por las personas, los valores éticos, comunidad y el medio ambiente con la gestión propia de la empresa. Sin embargo, algunos análisis muestran que las políticas de inclusión laboral hacia las personas con discapacidad suelen transformarse en estrategias simbólicas o marketing, sin generar impactos reales de inclusión completa en las estructuras organizacionales con oportunidades de crecimiento laboral, acceso a todas las actividades sociales, inserción dentro de las políticas internas, entre otras.

Adicionalmente, el clima organizacional juega un papel fundamental en las posibilidades de integrar efectivamente a las PCD. (Uría, 2011) indica que el clima organizacional incide en el desempeño laboral de los trabajadores, por el conjunto de percepciones compartidas de los miembros de la organización lo que incluye la percepción de equidad, respeto y cumplimiento de los

derechos de este grupo de personas. Cuando una empresa mantiene prácticas discriminatorias o no existe una cultura de inclusión, las personas con discapacidad pueden sentirse excluidos, discriminados o presionados en no cumplir con todas sus funciones. Estas situaciones no solo afectan el desempeño sino también el bienestar laboral de los trabajadores, impidiendo un desarrollo de un equipo equitativo y sensibilizado con las distintas diversidades de discapacidad.

Las prácticas diarias de exclusión de personas con discapacidad ponen en contra la relación entre la normativa legal, la ética empresarial y la realidad laboral, mostrando una brecha entre los distintos autores acerca de la inclusión y su cumplimiento total en el ámbito hotelero. Las normativas nacionales establecen varios derechos que se dirigen a la inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral. La Ley Orgánica de Discapacidades (2026), es la principal normativa que vela los derechos de este grupo de personas. El artículo 42 exige a las empresas privadas con más de 25 trabajadores, vincular mínimo un 4% de PCD (Personas con discapacidad).

Adicionalmente, la Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad de la (ONU, 2007) en el artículo 27 indica que “los Estados deben reconocer los derechos de las personas con discapacidad, sin exclusión para exigir un empleo digno para ellos”. No obstante, el marco normativo existente parece tener ciertas limitaciones. Las empresas hoteleras cumplen con la normativa, pues integran el número de personas con discapacidad que exige la ley, sin embargo, no se realiza una inclusión completa en el lugar de trabajo.

Por otra parte, la ética empresarial no puede ser entendida como una práctica voluntaria. De acuerdo con ciertos autores como (Cortina, 2007) se considera como el descubrimiento y la asignación de los valores compartidos por una sociedad pluralista. En otras palabras, una empresa realmente con ética no solo desea cumplir con los reglamentos sino sobre cumplirlos y llevarlos más

allá. Sin embargo, las empresas hoteleras de Guayaquil, las políticas sobre la responsabilidad social empresarial continuamente se presente coma estrategias de marketing más que como compromisos con la equidad laboral. Esto conlleva a la reproducción de prácticas que siguen no generando la participación total de las personas con discapacidad.

Finalmente, la realidad laboral constituye el espacio donde se observan las tensiones entre las normativas y la ética. En términos concretos las personas con discapacidad siguen enfrentando por varios obstáculos para mantenerse en el campo laboral. A pesar de contar con perfiles laborales con excelentes habilidades por el simple hecho de tener una discapacidad los descartan durante procesos de selección (Cortina, 2007). Por ello, se vuelve urgente el análisis de los criterios empresariales al momento de asignar puestos de trabajo a las personas con discapacidad en las distintas empresas hoteleras de Guayaquil y cómo influyen en la exclusión de oportunidades para las PCD.

Según datos del (UNFPA, 2023), se obtiene como resultado más del 65% de las personas con discapacidad trabajan en empleos informales o en ocupaciones que no van acorde a sus habilidades y no tienen plan de carrera. Además, un análisis realizado por (MEF, 2018) mostró que la ciudad con un mayor índice de crecimiento económico es la ciudad de Guayaquil, sin embargo, no encuentras suficientes oportunidades laborales para personas con discapacidad. Esto demuestra que la inclusión laboral no solo depende de las normativas legales, sino también de la apertura de empleos por parte de las empresas de la ciudad.

En este contexto se vuelve importante analizar los procesos de asignación de puestos de trabajo y el desarrollo profesional de las personas con discapacidad en las empresas hoteleras de la ciudad de Guayaquil, con el fin de evidenciar prácticas laborales que pueden incumplir el derecho a un trabajo estable y digno.

#### **1.4. Pregunta de investigación**

¿Cómo se realiza la asignación de puestos de trabajo a personas con discapacidad y las oportunidades de desarrollo profesional en empresas hoteleras de la ciudad de Guayaquil?

##### **1.4.1. Sub preguntas de Investigación**

¿Cómo se desarrolla el proceso de asignación de puestos de trabajo a personas con discapacidad en las empresas hoteleras?

¿Cuáles son las percepciones sobre la adaptación al puesto y las oportunidades de desarrollo profesional de las personas con discapacidad que laboran en empresas hoteleras?

¿Qué desafíos enfrentan los trabajadores con discapacidad en la relación con compañeros y jefes?

#### **1.5. Objetivos de investigación**

##### **1.5.1. Objetivo general**

Analizar la asignación de puestos de trabajo a personas con discapacidad y las oportunidades de desarrollo profesional en empresas hoteleras de la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de identificar las barreras y oportunidades existentes para alcanzar el trabajo digno.

##### **1.5.2. Objetivos específicos**

1. Describir el proceso de asignación de puestos de trabajo a personas con discapacidad en empresas hoteleras.
2. Indagar las percepciones de adaptación al puesto y oportunidades de desarrollo profesional de personas con discapacidad que laboran en empresas hoteleras.
3. Analizar los desafíos que enfrentan los trabajadores con discapacidad en la relación con compañeros y jefes.

## **1.6. Justificación**

En los últimos años, la inclusión laboral de las personas con discapacidad ha ganado la importancia dentro del ámbito social, político, y académico, como parte de garantizar la igualdad de oportunidades y inclusión laboral completa. Sin embargo, las personas con discapacidad continúan atravesando por diversas barreras significativas en el ámbito laboral, especialmente en el sector hotelero donde se continúan observando acciones excluyentes y una baja implementación de políticas inclusivas (INEC, 2024).

Según la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (ONU, 2007), es un derecho importante la igualdad de oportunidades laborales, para lo cual, el estado y las organizaciones deben brindarles un espacio de trabajo con todas las comodidades necesarias y proceso de trabajos justos.

A pesar de los avances legales, como la ley orgánica de discapacidades (2026), exigen un 4% de contratación a este grupo de personas. En este contexto, es necesario la investigación de los criterios empresariales que realmente se utiliza para asignar las funciones a las personas con discapacidad.

Este estudio se abordará de forma crítica y empírica, centrándose en las empresas hoteleras de la ciudad de Guayaquil. La elección del sector hotelero se justifica por la importancia en la economía local; la inclusión laboral de personas con discapacidad puede aportar en la disminución de la rotación del personal, esta inclusión requiere adaptación de puestos e igualdad de oportunidades de crecimiento profesional.

A nivel académico, esta investigación es importante porque permite tener una mirada sistémica sobre las condiciones de inclusión laboral de las personas con discapacidad. Abordar esta problemática, incentiva a los futuros profesionales la posibilidad de ser críticos y comprometidos con la equidad social, capaces de identificar las prácticas laborales discriminatorias o

rechazos y promover espacios de trabajos inclusivo y respetables para las personas con discapacidad.

Además, fortalece en los estudiantes el desarrollo de competencias investigativas, al fomentar el análisis empírico de la realidad social, vinculando la teoría con la práctica. Esta investigación aporta a la universidad con la generación de conocimiento actualizado y contextualizado que permita orientar a futuras investigaciones, propuestas de intervención y diseño de políticas inclusivas de distintas disciplinas como el Trabajo Social, Psicología, Medicina, Administración de empresas entre otras.

Existen limitados estudios analicen el desarrollo de los procesos de selección, asignación de puestos, y prácticas empresariales aplicadas a las personas con discapacidad, así como la relación existente entre la adaptación de puestos, desarrollo profesional, y ambiente laboral inclusivo.

El estudio corresponde al dominio 4 de la investigación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, que aborda las dinámicas sociopolíticas, instituciones jurídicas y democráticas. Este dominio, destaca la necesidad de formulación de políticas públicas para orientar la organización sociopolítica-económica-jurídica y alumbrar las relaciones ciudadanas, la relación entre ciudadanía y estado, las relaciones económicas y las internacionales.

Asimismo, profundizan las estructuras políticas y las formas de democracia que enseñan las funciones del Estado, con la determinación de fortalecer la democracia y satisfacer las necesidades junto a los derechos de la población (UCSG, Dominios Institucionales, S.F).

En ese contexto, el estudio de los criterios empresariales para la asignación de puestos de trabajo a personas con discapacidad en hoteles de Guayaquil contribuyendo al análisis de las normativas legales y éticas. De esta forma, la investigación no solo se profundiza en la revisión académica del proceso de inclusión, sino que involucra una reflexión sobre la legitimidad y el impacto

entre las políticas de las empresas y públicas sobre los derechos laborales (UCSG, Dominios Institucionales, S.F).

Así mismo, fortalece el objetivo institucional de generar conciencia oportuna, que brinden un cambio democrático y el respeto a los derechos humanos en el contexto laboral.

El objetivo de desarrollo sostenible (ODS) 8, relativo al trabajo decente y crecimiento económico, fomenta un empleo equitativo, con condiciones correctas y oportunidades de crecimiento profesional, incluyendo a personas con discapacidad (ILO, 2017).

Además, se alinea con el ODS 10 reducción de las desigualdades, que prioriza la necesidad de garantizar la inclusión social, económica y política de los grupos de exclusión. Investigar los criterios empresariales que utilizan al asignar funciones laborales a las personas con discapacidad implica visibilizar las barreras organizacionales y culturales en el sector hotelero (ILO, 2017).

De este modo, la investigación trasciende de lo descriptivo y brinda transformación social, al incentivar prácticas empresariales justas e inclusivas que se reconozca la diversidad como un valor importante dentro de la sociedad. En consecuencia, se tendría una sociedad más justa, en la que la oportunidad de una fuente laboral deje de ser un privilegio para ciertos grupos de personas, y se transforme en una integración integral.

Desde el enfoque disciplinar de la carrera Trabajo Social, es de gran importancia porque nos permite observar las condiciones laborales de personas con discapacidad dentro del entorno organizacional. Dentro de la empresa, el rol del trabajador social es de un agente de cambio que promueva un ambiente de trabajo de respeto, equidad y justicia social.

Esta investigación permite sensibilizar como los trabajadores sociales pueden incentivar en el diseño e implementación de unas políticas inclusivas, acompañar en la adaptación del puesto, e implementar estrategias de prácticas excluyentes. Así mismo, se reconoce el Trabajo Social como una

disciplina para formular propuesta que generan responsabilidad social, favoreciendo una cultura inclusiva.

En conclusión, esta investigación permite comprender del proceso de las decisiones de la inclusión laboral de las personas con discapacidad en el sector hotelero. En los análisis de los criterios empresariales ayuda a visibilizar las practicas que limitan u obstaculizan el acceso y crecimiento profesional a las PCD (Personas con discapacidad). De esta forma el estudio, brindan espacios de reflexión que generen cambios integrales dentro de la empresa, brindando un entorno más equitativo y justo con la diversidad.

## **2. CAPÍTULO 2: MARCOS REFERENCIALES**

### **2.1. Marco Teórico**

El construccionismo social, caracterizado por su enfoque en la diversidad de perspectivas y la creación conjunta de significados, se presenta como una mirada analítica entre las personas, cultura y discurso organizacional que influye en la construcción de la realidad. De acuerdo con el autor Gergen en 1999 citado por (Magnabosco, 2014), el construccionismo social resalta cuatro aspectos clave: explorar el mundo a través de historia y cultura, considerar la interacción entre individuos, examinar la relación entre conocimiento y acción, y fomentar una postura crítica en la construcción del conocimiento. Con ello, (Gergen, 2007) propone que la realidad social no es un hecho, sino una perspectiva que se ha conformado por distintas miradas derivada del lenguaje y de las relaciones humanas. Es decir, que cada práctica humana, es producto del contexto social y cultural.

Esta teoría, pieza clave del pensamiento posmoderno, sostiene que no existe una verdad objetiva e inmutable, sino que la realidad se construye a través de nuestras experiencias compartidas. El construccionismo social impulsa a reconocer la multiplicidad de perspectivas, rechazando la idea de una única narrativa universal (Donoso, 2004). En este sentido, (Berber y Luckmann, 1966) citados por (Yañez, 2010) indican que en la construcción de la realidad social inicia desde la interacción y comunicación entre las personas.

Desde esta mirada, se comprende la forma en que las empresas hoteleras de la ciudad de Guayaquil diseñan y aplican sus procedimientos empresariales para la asignación de puestos de trabajo a personas con discapacidad muestra una construcción social colectiva sobre lo que se entiende por inclusión laboral, productividad y capacidad. Estas empresas establecen sus procedimientos que no solo responden la parte técnica, sino también a la mirada social que muestra las asignaciones de puestos considerados para las personas con discapacidad y cuáles no (Magnabosco, 2014).

Esa así que las prácticas empresariales y las políticas de inclusión son construcciones sociales influenciadas por el entorno como creencias culturales, discursos institucionales y experiencias colectiva (Magnabosco, 2014). Por ejemplo, los estereotipos relacionados con la discapacidad, como la idea de que el tipo de discapacidad no permite realizar todas las funciones que se asignen, reproducen formas de exclusión laboral simbólica aún dentro de una empresa que pueda considerarse inclusiva.

En este sentido, los procedimientos empresariales no son neutrales, sino que construyen una forma de comprender de discapacidad y se reflejan, por ejemplo, en los procedimientos a través de los cuales se asigna puestos a las personas. Las decisiones tomadas para la asignación de puestos, la evaluación de discapacidades o el entorno accesible, emergen como procesos de diálogo y consenso que expresan su mirada hacia la discapacidad. De esta forma, se visualiza los procedimientos empresariales como instrumentos que materializan una visión de inclusión o exclusión.

Como sostiene (Donoso, 2004), la realidad social fluye a través de la interacción de las personas con su medio o referente cultural, donde cada experiencia y distintas perspectivas brindan un resultado colectivo. (Magnabosco, 2014) también destaca la dimensión del Construccinismo Social que enfoca su atención en la importancia de las relaciones sociales como un espacio crucial para la construcción del mundo. Desde esta mirada, la realidad no se muestra de manera individual, sino a través de los vínculos, los intercambios de pensamientos y las prácticas compartidas entre las personas. En el contexto organizacional, estas relaciones se visibilizan en los procesos de interacción entre empleadores, directivos, y trabajadores donde forman los significados que orientan cada decisión de la organización.

(Ibañez, 1992) plantea que el construccionismo cuestiona los mitos del conocimiento objetivo y la realidad independiente del sujeto, al posicionar que la racionalidad y conocimiento se basan en convenciones sociales. Así también, (Cubero, 2005) mencionando a (Bruner, 1997) destaca que el

contruccionismo concibe a las personas como agentes activos para crear significados. Esto significa que el conocimiento no es completo ni universal, sino que se construye a partir de los distintos contextos como cultura y experiencias compartidas. Desde esta mirada, ambos sujetos como empleadores y trabajadores son partícipes de las construcción de la realidad laboral.

En el caso de las empresas hoteleras, este alcance racional es de gran importancia debido a que los procedimientos empresariales para la asignación de puestos a personas con discapacidad no se definen bajo normativas, sino también bajo las relaciones humanas que se establecen dentro de las empresas. Las percepciones, actitudes y formas de comunicación del equipo influyen de manera directa la construcción de la inclusión laboral, incentivando o limitando la participación completa de cada uno de los trabajadores con discapacidad.

En consecuencia, se comprende que los procedimientos empresariales del sector hotelero son producto de una negociación continua de significado, donde se involucran factores culturales, sociales y organizacionales que brindan como resultado una práctica laboral inclusiva o excluyente. Así también, el reconocimiento de la inclusión y los procedimientos en consecuencia no son universales, sino se han construido a raíz de una cultura organizacional específica. Por ello, los procedimientos empresariales de selección y evaluación muestran la percepción de las empresas hacia la discapacidad y productividad, más allá de lo legal y normativo.

Analizar estos procedimientos desde la teoría del construccionismo social permite comprender cómo las prácticas inclusivas hacia las personas con discapacidad son influenciadas por los discursos empresariales y las relaciones sociales, los cuales muestran la forma que comprenden la discapacidad y la toma de cada decisión en la empresa.

## **2.2. Marco conceptual**

### **2.2.1. Personas con discapacidad**

La comprensión de la persona con discapacidad ha cambiado con el tiempo, la Ley orgánica de discapacidades explica que la discapacidad se presenta cuando la capacidad biológica, psicológica y de autonomía es restringida como consecuencia de limitantes físicas, mentales, psicosociales o sensoriales. Este concepto rompe la idea rutinaria de entender la discapacidad como un déficit individual (CIP, 2012). Por su parte, la Organización Mundial de la Salud mencionada por (Pandilla, 2010) indica que la discapacidad es el resultado de la interacción entre limitaciones físicas, psicosociales, sensoriales y mentales de una persona que no permiten realizar sus actividades y restringe su participación.

Según la (ONU, s.f.), las personas con discapacidad suelen tener menores oportunidades educativas, económicas, laborales y sociales. Esto se debe a los escasos de servicios adaptados para sus condiciones y que les permita cumplir con sus derechos. Es decir que hoy en día existen limitaciones para las personas con discapacidad no solo por su condición física, sino por las prácticas sociales y culturales que no permiten una adecuada inclusión.

Según el (MSP, 2018), existen diversos tipos de discapacidad como física, intelectual, visual, auditiva, psicosocial y multidiscapacidad. La discapacidad física implica deficiencias o limitaciones neuromusculoesquelética o de órganos internos, que no permiten realizar ciertos movimientos (MSP, 2018). La discapacidad sensorial, incluye la visual, auditiva y de lenguaje; la primera comprende pérdida total o parcial de visión y requiere de adecuaciones como protectores de pantalla led, uso de lentes incluso de gotas artificiales para hidratar su visión; mientras que la discapacidad auditiva implica limitación irrecuperable de la percepción de sonidos externos de forma parcial o total, de uno o ambos oídos (MSP, 2018). Para lo cual se puedan comunicar a través del lenguaje de señas o dispositivos electrónicos.

La discapacidad de lenguaje se relaciona con la dificultad de expresarse y puede manifestarse a través de trastornos como la afasia, la disartria, entre otros. La afasia suele presentarse como consecuencia de lesiones cerebrales, en cambio la disartria alteraciones producidas en el control muscular al momento de expresarse entre otros (MSP, 2018). La discapacidad intelectual involucra limitaciones mentales, como la memoria y la concentración, el retraso en la captación de información y su desarrollo (Schalock, 2009).

Por otra parte, la discapacidad psicosocial está relacionada con los trastornos mentales o emocionales que conlleva depresión, ansiedad o esquizofrenia; esto no implica un límite para trabajar, sin embargo, se recomienda un ambiente bajo estrés que promueva estabilidad y bienestar dentro de su

entorno laboral (OPS, 2025). Finalmente, la discapacidad múltiple define la conexión de dos o más tipos de discapacidades, lo cual requiere mecanismos de adaptación integrales de acuerdo con sus necesidades (MSP, 2018).

Comprender los tipos de discapacidad permite a las empresas del sector hotelero identificar la necesidad de cada personal para diseñar el proceso de selección más inclusivos e integral. Asimismo, permite al equipo de talento humano se enfoque en la accesibilidad, equidad y eliminación de barreras permitiendo fortalecer el campo laboral de forma positiva.

### **2.2.2. Inclusión laboral**

La inclusión laboral se comprende como un proceso que impulsa una participación plena y justa de condiciones de las personas con discapacidad en el campo laboral, promoviendo espacios que respeten la diversidad. Desde esta mirada, la inclusión no solo limita al acceso al empleo, sino que implica condiciones justas que permiten el cumplimiento de derechos laborales. De acuerdo el Ministerio de Relaciones Laborales (2013), la inclusión laboral de las personas con discapacidad es el acceso al campo laboral con las mismas condiciones de funciones, sueldo, horario, tipo de contrato, etc., que cualquier otra persona sin discapacidad. Por ello,

organismos internacionales enfatizan que alcanzar la igualdad no depende solo de la norma, sino de construir cambios y discursos inmersos en la cultura organizacional. En este sentido, la (OIT, 2024) afirma que la exclusión laboral es causada por los prejuicios, desconocimiento, rigidez en los procesos empresariales.

Desde una mirada de derechos humanos, la inclusión laboral se basa en principios de igualdad, no discriminación y continua participación en general. En esta línea, la (CEPAL) dice que el trabajo es la llave que impulsa la igualdad, pues permite disminuir la pobreza y fortalecer a cada persona con discapacidad. Sin embargo, en el campo laboral también se observa desigualdades por no manejar procesos de selección inclusivos que garantice condiciones efectivas desde el ingreso hasta la permanencia del trabajador (Palacios, 2021).

En relación con el enfoque de trabajo digno, la (ONU, 2023) establece que toda persona tiene derecho de un trabajo decente en condiciones de dignidad, equidad, seguridad y desarrollo humano, lo que implica no solo una oportunidad laboral, sino también su crecimiento profesional, estabilidad laboral, protección social y respeto de cada uno de los derechos humanos. En el caso de las personas con discapacidad, el trabajo digno hace referencia a la asignación de puestos en relación con las capacidades, eliminación de barreras físicas y sociales dentro de la empresa.

Por otro lado, (Moriña, 2021) comenta que los espacios inclusivos se construyen diariamente con prácticas empresariales basadas en una cultura fortalecida desde la diversidad. Finalmente, (Perlaza et al., 2023) plantea que la inclusión laboral incrementa el desarrollo económico y social, ya que permite conocer a este grupo de persona que han sido excluidos por un largo tiempo, incrementando la productividad y cohesión social dentro de la misma organización.

La inclusión no consiste solo en contratar al personal, sino de generar condiciones que permita la accesibilidad completa de cada uno de ellos como oportunidades de desarrollo profesional en la empresa, desempeñarse en iguales condiciones, vincularlos en actividades recreativas de los grupos de las distintas áreas entre otros.

### **2.2.3. Perfil profesional**

Según José Antonio Arnaz en 1996 mencionado por (Moreno y Marcaccio, 2014) es una descripción de las características que necesitamos para las vacantes y solucionar las necesidades sociales.

Desde una perspectiva técnica, (Chiavenato, 2009) resalta que el diseño de puestos se basa en un análisis detallando las funciones y responsabilidades a cumplir, lo que crea un perfil coherente basado a la necesidad que tenga la empresa en el momento. De forma complementaria, (Mariño, 2011) señala que el diseño de puesto es una fuente de información básica para toda la ejecución del departamento de recursos humanos. Es un paso muy importante para la selección, adiestramiento, carga de trabajo, incentivos, y la asignación del salario.

Este paso sirve para un inventario de los aspectos significativos del cargo, deberes y responsabilidades que englobe todos los ciclos que genere este puesto de trabajo (Mariño, 2011).

Adam Smith mencionado por (Carro y Gonzalez ) analizó los procesos productivos desde la división del trabajo, enfatizando que la asignación de puestos de trabajo correcta permitirá mejorar la eficiencia y el rendimiento dentro de las empresas. Sus reflexiones no se basan en la dimensión psicológica del trabajo, sino en la forma de la distribución de funciones y responsabilidades influye en el desempeño del trabajador.

A partir de estos planteamientos iniciales, los enfoques contemporáneos de gestión de talento humano han ampliado la forma de analizar el puesto de

trabajo, incorporando no solo la parte técnica sino también las características individuales de las personas que lo ocupan. En este caso, el diseño de puestos y la satisfacción laboral y motivación influyen en el desempeño y la permanencia del trabajador con discapacidad dentro de la organización.

De igual manera, (MRL, 2013) indica que el perfil de un puesto de trabajo constituye una herramienta técnica que permite obtener información importante sobre las funciones, competencias, habilidades y condiciones solicitadas para una vacante indistintamente si la persona para ocupar el cargo es sin o con discapacidad. Para garantizar la inclusión laboral efectiva, el perfil de puestos de trabajo se debe reflejar los criterios de adaptabilidad, que permitan identificar las funciones principales y ajustes razonables que se encuentren adecuados al cargo.

Cuando las empresas no analizan integralmente las competencias reales de las personas con discapacidad ni adaptan un perfil alineado al puesto de trabajo, suelen asignarlos en puestos de bajo nivel jerárquico, caracterizado por tareas rutinarias y limitado crecimiento profesional. Estas asignaciones de trabajo no responden al perfil profesional de una persona, sino a estereotipos que asocian la discapacidad con un bajo desempeño laboral (MRL, 2013).

Así mismo, Lanham mencionado por (Iranzo, 2017) indica ser importante un análisis del diseño de puesto porque así permite determinar información coherente relacionada a una función en específica mediante observación y estudio. Y como resultado, se evita la segregación laboral durante esta etapa, ya que permite ubicar a las personas con discapacidad en un puesto digno libre de prejuicios.

Finalmente, la convención sobre los derechos humanos de las personas con discapacidad (ONU, 2007) señala que los procesos inclusivos de contratación deben basarse a una guía de criterios técnicos para evitar la asignación de funciones de trabajo con límites de desarrollo profesional y una completa inclusión.

Cuando las empresas no manejan perfiles claros y con evidencia por lo general los candidatos con discapacidad ubican en puestos de baja responsabilidad. Por ello, es importante un diseño de puesto inclusivo,

identificando sus fortalezas y debilidades, ajustes razonables, y asegurar el crecimiento dentro de la empresa.

#### **2.2.4. Procedimientos de asignación de puestos y desarrollo profesional**

El proceso empresarial de selección forma parte del subsistema de talento humano y no se limita a la atracción y evaluación de candidatos, sino que se extiende en las decisiones de asignación y adaptación de puestos de trabajos, así como el desarrollo profesional dentro de la organización. De acuerdo, (Chiavenato, 2009) la selección implica identificar a las personas más adaptadas para el puesto de trabajo, lo que exige la asignación de funciones en relación con las habilidades de cada persona con discapacidad.

Desde esta perspectiva, uno de los subprocesos central es la adaptación del puesto de trabajo, entendida como el conjunto de acciones realizadas en las empresas relacionadas a sus funciones, accesibilidad física, horarios, herramientas de trabajos sin alterar los estándares del desempeño de la empresa. Desde una mirada institucional, la Organización Internacional del Trabajo (2024), profundiza que las adaptaciones de puestos constituyen al tener un trabajo digno y estable con oportunidades de crecimiento profesional, ya que evidencia la igualdad de oportunidades y eliminar barreras estructurales que limitan el desempeño laboral.

Diversos autores coinciden en la adaptación del puesto debe considerar elementos como el análisis de funciones esenciales, identificación de ajustes razonables, accesibilidad completa, y capacitación del equipo del trabajo. Sin embargo, el Ministerio de Trabajo (2024), señala la importancia de la accesibilidad comunicacional es indispensable para un proceso inclusivo, lo que implica adaptar herramientas en formatos accesibles, eliminar vocabulario técnico, y asegurar procesos completos sin discriminación. Adicional las

principales barreras en este subproceso es el desconocimiento empresarial sobre las competencias reales del personal con discapacidad, lo que conduce a asignaciones inadecuadas o restrictivas que no corresponden al perfil profesional del trabajador.

En el segundo subproceso es el desarrollo profesional, el cual se relaciona con las oportunidades de capacitación, evaluación de desempeño y movilidad humana. (Lopez, 2010) indica que los procesos de gestión de talento deben permitir el análisis profundo de las habilidades técnicas y blandas del trabajador y el cumplimiento al perfil, evitando que factores subjetivos limiten el desarrollo profesional. Por ello, el caso de las personas con discapacidad estas oportunidades suelen ser limitadas que priorizan la permanencia en cargos operativos y excluyen planes de carrera.

Desde el enfoque institucional, la (ONU, 2024) y la (OIT, 2024), destaca que los procedimientos empresariales deben garantizar no solo el acceso al empleo sino también a las oportunidades equitativas, mediante políticas internas que promuevan el desarrollo profesional de las personas con discapacidad con las mismas oportunidades. La ausencia de estas políticas refuerza a procesos de exclusión que afectan en el desempeño del trabajador con discapacidad.

En el caso de las personas con discapacidad, la discriminación no solo se manifiesta en el acceso a empleo, sino también en las decisiones de asignación de puesto y funciones dentro de la empresa. La Organización Internacional de Trabajo mencionada por (Hidalgo, 2012) ha identificado que además de las barreras para acceder al campo laboral, las personas con discapacidad continúan siendo víctimas de discriminación en su entorno laboral, en la asignación de puestos repetidas funciones de baja categoría, limitando el desarrollo profesional y acceso a empleos dignos.

Por su parte, el desarrollo profesional se considera al conjunto de oportunidades y estrategias que permiten a los trabajadores poder medir sus

competencias de acuerdo con las habilidades blandas y técnicas de las personas con o sin discapacidad. El plan de carrera constituye una herramienta de talento humano que permite definir las oportunidades de ascensos, permanencia, desempeño, etc (Brizuela, Desarrollo profesional: una herramienta efectiva para el crecimiento integral de los profesionales en inglés en la UNED, 2019).

Sin embargo, en el caso de las PCD muchas empresas no diseñan ni tienen planes de carreras inclusivos, la falta de definición de planes de carrera para personas con discapacidad muestra la brecha entre la exigencia de las normativas legales y las prácticas reales laborales.

Por ello, (García, 1999) señala que las personas con discapacidades suelen tener menos oportunidades de escalamiento debido a los prejuicios internos y cultura organizacional. Desde la mirada de la (UNESCO, 2022) el desarrollo profesional no puede desconectarse de los derechos humanos, más bien exige el cumplimiento e igualdad de cada uno de sus derechos garantizando el acceso a oportunidades de crecimiento profesional.

En el contexto hotelero, suelen ser más visibles estos actos donde las personas suelen mantenerse por un largo periodo en áreas operativas sin posibilidades de ascenso a futuro. En resumen, el proceso de selección, asignación de puestos de trabajo y desarrollo profesional forman parte del sistema de proceso de selección dentro de la gestión de talento humano. Cuando cada uno de estos pasos de procesos se genera desde un enfoque inclusivo, se garantiza el respeto a cada uno de los derechos que tiene una persona con discapacidad para que sea colocado en un puesto digno con oportunidades de desarrollo.

Este enfoque integral no solo es respuesta de las buenas prácticas empresariales, sino al cumplimiento de las normativas internacionales establecidas por la OIT, ONU y marcos nacionales de la inclusión laboral.

## **2.3. Marco Normativo**

### **2.3.1. Normas Internacionales**

#### **2.3.1.1. Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (ONU)**

Normativa como la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (ONU, 2007), esta normativa exige al país a garantizar los derechos laborales no a la discriminación y accesible. En su artículo 27 trabajo y empleo, reconoce los derechos de las personas con discapacidad a tener la oportunidad de laborar con iguales condiciones, empleos libres, dignos, y entorno abiertos e inclusivos. Para garantizar este derecho, los estados deben prohibir la discriminación o exclusión laboral, y así poder protegerlos y facilitar el acceso a orientación, formación, y colocación (ONU, 2007).

Además, se incrementa oportunidades de empleo, crecimiento profesional, y experiencia profesional tanto en sector público y privado asegurando la equidad durante esta etapa (ONU, 2007). De igual manera, el estado debe implementar programas de rehabilitación vocacional, especialmente a estos grupos de persona que obtuvieron su discapacidad a raíz de un accidente laboral. Garantizando que las personas con discapacidad estén protegidas contra la sobrecarga laboral, trabajo forzoso, asegurando que se cumplan sus derechos con exactitud (ONU, 2007).

#### **2.3.1.2. Declaración Universal de Derechos**

De acuerdo con la declaración universal de derechos humanos (1948), en el artículo 1 expresa que "Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros." En la misma normativa en el artículo 3 "Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona."

Desde la mirada en el campo laboral, ambos establecen principios que orientan las obligaciones del estado, y las organizaciones para garantizar el respeto de cada uno de sus derechos como empleo digno, igualdad y seguridad para toda persona. Ambos artículos, profundizan la importancia de las empresas en este caso en el sector hotelero tengan procedimientos empresariales inclusivos que promuevan una participación completa.

También, en el artículo 5 de la (Declaración Universal de Derechos Humanos, 1948), establece “Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.” Esto implica que toda persona debe ser tratado con respeto y dignidad dentro de sus lugares del trabajo. En el contexto de las personas con discapacidad, este principio es de mucha relevancia ya que por años han tenido grandes barreras discriminatorias, exclusión, burlas o condiciones laborales limitantes.

El (OIT, 1989), anuncio el convenio 159 denominado convenio sobre la readaptación profesional y el empleo (personas inválidas) este instrumento recuerda que el estado tiene la obligación de desarrollar y aplicar políticas inclusivas de readaptación de empleo y desarrollo profesional garantizándoles a las personas con discapacidad tenga accesibilidad, permanencia en el mercado laboral en igualdad de oportunidades con los demás trabajadores. Este convenio incentiva medidas a permitir que una persona con discapacidad obtenga, conserve y progrese en el entorno laboral.

## **2.3.2. Normas Nacionales**

### **2.3.2.1. Constitución de la República del Ecuador**

En el marco jurídico nacional reconoce de manera evidente los derechos de las personas con discapacidad y obligaciones tanto para el estado como para las empresas del sector público y privado. En primer lugar, la Constitución de la República del Ecuador (2021) muestra las normativas a seguir para la protección e inclusión de este grupo prioritario. En el artículo 35 indica que “ Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres

embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado.

La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad.” Lo que recuerda que toda institución pública o privada deben velar por los derechos de estas personas en cualquier entorno. Aunque la redacción parezca abarcar solo el ámbito de salud, la protección social y la asistencia también forma parte en el ámbito laboral, debido a que la atención prioritaria exige a las empresas tener un proceso de selección inclusivo y accesibles.

Así mismo, en el artículo 47 de la (CRE, 2021) establece que el estado debe garantizar políticas que conlleven la igualdad y equidad de oportunidades para las personas con discapacidad. Este artículo brinda un concepto más claro

sobre el enfoque de la inclusión, señalando el acceso a la educación, bienestar social y laboral que influye en las oportunidades de crecimiento profesional. Lo cual es un artículo normativo para velar los derechos laborales y así tener igualdad de oportunidades que incluye acceso a empleos dignos y justos, eliminación de barreras, y participación efectiva en el ámbito productivo.

### **2.3.2.2. Ley Orgánica de Discapacidades**

En la ley orgánica de discapacidades (2025), establece la definición de persona con discapacidad en el artículo 4 numeral 8, donde exigen un acceso de entorno físico total, a la información, servicios, tecnología, transporte forma parte de lo que se denomina accesibilidad de las personas con discapacidad y el estado tiene el deber de eliminar toda barrera que no permitan continuar con el cumplimiento de estas normativas.

En la misma normativa de la (LOD, 2025) en el artículo 47 indican que las instituciones públicas o privadas con un número de 25 trabajadores o más están obligados a contratar un 4% de personas con discapacidad para cumplir funciones apropiadas acorde a sus condiciones, experiencia y conocimiento. Además, deberá adecuar un proceso de selección inclusivo, y un entorno de trabajo accesible para ellos para garantizar el bienestar integral como indica en el artículo 50 del mismo.

En la normativa de la Ley orgánica de discapacidad (2025), detalla que el porcentaje de inclusión laboral de este grupo de personas que deberá alcanzar las distintas instituciones públicas o privadas se explica que las personas que tengan superior o igual al 30% y accedan a un empleo serán considerado dentro del 4% del porcentaje de inclusión.

### **2.3.2.3. Código del Trabajo**

Así mismo, en el (MDT, 2020) se encuentra un título dedica al contexto laboral de las personas con discapacidad, el cual indica que este grupo prioritario de personas deben tener todos sus derechos garantizados por parte del estado en todas las modalidades empleo ordinario, protegido o autoempleo tanto en el sector público como privado.

Esta normativa muestra que la inserción laboral debe ser plasmadas tanto en empresas nacionales e internacionales, así como en el sector rural o urbano. Además, el código de trabajo dispone que las empresas deben ser sancionadas por incumplir normativas que velen la seguridad de los trabajadores. Estas multas serán destinadas para la CONADIS sin prejuicios de otras normativas legales.

## **2.4. Marco Estratégico**

### **2.4.1. Plan Nacional de Desarrollo Ecuador 2025 – 2029 (Ecuador No Se Detiene)**

En primer lugar, el Plan Nacional de Desarrollo profundiza la equidad social y el desarrollo humano como sus ejes principales. Busca fortalecer la inclusión de los grupos prioritarios vulnerables a través de la política que velen cada uno de sus derechos, lo cual beneficia a las personas con discapacidad al plasmarla acorde a las necesidades (PND, 2025).

Además, el plan fue construido de forma participativa, con la participación de 1.800 actores facilita que más persona participe dentro de los objetivos de desarrollo. Por otro lado, en eje económico, productivo y empleo. Uno de los objetivos de este plan es aumentar la tasa de empleo hasta 37,5 % para 2029. Si bien es cierto el objetivo general su enfoque no solamente es para las personas con discapacidad, una mayor formalización en el contexto laboral podría incrementarse la inserción laboral especialmente si se diseñan políticas inclusivas (PND, 2025).

Además, la secretaria de planificación trabajó junto a la CONADIS para cambiar a un enfoque inclusivo basado en igualdad y respeto de derechos humanos para las personas con discapacidades lo que podría ayudar reducir brechas de discriminación (PND, 2025).

Finalmente, desde una mirada institucional, el CONADIS tiene un rol importante en el plan estratégico como disminuir las brechas de desigualdad, discriminación y exclusión para las personas con discapacidad.

### **2.4.2. Agenda Nacional para la Igualdad de Discapacidades 2021 - 2025**

La agenda nacional para la igualdad de discapacidades creada por (CONADIS, 2022), es un referente estratégico orientada en garantizar en una actividad plena orientada al bienestar de las personas con discapacidades en los distintos ámbitos de la vida incluida el ámbito laboral.

Esta agenda su estructura es en 12 ejes, 69 propuestas y más de 230 metas e indicadores lo que muestra una base integral y su relación con el plan nacional de desarrollo y los objetivos de desarrollo sostenibles. La agenda reconoce que una completa inclusión laboral no solo es una exigencia de las normativas legales sino también un paso fundamental para generar una inclusión completa en el contexto laboral (CONADIS, 2022).

Uno de los enfoques más importante son las barreras estructurales, sociales y culturales que por muchos años han limitado el acceso a un empleo digno para las personas con discapacidad. La agenda plantea que el estado debe intervenir dentro de estos procesos normativos para generar una correcta coordinación entre empleadores, gobiernos locales, instituciones educativas, y organizaciones sociales que brinden apoyo a cumplir cada una de estas normativas (CONADIS, 2022).

Entre las estrategias principales son el impulso de la inclusión laboral, establecimiento con accesibilidad, y libres discriminaciones junto al fortalecimiento de intermediación, vinculación laboral con enfoque integral y estructura inclusiva basado en la igualdad de oportunidades (CONADIS, 2022).

Además, la agenda tiene un eje estratégico enfocado al desarrollo, formación y emprendimiento comprendiendo que la empleabilidad depende de las oportunidades existentes para generar competencias laborales. Por ello, dentro de esta agenda promueve capacitaciones técnicas, acceso a tecnologías y fortalecimiento del servicio público en el contexto laboral (CONADIS, 2022).

Finalmente, dedica al fortalecimiento de las normativas institucionales, incentivando la inclusión laboral se relacionen con los sistemas más eficiente, seguimiento de normativas, incentivos para empresas privadas y públicas por el cumplimiento de las normativas.

### **3. CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Enfoques de Investigación**

La presente investigación se realizará con un enfoque cualitativo, el objetivo es analizar las experiencias, percepciones, y prácticas relacionadas a la asignación de puestos de trabajos, adaptación de puestos de trabajo y las oportunidades de desarrollo profesional para las personas con discapacidad en el sector hotelero de la ciudad de Guayaquil.

#### **3.2. Tipo y Diseño de Estudio**

El estudio es de tipo exploratorio – descriptivo. Es exploratorio porque el análisis del proceso de asignación de puestos de trabajo y el desarrollo profesional de PCD en el sector hotelero ha sido poco estudiado desde una perspectiva cualitativa en el contexto ecuatoriano. Así mismo es descriptivo, porque busca caracterizar las prácticas empresariales, condiciones de adaptación al puesto y oportunidades reales de desarrollo profesional reflejadas en las empresas.

#### **3.3. Universo y Muestra**

El universo de estudio está establecido por trabajadores del área de talento humano y trabajadores con discapacidad que laboran en dos hoteles de la ciudad de Guayaquil. En relación de la información obtenida por el gerente de recursos humanos, el Hotel 1 tienen un aproximado de 500 trabajadores en total, mientras que el Hotel 2 dispone de alrededor 460 colaboradores trabajando en áreas administrativas y operativas.

La muestra es tipo intencional y no probabilístico, los participantes fueron seleccionados de manera deliberada considerando los criterios de persistencia y accesibilidad en relación con cada uno de los objetivos de la investigación.

La muestra está compuesta por cuatro trabajadores con discapacidad de las áreas operativas divididos dos de cada hotel y dos representantes de talento humano es decir uno de cada hotel, elegido por su conocimiento y participación en los procesos de gestión de talento humano.

### **Caracterización de la muestra**

A continuación, se presenta la caracterización general de la población de mi estudio, protegiendo la confidencialidad y el anonimato de los participantes.

### **Personas con discapacidad**

La muestra está conformada por un total de cuatro personas de personas con discapacidad, dos PCD por cada hotel que cumplan con los siguientes requisitos:

- Tener más de un año de estabilidad laboral en la empresa.
- Indistintamente el sexo, sin distinción de edad.
- Desempeñarse en cualquier área operativa o administrativa del hotel.
- Dispuesto a colaborar voluntariamente en la investigación.

La selección de este grupo de personas permitió obtener información sobre la asignación de puestos de trabajo, adaptación laboral y desarrollo profesional de personas con discapacidad en empresas hoteleras de la ciudad de Guayaquil.

### **Personal de Talento humano**

La muestra incluye dos personales de talento humano, uno por cada hotel participante seleccionados bajo estos criterios:

- Tener responsabilidad directa en procesos de selección, asignación de puestos y gestión del personal.
- Tener conocimiento de las políticas y prácticas internas de inclusión laboral.
- Dispuesto a participar voluntariamente a la investigación.

La inclusión de este grupo permite conocer la perspectiva institucional sobre los criterios empresariales utilizados en la asignación de puestos de trabajo, adaptación laboral y desarrollo profesional de las personas con discapacidad.

En conjunto, esta conformación de la muestra contrasta la mirada institucional con las experiencias vividas por los trabajadores con discapacidad, fortaleciendo el objeto de estudio y aportando con los objetivos planteados.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

La técnica de recolección de información utilizada en la investigación es la entrevista semiestructurada debido a que permite profundizar las percepciones, experiencias, y prácticas relacionadas con la asignación de puestos de trabajo, adaptación laboral y desarrollo profesional de personas con discapacidad dentro de las empresas hoteleras de la ciudad de Guayaquil.

La entrevista semiestructurada se apoya en una guía de preguntas previamente elaborada, lo que garantiza la relación con los objetivos de la investigación, sin limitar a los participantes que expresen sus experiencias y percepciones, desde una mirada integral favoreciendo tener una información cualitativa verificable.

En conjunto se emplea la revisión documental como técnica de recolección de información que permite analizar las políticas internas, normativas legales y lineamientos de talento humano, relacionados con la inclusión laboral, asignación de puestos de trabajo, adaptación laboral y desarrollo profesional de personas con discapacidad, con el fin de fortalecer el análisis de los resultados.

### **3.5. Matriz de operacionalización de variables**

En la presente investigación, de enfoque cualitativo, se realizó una matriz operacional de categorías con el propósito de organizar y orientar un proceso de recolección y análisis de la información. La matriz se relaciona con los objetivos de la investigación y las categorías se identificaron a partir del

problema de investigación. En ese sentido funciona como una guía para abordar la asignación de puestos de trabajo, desarrollo profesional y condiciones relacionadas con el trabajo digno de las personas con discapacidad en el sector hotelero. A partir de estas definiciones se contó con la base para elaborar los instrumentos de investigación, el análisis y la triangulación de resultados.

A continuación, se presenta la matriz operacional de categorías correspondiente a mi estudio:

**Tabla 1**

*Operacionalización de Variables*

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CATEGORÍA	VARIABLE
<b>Describir el proceso de asignación de puestos de trabajo a personas con discapacidad en empresas hoteleras.</b>	Proceso de asignación y adaptación de puestos	Acceso al empleo de personas con discapacidad.
		Evaluación para la selección del puesto
		Asignación del puesto con enfoque inclusivo
		Adaptabilidad del puesto de trabajo
		Desarrollo profesional digno

<b>Indagar las percepciones de adaptación al puesto y oportunidades de desarrollo profesional de personas con discapacidad que laboran en empresas hoteleras.</b>	Adaptación laboral	Percepción de adaptación al puesto de trabajo
	Desarrollo profesional inclusivo	Percepción de oportunidades de desarrollo profesional
		Experiencia en la asignación del puesto
		Planes de carrera individualizados
<b>Analizar los desafíos que enfrentan los trabajadores con discapacidad en la relación con compañeros y jefes.</b>	Ambiente laboral e inclusión	Experiencias relacionales en el entorno laboral
		Prácticas de inclusión en el ambiente laboral
		Desafíos organizacionales en el espacio laboral

### **3.6. Análisis de la Información**

Una vez aplicadas las entrevistas, de forma individual, voluntaria y confidencial con previa autorización de los participantes, se procedió con la transcripción y codificación de estas. La información obtenida se analizó mediante el proceso de codificación, categorización y triangulación, lo que permitió tener una comparación de experiencia del trabajador con discapacidad y del personal del área de Talento Humano identificando coincidencias, diferencias, y elementos importantes para la investigación.

## **4. CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente capítulo muestra el análisis de la información obtenida a través de las entrevistas aplicadas a los trabajadores con discapacidad y al personal de talento humano de dos hoteles de Guayaquil, con el objetivo de comprender la asignación de puestos de trabajo, oportunidades desarrollo profesional y principales dificultades que enfrentan las personas con discapacidad en el sector hotelero de la ciudad de Guayaquil. El análisis se desarrolla a partir de categorías creadas en la matriz operacional de variables, permitiendo tener una comparación desde la experiencia del trabajador con discapacidad y personal de talento humano.

### **4.1. Objetivo específico 1**

*Describir el proceso de asignación de puestos de trabajo a personas con discapacidad en empresas hoteleras.*

#### **4.1.1. Asignación de Puestos**

La asignación de puestos de trabajo es una etapa fundamental dentro de la inclusión laboral de las personas con discapacidad, ya que implica la asignación de las funciones del cargo según las capacidades individuales de cada trabajador. Según la (OIT, 2019), un proceso de asignación correcto debe velar porque los puestos asignados no reflejen un riesgo de salud, ni limiten el desarrollo profesional de las personas con discapacidad, sino que incentiven la participación en condiciones igualitarias.

En el sector hotelero, este proceso es importante por los distintos cargos existentes, los cuales se dividen en áreas operativas como mantenimiento, recepción, housekeeping, almacenamiento, etc., y áreas administrativas como talento humano, contabilidad, auditoría, gestión y coordinación. Cada uno de estos puestos implican cierto nivel de esfuerzo físico, interacción con el cliente, responsabilidades administrativas; además, por la dinámica propia del sector hotelero, implican desempeño a través de turnos rotativos. Todos estos factores son tomados en cuenta al momento de asignar puestos a personas con discapacidad.

En cuanto al acceso de las personas con discapacidad a los procesos de selección, desde la experiencia de talento humano, tanto en el hotel 1 como el 2 coinciden en señalar que se ingresa como cualquier otro candidato, específicamente el hotel 2 indicó: “las personas con discapacidad ingresan a nuestros procesos de selección, como cualquier otro candidato a través de las entrevistas que hacemos en ferias laborales de inclusión, en las cuales nosotros participamos cada vez que las instituciones nos invitan” (Talento Humano H2WD, 2026).

Así también señalaron: “tenemos alianzas con *Socioempleo*, que es del Ministerio de Trabajo. Ellos tienen una plataforma y cuando requerimos a personas con discapacidad, ellos nos envían personas para los procesos. Después en su caso, también tenemos acercamientos con el Ministerio de Inclusión, con el MIES, con el área de las personas con discapacidad que se encuentran en el Ministerio de Litoral. También tenemos contacto allí con las personas representantes de la bolsa de valores para personas con discapacidad” (Talento Humano H2WD, 2026). Estas estrategias proactivas de reclutamiento podrían responder a un proceso inclusivo, sin embargo, no fue posible constatar si corresponden a la política formal de inclusión de la empresa o si forman parte de una estrategia institucional para cumplir con las normativas legales.

Durante el proceso de evaluación para la selección del perfil, las empresas indicaron que se identifican las condiciones de cada candidato: “si sus capacidades son reducidas de cierta u otra manera, digamos tienen problemas del habla, o tal vez temas de comportamiento, que usualmente los familiares lo conocen, en la entrevista se permite participar a un familiar, o conversamos primero con la familia o el representante, un tutor, y posterior a eso pues conversamos con la persona con discapacidad. Pero esto va a variar mucho del grado de discapacidad y el tipo de discapacidad” (Talento Humano H2WD, 2026).

Esto muestra de alguna manera un proceso de adaptación en el proceso de selección seguido por los hoteles, pues la asignación de puestos no es solo asignar un perfil, sino comprender las condiciones particulares para asignar un empleo digno. En este sentido uno de los entrevistados señaló que durante las entrevistas generan espacios de confianza, evitando generar presión al candidato y permitiendo que muestre las capacidades reales (Talento Humano H1HC, 2026).

Así también, ambos entrevistados indicaron que durante la asignación de puestos consideran importante dos factores: “lo que el puesto requiere y lo que la persona puede y sabe hacer. También tomamos en cuenta su condición, pero no para limitarla, sino para asegurarnos de que no se le asigne algo que pueda afectar su salud o su seguridad”. Por su parte del hotel 2 indicaron: “nosotros como empresa no podemos determinar el criterio médico, esto lo da el especialista y nosotros nos adecuamos a lo que el especialista indique” (Talento Humano H1HC, 2026).

Esto demuestra un enfoque preventivo alineado con el (CONADIS, 2023) que plantean ajustes razonables. No se trata únicamente cubrir la vacante, sino de relacionarlo con el candidato ideal para el cargo y lo que el empleador pueda brindarle un espacio adaptado. Sin embargo, es preciso revisar si el ligar la decisión de contratación a un criterio médico, puede mermar las oportunidades de las personas con discapacidad.

Las respuestas de ambos hoteles profundizan sobre la responsabilidad ética y legal dentro de la gestión de talento humano. Se evidencia que cada hotel reconoce los límites físicos o médicos de las personas no como obstáculos, sino como elementos para ajustar funciones de trabajo, es decir, se concentran en la protección de la salud, seguridad e integridad de la persona. Uno de los entrevistados indicó: “Lo primero y lo importante como yo siempre lo he dicho es que el puesto de trabajo no vaya a vulnerar la salud de la persona con discapacidad y no vaya a atentar contra su seguridad y su

integridad. Entonces, dependiendo de la discapacidad, nosotros podemos ver la vacante o el perfil de cargo que se deje más a su necesidad o a sus limitaciones o sus capacidades. Porque siempre lo vamos a ver desde ese punto” (Talento Humano H2WD, 2026).

Este comentario muestra que la asignación de puestos de trabajo no se basa solamente en la vacante que se encuentre disponible, sino que realizan un previo análisis sobre la relación entre el cargo y las condiciones de la persona. Es así que el enfoque inclusivo del proceso se evidencia incluso en decisiones que representen riesgos hacia las personas con discapacidad, por ejemplo una entrevistada comentó el caso de un trabajador con discapacidad mental: “El cargo tiene amanecidas, por decirlo así, y es una persona que tiene una discapacidad mental, yo no lo pondría, porque una persona con una discapacidad mental lo que más tiene que cuidar es sus sueños, porque es parte de su proceso de mejora, de mantenimiento, del sueño, es algo muy bueno, en este caso que se debe cuidar mucho en una persona con una discapacidad mental por su diagnóstico médico como tal” (Talento Humano H2WD, 2026).

De igual manera, se mostró que el enfoque inclusivo se manifiesta en las adecuaciones de turnos y funciones, especialmente en el sector hotelero que maneja su característica principal de turnos rotativos y alta demanda física. El entrevistado manifestó que: “Ellos no hacen turnos de amanecidas, solo hacen turnos de la mañana o de la tarde, velando porque no se vaya a afectar su salud” (Talento Humano H2WD, 2026). Esto muestra un intento de ajustar el cargo a la persona y no obligar a la persona adaptarse de forma forzada al cargo.

Desde el hotel 1, el personal de talento humano señaló: “No nos enfocamos en la discapacidad como una limitación, sino más bien en lo que la persona sí puede hacer” (Talento Humano H1HC, 2026). Este comentario permitió identificar un discurso empresarial relacionado con el enfoque de derechos,

donde la discapacidad no significa incapacidad, sino como una condición que solicita un análisis profundo en la asignación de puestos de trabajo.

En cuanto las reubicaciones internas indicaron: “nosotros tenemos personas que están en proceso de sacar su carnet de discapacidad, porque en el proceso que estaban en la empresa han sufrido algún tipo de enfermedad o diagnóstico que han sido hasta reubicadas para poder manejar el tema de su nuevo diagnóstico, para evitar que su integridad y que su salud física se vea afectada” (Talento Humano H2WD, 2026). Este punto se evidencia que la asignación de puestos no es una acción estática, sino un proceso que se podría modificar con el avance del tiempo.

Del marco normativo ecuatoriano estas prácticas de asignación de puestos y reubicación lo respalda la (LEY ORGANICA DE DISCAPACIDADES, 2025), según el artículo 7 lo cual exige que toda persona con discapacidad debe ser ubicadas en puestos de trabajo acorde al tipo de discapacidad, velando por la seguridad y bienestar del trabajador.

De igual manera, el (Código del Trabajo, 2020), en el artículo 42 indica que el empleador público o privado debe tener al menos 25 trabajadores, están obligados a contratar personas con discapacidad en trabajos permanentes de acuerdo con sus conocimientos, aspecto físico, y aptitudes individuales. También el código contempla que, ante el incumplimiento de las normativas, la autoridad laboral puede sancionar al empleador mediante multas u otras medidas subjetivas.

## **4.2. Objetivo específico 2**

*Indagar las percepciones de adaptación al puesto y oportunidades de desarrollo profesional de personas con discapacidad que laboran en empresas hoteleras.*

### **4.2.1. Adaptación Laboral**

La adaptación laboral hace énfasis en los ajustes razonables que se implementan en el ámbito laboral para velar que la persona con discapacidad pueda realizar sus funciones en condiciones de igualdad. Según (Chiavenato,

2010), la adaptación laboral es el equilibrio que logra las personas entre sus necesidades personales y la demanda del trabajo, dentro de las empresas que deben brindar condiciones humanas, sociales y emocionales para que exista una adaptación completa.

Desde la perspectiva institucional, el personal de talento humano indicó que las adaptaciones de puestos “dependen mucho del caso, a veces son ajustes físicos en el área de trabajo, otras veces cambios en la forma de organizar las tareas o en los horarios. También hemos hecho adaptaciones en la comunicación o en los procesos internos” (Talento Humano H1HC, 2026). A pesar de aquello, no se evidencia la existencia de normativas o protocolos escritos, sino de decisiones basadas a las experiencias de talento humano y normativas del Ministerio del trabajo.

Es decir que, según lo expresado por el personal de talento humano del hotel 1, la empresa observa a la adaptación como un fenómeno multidimensional que abarca lo físico, organizacional y comunicacional. Sin embargo, la expresión “depende mucho del caso” parecería indicar que no ven necesario un protocolo estandarizado, sino las decisiones del momento frente a la situación de los trabajadores. Desde un enfoque crítico, esta práctica permite flexibilidad, pero puede generar desigualdades en la forma que aplican las adaptaciones con las personas con discapacidad.

Por otra parte, el personal de talento humano del hotel 1 muestra la importancia del bienestar hacia el trabajador señalando que “escuchamos al trabajador, vemos cómo se siente en su puesto y si hay algo que se pueda mejorar” (Talento Humano H1HC, 2026). Esta información muestra un espacio de diálogo y una adaptación en el bienestar emocional del trabajador, lo cual es un paso a la inclusión laboral debido a que reconocen al trabajador como un sujeto activo y no como un recurso humano.

Por su parte, en las entrevistas realizadas al personal con discapacidad del hotel 1, se muestra una percepción positiva frente a su proceso de adaptación al puesto, un trabajador con discapacidad física en el pie derecho indicó que “el puesto que me dieron no me exige eso, más bien es un trabajo donde

puedo moverme tranquilo, apoyar al área y hacer cosas que sí están dentro de lo que puedo” (Trabajador con Discapacidad H1HC, 2026).

Esta expresión demuestra una adecuación funcional completa que visibiliza las limitaciones del trabajador y le brinda bienestar general en su lugar de trabajo. Así mismo, al mencionar sobre su incorporación al cargo, el trabajador manifestó: “el proceso inicial me explicó todo claro, lo que facilitó mi adaptación al puesto” (Trabajador con Discapacidad II H2WD, 2026).

Este elemento es muy importante, ya que, según Petrus mencionado por (Cordova, 2020), la adaptación funcional completa no solo resulta de una adaptación física o material sino también un acompañamiento y seguimiento que permita desenvolverse con autonomía y seguridad. Es decir que una adaptación efectiva implica que el puesto de trabajo se ajusta a las capacidades del trabajador, permitiendo desarrollarse profesionalmente sin sobreesfuerzo físico, mental, cognitivo o del bienestar integral.

Sin embargo, esta percepción no es la misma para las personas con discapacidad del hotel 2 con discapacidad, quienes comentaron que: “Hay tareas que sí, pero otras me exigen más de lo que realmente puedo dar sin afectar mi salud” (Trabajador con Discapacidad H2WD, 2026); “hay cosas que sí puedo hacer sin problema, pero hay otras tareas que a veces se me complican por mi discapacidad física. No siempre siento que el puesto fue pensado completamente para mí” (Trabajador con Discapacidad H2WD, 2026).

Esto demuestra que la adaptación al puesto puede producirse de forma parcial y no siempre satisface al trabajador. Además, es preciso entender a la adaptación laboral como un proceso en construcción que dependa de la voluntad empresarial como de la capacidad de escuchar a los trabajadores. Tal como lo señala el CONADIS, la inclusión laboral no se limita al acceso a oportunidades laborales, sino que se requiere implementar ajustes constantes con la persona y el puesto de trabajo. Cuando no se realizan los ajustes, la

persona con discapacidad se termina adaptándose al puesto debilitando lo físico y emocional. (CONADIS, 2022).

Otros testimonios plantean: “a veces siento que no entienden del todo mi situación o piensan que puedo hacer cosas que en realidad me cuestan bastante” (Trabajador con Discapacidad H2WD, 2026). Esta expresión muestra una brecha en el proceso de adaptación del puesto de trabajo, donde el rol no se ajusta a las condiciones del trabajador con discapacidad. Esto evidencia una adaptación laboral incompleta, en la cual por parte del empleador tienen exigencias hacia el trabajador no considerando las condiciones del trabajador con discapacidad. Cuando los jefes inmediatos asumen que el trabajador puede realizar las tareas asignadas y no realizan una evaluación integral del puesto o sin ajustes razonables, se obtiene como resultados un escenario de sobreesfuerzo físico y emocional que afecta al bienestar del trabajador en la empresa.

Según la (OIT, 2019), los ajustes razonables no deben ser limitadas en la etapa inicial de la contratación, sino que requieren un seguimiento constante que permita adaptar las funciones del cargo según las condiciones del trabajador con discapacidad. En este sentido, la percepción del trabajador muestra que la adaptación de puesto no se sostiene en el tiempo debido a que más de un trabajador ha comentado: “La principal dificultad ha sido sentir que tengo que adaptarme yo al puesto y no al revés. Eso a veces me desmotiva y me hace sentir cansado” (Trabajador con Discapacidad H2WD, 2026).

En relación con la flexibilidad laboral, entendida como la capacidad de la empresa para adaptarse según las necesidades de cada trabajador con discapacidad, los distintos casos evidencian una experiencia diversa y no homogénea. En la matriz operacional, la flexibilidad no se basa únicamente en el horario, sino que abarca la organización de las funciones de trabajo, la comunicación con sus jefaturas y la apertura institucional para poder realizar los ajustes al cargo hacia el trabajador en caso de ser necesario.

En cuanto a las adaptaciones relacionadas con la flexibilidad horaria, una trabajadora con discapacidad auditiva indicó que: “cuando me siento mal o necesito cambiar un turno, lo puedo hablar sin problema” (Trabajador con Discapacidad H1HC, 2026). Esto manifiesta un entorno laboral que tiene apertura de negociación y escuchar a sus colaboradores. Desde la mirada del trabajo social, este tipo de flexibilidad aporta al bienestar emocional y fortalece el vínculo trabajador-institución.

Sin embargo, el otro trabajador con discapacidad del mismo hotel comentó: “en jornadas de mayor carga laboral experimento cansancio físico” (Trabajador con Discapacidad II H1HC, 2026), lo que demuestra que, aunque exista adaptación no es completa y puede debilitarse por la alta demanda de trabajo en sector operativo. Este tipo de situaciones evidencia una flexibilidad condicionada a las necesidades del hotel, lo cual limita la sostenibilidad en el tiempo y pueda afectar la salud física del trabajador.

En el caso de los trabajadores del hotel 2, la flexibilidad laboral es bastante limitada o escasa. Los trabajadores comentaron si bien es cierto existe márgenes de comprensión, no siempre se evidencia una apertura de modificar las funciones o ritmo de trabajo. El trabajador expresó: “hay días en los que me siento cansado y no siempre hay apertura para modificar tareas o tiempos” (Trabajador con Discapacidad H2WD, 2026). Esta frase se repitió en otros momentos de las entrevistas en este hotel, lo cual demuestra una flexibilidad incompleta, que puede inferirse como un proceso no sostenido, que puede incrementar el desgaste emocional y sensación de invisibilización del problema.

Así mismo, el CONADIS manifiesta que la falta de flexibilidad puede generarse procesos de sobreesfuerzo, desgaste emocional y desmotivación laboral, principalmente cuando la persona con discapacidad piensa que sus capacidades son percibidas de manera excepcional (CONADIS, 2022). En este caso, la flexibilidad manifestada por los trabajadores no siempre se

muestra como un derecho garantizado, sino en ciertos casos que depende del contexto y carga laboral.

Esta experiencia tiene relación con lo que indica la (OIT, 2025), la ausencia de las adaptaciones de puestos sostenidas puede generar exclusión, aunque exista contratación formal. En este caso, la inclusión laboral no se evidencia únicamente con el acceso del empleo sino con la permanencia en condiciones que no afecte a la salud o bienestar integral del trabajador.

Durante la aplicación de las entrevistas de los trabajadores con discapacidad de ambos hoteles, se evidencia de forma constante la red de apoyo informal, principalmente entre compañeros de trabajo como un elemento importante para elevar su desempeño laboral. Un trabajador indico: "Hay apoyo y respeto" (Trabajador con Discapacidad H1HC, 2026). De forma similar, otro trabajador manifestó: "Con mis compañeros es buena. Ellos me ayudan cuando ven que algo se me complica y nunca me han hecho sentir mal" (Trabajador con Discapacidad II H2WD, 2026).

Estos comentarios muestran que, en la labor de día a día, la adaptación no solo proviene de las políticas internas de las empresas hoteleras, sino del apoyo informal entre pares, lo cual permite que los trabajadores continúen cumpliendo con las funciones de su cargo a pesar de que no se ajusten a su capacidad. Por ello, se muestra la ausencia asignación de puestos acorde al tipo de discapacidad de cada trabajador, trasladando la responsabilidad de la adaptación a la red de apoyo informal y no al hotel.

Así mismo, otro trabajador manifestó que: " Ellos me apoyan bastante y tratan de ayudarme cuando ven que algo se me complica" (Trabajador con Discapacidad H2WD, 2026). Lo que continúa mostrando la idea de que la adaptación recae en el tipo de relación que tienen entre sus compañeros y no en el ajuste razonable de puesto. Esto demuestra que cuando la adaptación depende de terceras personas se puede generar sobreesfuerzo físico y emocional poniendo en riesgo el bienestar del trabajador.

De acuerdo con la (LEY ORGANICA DE DISCAPACIDADES, 2025), los ajustes razonables son obligatorios y debe alinearse a las necesidades del trabajador con discapacidad, considerando su entono, funciones y condición. Debido a lo manifestado por los trabajadores se muestra una brecha entre lo manifestado por los responsables del proceso y la práctica diaria, debido que las adaptaciones no siempre se encuentran formalizadas, sino que depende de la red de apoyo informal es decir de compañeros de trabajo o de la comprensión de los trabajadores.

Este tipo de situaciones genera una inclusión frágil, en el cual el bienestar del trabajador con discapacidad no es seguro, sino por relaciones interpersonales. Desde una mirada crítica, estos tipos de situaciones involucran riesgos, ya que el derecho del trabajo digno no se debe de depender del entorno, sino de un mecanismo estructurado y sostenible. Tal como se muestra en las entrevistas, cuando el apoyo del equipo disminuye o existe sobrecarga laboral, las adaptaciones suelen diluirse afectando el bienestar de los trabajadores.

#### **4.2.2. Desarrollo Profesional**

El desarrollo profesional hace referencia a las oportunidades de crecimiento, capacitación dentro de la empresa que se encuentre laborando. Para (Chiavenato, 2010), el desarrollo profesional es un paso importante del trabajo digno ya que permite a los trabajadores a tener un crecimiento a largo plazo dentro de la empresa fortaleciendo sus competencias, habilidades y oportunidades de crecimiento. En el caso de los trabajadores con discapacidad, esta etapa es importante para ellos debido que históricamente solamente han sido considerado para área operativa limitando su crecimiento profesional interna en la empresa.

En la entrevista al personal de talento humano del Hotel 1, aseguran que las personas con discapacidad accedan a las mismas oportunidades y capacitaciones para el crecimiento profesional, indicando que “pueden

participar en los talleres, inducciones y cursos internos, no se les excluye en el proceso” (Talento Humano H1HC, 2026). Esta afirmación muestra apertura para acceder una capacitación continua institucional.

Por su parte, los trabajadores con discapacidad reconocen que las capacitaciones brindadas por las empresas permiten cambios positivos en su desempeño y seguridad personal, como lo manifiesta un trabajador: “antes tenía miedo de equivocarme, pero ahora me siento más seguro” (Trabajador con Discapacidad H1HC, 2026). Esto genera mayor confianza en el desempeño laboral, lo cual mejora la eficiencia laboral y fortalece las habilidades técnicas como blandas.

De forma similar, otra trabajadora con discapacidad auditiva señala que a través de las capacitaciones internas ha podido comprender mejor los procesos y desenvolverse con mayor autonomía: “ahora me siento más segura” (Trabajador con Discapacidad II H1HC, 2026). Esto demuestra que las capacitaciones puede ser un factor clave para el empoderamiento laboral de las personas con discapacidad, principalmente cuando se adapta de las formas de aprendizaje.

Sin embargo, no todas las experiencias son positivas. Desde el hotel 2, algunos trabajadores señalaron que: “He tenido capacitaciones, pero no muchas. Son las mismas para todos” (Trabajador con Discapacidad II H2WD, 2026). Este comentario demuestra que probablemente las capacitaciones no son adaptadas a la realidad de las personas con discapacidad, lo cual restringe sus oportunidades de desarrollo. Por lo general, las empresas tienden a desarrollar capacitaciones orientadas al cumplimiento institucional general y no profundizan en el desarrollo profesional de los trabajadores con discapacidad.

Por ello, (Chiavenato, 2009) indica que la capacitación es un pilar fundamental del desarrollo profesional, debido a que permite que cada trabajador adquiera nuevos conocimientos, habilidades y refuerce su forma de trabajar dentro de

la empresa, generando mayor confianza en sí mismo y sentido de pertenencia institucional. Desde esta mirada no solo responde a una necesidad empresarial sino también a la inclusión y fortalecimiento de la identidad laboral especialmente en caso de los trabajadores con discapacidad.

En el caso del desarrollo de carrera, el personal de talento humano del hotel 1 menciona: “sí hay evaluaciones de desempeño y posibilidades de crecimiento, pero reconocemos que aún falta fortalecer los procesos para que más personas con discapacidad puedan acceder a cargos con mayor responsabilidad”. (Talento Humano H1HC, 2026). Este comentario demuestra el autoanálisis de la misma institución, pues, aunque existan mecanismos formales, la oportunidad de crecimiento interno en la empresa continua en pausa para este grupo de personas con discapacidad.

En el caso del hotel 2, se mencionó el caso de éxito de un colaborador con discapacidad que pudo desarrollar su carrera en la empresa: “ingresó siendo mesero, luego se hizo asistente de mantenimiento, luego pasó a la parte contable, estuvo como auditor y actualmente es coordinador ya a nivel corporativo, no solo trabaja para nosotros sino para algunos hoteles de nuestra academia” (Talento Humano H2WD, 2026). Este testimonio muestra la existencia de oportunidades de crecimiento dentro de la empresa, no obstante, es importante resaltar que esta información surge como un caso puntual comentado por el personal de talento humano y más no como un resultado de una política institucional formalizada de desarrollo profesional

inclusivo. Es así que otros colaboradores manifestaron: “siento que las personas con discapacidad casi siempre nos quedamos en el mismo puesto” (Trabajador con Discapacidad II H2WD, 2026), y: “siento que para las personas con discapacidad es más difícil acceder a ascensos” (Trabajador con Discapacidad II H1HC, 2026). Estas expresiones demuestran la ausencia de planes de carrera para las personas con discapacidad; desde su experiencia, el desarrollo profesional no se encuentra planificado y no siempre

es accesible, lo que conlleva una permanencia prolongada en cargos operativos.

El estancamiento puede estar relacionado con barreras implícitas dentro de las empresas, como la falta de evaluación y la priorización del cumplimiento funcional sobre las proyecciones personales. Estas barreras no implican necesariamente una postura discriminatoria, pero influyen en las limitaciones de desarrollo profesional. Esto coincide con lo mencionado por (Brizuela, 2019), el desarrollo profesional debe analizarse no solo desde las oportunidades formales, sino desde la accesibilidad que tienen las personas con discapacidad. Cuando existen barreras implícitas, el desarrollo profesional toma una mirada de privilegio más no de un derecho.

En este sentido, el autor (Fernandez, 2019) señala al desarrollo profesional no solo como actividad técnica, sino también como el reconocimiento de un talento, valoración del personal y acompañamiento institucional continuo. Cuando estos puntos no se los informa claramente al trabajador, pueden experimentar sensación de estancamiento en su lugar de trabajo. La (Constitución de la Republica del Ecuador) y el (Código del Trabajo) reconocen el derecho de un trabajo digno y al crecimiento profesional sin discriminación. Sin embargo, las entrevistas continúan reflejando las barreras estructurales y abstractas que obstaculizan el desarrollo profesional de las personas con discapacidad.

### **4.3. Objetivo Específico 3**

*Analizar los desafíos que enfrentan los trabajadores con discapacidad en la relación con compañeros y jefes.*

#### **4.3.1. Ambiente Laboral e Inclusión**

El ambiente laboral inclusivo se caracteriza por las relaciones interpersonales, el trato que brinda y la ausencia de discriminación. Según la (CONADIS, 2023), un ambiente laboral inclusivo favorece el bienestar emocional de los

trabajadores y el sentido de pertenencia, en las cuales son elementos importantes para un empleo digno.

Así mismo, la (COMISIÓN EUROPEA, 2017), implica velar que todas las personas puedan tener un trabajo digno, recibiendo apoyo necesario, trato justo, y beneficios que les corresponden. También abarca brindar mercados laborales inclusivos, donde las empresas brinden oportunidades laborales a estas personas que forman parte de los grupos prioritarios. Finalmente, requieren servicios de calidad, como constantes capacitaciones y orientación del personal, que permitan el desarrollo profesional y tener la oportunidad de ser una persona económicamente activa.

Durante las entrevistas los trabajadores indicaron tener una relación positiva con todos sus compañeros del trabajo, basándose en el respeto y apoyo. Un trabajador indicó: “con mis compañeros es buena. Ellos me ayudan cuando ven que algo se me complica y nunca me han hecho sentir mal” (Trabajador con Discapacidad II H2WD, 2026). Este comentario permite identificar las redes de apoyo informales dentro del lugar de su trabajo, lo cual fortalece el bienestar emocional y reduce el temor a cometer errores de cada trabajador. La ayuda continua de los compañeros de trabajo no solo cumple una función de su trabajo, sino que también se cumple un rol social y el reconocer a la persona parte de ella.

Otro trabajador señala que las redes de apoyo entre pares son importantes para la estabilidad del cargo: “cuando uno siente el apoyo de sus compañeros, se siente más tranquilo y con confianza para trabajar” (Trabajador con Discapacidad H1HC, 2026). Desde la perspectiva del trabajo social, estas redes de apoyo informales protegen, pero no deben sustituir la responsabilidad institucional de garantizar ambientes laborales inclusivos.

Sin embargo, al profundizar los niveles de jerarquía, surgen experiencias negativas hacia sus supervisores sobre su relación. Uno de los trabajadores comentó: “es respetuosa, pero un poco distante. A veces siento que no se

toman el tiempo de entender realmente lo que implica trabajar con una discapacidad” (Trabajador con Discapacidad II H2WD, 2026). De forma similar otro trabajador comentó: “ahí es un poco más difícil. No es mala, pero a veces siento que no entienden del todo mi situación o piensan que puedo hacer cosas que en realidad me cuestan bastante” (Trabajador con Discapacidad H2WD, 2026). La distancia que describen en la relación jerárquica demuestra limitados espacios de comunicación, ineficiencia de retroalimentación y poco interés por conocer las necesidades de los trabajadores con discapacidad.

Desde la mirada de derechos humanos, esta situación manifiesta una barrera actitudinal, definida por la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Según la (ONU, 2007), las posiciones y percepciones sociales impiden la participación completa de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones. En esta problemática, la falta de interés por parte de las jefaturas o supervisores inmediatos no solo afecta el bienestar emocional, sino que descompensa su sentido de estabilidad en la empresa.

Así mismo, los trabajadores mencionan que, aunque no han tenido acciones de discriminación, si han percibido subestimación de capacidades. Según (Utria, 2002), indica que la subestimación no se expresa de forma directa mediante un rechazo, sino mediante las acciones de exclusión de responsabilidades altas. Este tipo de situaciones genera un obstáculo para el desarrollo profesional de los trabajadores con discapacidad. La persona no solo trabaja para generar ingresos económicos, también tiene el derecho de poder desarrollarse de forma interna en la empresa que laboran.

Desde la mirada del trabajo social, el desafío para las empresas no se basa solamente en promover buenas relaciones con los compañeros, sino en fortalecer la sensibilización, corresponsabilidad y formación. Según Brundtland mencionado por (García A. , 2014), señala que la inclusión laboral solo se sostiene cuando existe el compromiso por parte de los jefes

inmediatos, quienes deben dirigir las practicas inclusivas, promover el diálogo garantizando condiciones basadas en respeto e igualdad.

Por ello, uno de los principales desafíos diagnosticado en las empresas hoteleras estudiadas es la necesidad de consolidar una cultura organizacional inclusiva que se muestra en la voluntad individual y se traduzcan en prácticas institucionales claras. Esto implica sensibilizar a supervisores o jefes inmediatos en temas de inclusión y discapacidad y fortalecer los medios de comunicación con el trabajador con discapacidad como parte de la gestión de talento humano.

La (LEY ORGANICA DE DISCAPACIDADES, 2025), prohíbe cualquier forma de discriminación y exige ambientes inclusivos en el entorno laboral. Sin embargo, las normativas de las empresas no siempre son resultados de una total, inclusión para las personas con discapacidad. Si bien los resultados muestran el cumplimiento de las normativas ecuatorianas legales en relación con la inclusión laboral, el análisis profundo permitió identificar una presión estructural entre las normativas legales y las experiencias diarias de los trabajadores con discapacidad dentro de las empresas hoteleras.

Desde la mirada del trabajo social, esta brecha puede analizarse desde los derechos humanos, el cual se basa que la inclusión no solo es el acceso a un empleo, sino que se basa en garantizar las igualdades oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de la organización. A pesar, que los hoteles cumplan con la contratación del 4% de las personas con discapacidad establecido por el código del trabajo y la ley orgánica de discapacidades. Las entrevistas evidenciaron que la inclusión se encuentra reflejada en la prevención de riesgos y el cuidado de la salud, más que en el desarrollo profesional y autonomía plena.

Este hallazgo permite interpretar a las empresas operar influyendo desde un modelo médico rehabilitador de discapacidad, donde la asignación de puestos dependa mucho de aquello, priorizando la salud. Por ello, la práctica no es

negativa por si sola, limita la posibilidad de reconocer a la persona con discapacidad desde un modelo social, el cual indica que las barreras sociales no están en una condición individual, sino de la misma organización que no se adaptan a las habilidades que tiene cada uno de ellos.

En la categoría de asignación de puestos, se muestra relación entre el discurso organizacional y la intención de evitar riesgos, sin embargo, desde una mirada más crítica, la importancia de un análisis médico puede generar relaciones de dependencia y causar limitaciones en la autodeterminación del trabajador. Desde el enfoque del empoderamiento, la inclusión laboral se basa en fortalecer las participaciones activa y capacidades de decisiones para las personas con discapacidad en la construcción del crecimiento profesional.

En el caso de la adaptación laboral, los testimonios evidencian experiencias distintas mientras unos trabajadores se pueden sentir escuchados, otros manifiestan que ellos deben adaptarse al puesto y no la empresa a ellos. Esta situación puede analizarse desde diferentes teorías como la ecológica de sistemas, la cual muestra que la adaptación no depende únicamente del individuo, sino de las interacciones de las personas y del entorno. Cuando las adaptaciones dependen de una jefatura inmediata o del apoyo entre compañeros, la inclusión se muestra frágil.

Desde el trabajo social, esto evidencia inclusión entre las relaciones interpersonales y no por políticas de la empresa. La ausencia de normativas escritas y seguimiento continuo debilita los procesos de ajustes razonables de puestos, generando sobrecarga laboral afectando a su bienestar físico.

Respecto al desarrollo profesional, se detectaron distintas respuestas, aunque las empresas realizan capacitaciones generales, los trabajadores sienten tener limitadas oportunidades de desarrollarse. Esta situación muestra que a pesar de que no se percibe discriminación explícita, pero si barreras implícitas que los limitan. Desde una posición crítica, el desarrollo profesional no debe mostrarse como un privilegio, sino como un derecho a cumplir para gozar de

un trabajo digno. Cuando las oportunidades de ascenso no se encuentran formalizado en planes de carreras individuales inclusivos, se reproduce en una permanencia larga en cargos operativos.

En la categoría de ambiente laboral e inclusión, se identificó una red de apoyo informal entre compañeros, lo cual ayuda al bienestar emocional. Sin embargo, desde una mirada profesional, el apoyo entre pares evidencia un traspaso institucional hacia relaciones personales. Además, las percepciones a distancia por parte de algunas jefaturas brindan barreras actitudinales, lo cual según la Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad muestra una inclusión indirecta.

## 5. CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

El objetivo principal del estudio fue analizar la asignación de puestos de trabajo a personas con discapacidad en empresas hoteleras de la ciudad de Guayaquil, así como las apreciaciones acerca de la adaptación del puesto y desarrollo profesional. A partir de los resultados de la aplicación de las entrevistas al personal de talento humano y trabajadores con discapacidad, se pudo evidenciar los avances, tensiones y desafíos presentes en la implementación de la inclusión laboral de las personas con discapacidad basada en los derechos.

En relación con el primer objetivo específico se concluye que estas empresas manejan un discurso institucional que se alinea con los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación. Sin embargo, se evidenció que los procesos de selección no siempre se basan en políticas escritas o protocolos específicos de procesos inclusivos. En cuanto a la asignación de puestos, se constató que ambas empresas consideran el tipo de discapacidad del trabajador como un elemento clave para el bienestar físico y evitar riesgos a la salud a futuro. Si bien este enfoque muestra la responsabilidad ética y cumplimiento normativo, también muestra un pensamiento todavía centrado en adecuación funcional mínima más que en la trayectoria laboral.

Respecto al segundo objetivo específico, algunos trabajadores tuvieron procesos de adaptación adecuada, sin embargo otros casos demostraron tener adaptaciones incompletas, sobre todo cuando las funciones sobrepasan sus capacidades físicas. Esto permite concluir que las empresas requieren concebir la adaptación de puestos como un proceso en continuo seguimiento y evaluación, que requiere escuchar a los trabajadores para conocer las necesidades que tengan de forma directa.

En cuanto al desarrollo profesional, si bien el personal de talento humano comentó que las personas con discapacidad tienen acceso a capacitaciones, se evidenció que no siempre se adaptan a las necesidades específicas de las

personas con discapacidad. Así también desde el discurso de los trabajadores se constató un limitado crecimiento profesional, pues no se cuenta con planes de carrera individualizados ni con la oportunidad de participar en los procesos. Los casos de movilidad dentro de la empresa se mostraron como respuesta a las experiencias aisladas más que las políticas inclusivas.

Finalmente, en relación con el tercer objetivo específico, se concluye que las relaciones interpersonales son importantes para el bienestar integral de los trabajadores con discapacidad. Los trabajadores manifestaron tener apoyo, respeto y colaboración diaria siendo esto uno de ellos elementos que fortalecen a la permanencia del lugar del trabajo. Sin embargo, se reflejaron situaciones relacionadas con formas sutiles de exclusión que generan impacto en el bienestar emocional y la experiencia laboral de las personas con discapacidad. Desde la mirada de derechos humanos y trabajo social, una inclusión completa implica la colaboración de las jefaturas inmediatas para la sensibilización y la construcción de liderazgo inclusivos con el reconocimiento de las personas con discapacidad como sujetos de derechos.

En términos generales, las empresas hoteleras analizadas han tenido logros importantes en la incorporación de personas con discapacidad, sin embargo, mantienen desafíos relacionados con la formalización de los procesos inclusivos, adaptación al puesto, accesos equitativos al desarrollo profesional y ambientes inclusivos. Desde esta problemática, el trabajo social es un actor clave para acompañar, mediar y fortalecer los procesos organizacionales incentivando a las practicas que generen un trabajo digno con las mismas oportunidades de planes de carreras dentro de la empresa.

### **5.1. Recomendaciones**

- Se recomienda que las empresas hoteleras refuercen y determinen las políticas internas sobre inclusión laboral, asignación de puestos de trabajo, adaptación laboral y reubicación interna para personas con

discapacidad y las compartas para que sea de conocimiento público las prácticas inclusivas.

- Se sugiere crear y ejecutar protocolos de adaptación laboral estandarizados que muestren ajustes físicos, organizacionales, comunicacionales y de carga laboral, evitando que las adaptaciones laborales solo influyan por las circunstancias particulares o del apoyo del equipo.
- Se recomienda que las empresas hoteleras ejecuten planes de carrera individualizados para las personas con distintos tipos de discapacidades. Estos planes deben contener pasos claros de crecimiento, capacitación continua y criterios para el ascenso.
- Se recomienda reforzar los procesos de sensibilización y formación continua dirigido a las jefaturas inmediatas con el fin de obtener líderes inclusivos, empáticos, y con conocimiento en derechos.
- Finalmente, el reconocimiento del área de trabajo social como un eje de relación entre la empresa y el trabajador con discapacidad. El rol del trabajador social acompaña desde la incorporación, adaptación laboral, seguimiento psicosocial, manejan conflicto y fortalece el clima laboral, teniendo como resultado un entorno laboral inclusivo, equitativo y sostenible.

## Referencias

- Agredo , V., & Estrada , P. (2022). Scielo. Retrieved 10 de 07 de 2025, from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2145-77192022000100147&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2145-77192022000100147&script=sci_arttext)
- Alba, C. (2024). Desarrollo de habilidades personales y sociales de las personas con discapacidad. En C. Alba, Inserción laboral de las personas con discapacidad (págs. 1-17). Casarrubuelos: Ediciones Paraninfo. Retrieved 24 de 10 de 2025, from [https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=IEM7EQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=En+estas+situaciones+las+personas+con+discapacidad+le+asignan+funciones+distintas+a+las+habilidades+que+cada+uno+tienen&ots=EREnb\\_AC4I&sig=jlhy1zDG9uPsW8eY1Hylc8OxkPU&redir\\_esc=y](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=IEM7EQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=En+estas+situaciones+las+personas+con+discapacidad+le+asignan+funciones+distintas+a+las+habilidades+que+cada+uno+tienen&ots=EREnb_AC4I&sig=jlhy1zDG9uPsW8eY1Hylc8OxkPU&redir_esc=y)
- Alvarado , J., Espinoza , L., Urresta, S., & Villareal, K. (2024). Dialnet. Retrieved 27 de 01 de 2026, from <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/9936550.pdf>
- Assuncao, R., Carvalho, M., & Santos, M. (2015). Satisfacción laboral y oportunidades de desarrollo profesional entre profesionales con discapacidad. pág. 339. Retrieved 12 de 12 de 2025, from <https://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v15n4/v15n4a02.pdf>
- Bietti, F. (2023). CEPAL. Retrieved 16 de 07 de 2025, from <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/1535653e-6f21-456e-bb5a-dc446ff5c8ad/content>
- Brizuela, T. (2019). Desarrollo profesional: una herramienta efectiva para el crecimiento integral de los profesionales en inglés en la UNED. ORCID. Retrieved 14 de 11 de 2025, from <https://share.google/XC4EZyQdYtoKeUBlo>
- Brizuela, T. (2019). Dialnet. Retrieved 24 de 01 de 2026, from <https://orcid.org/0000-0001-7291-0634>

- Carro, R., & Gonzalez , D. (s.f.). Nulan. Retrieved 21 de 11 de 2025, from [https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1609/1/04\\_medicion\\_puestos\\_trabajo.pdf](https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1609/1/04_medicion_puestos_trabajo.pdf)
- CDT. (2020).Codigo del Trabajo. Retrieved 24 de 01 de 2026, from [https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal\\_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf](https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf)
- CEMEFI. (2002). CEMEFI. Retrieved 20 de 07 de 2025, from <https://www.cemefi.org/centrodedocumentacion/1426.pdf>
- CEPAL. (s.f.). Retrieved 19 de 11 de 2025, from <https://www.cepal.org/es/temas/inclusion-laboral>
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Retrieved 03 de 11 de 2025, from <https://jgestiondeltalentohumano.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/11/gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-3th.pdf>
- Chiavenato, I. (2010). Universidad de la Costa. Retrieved 23 de 01 de 2026, from <https://share.google/h0yKZcKip1K7H9AAR>
- COMISIÓN EUROPEA. (2017). Dialnet. Retrieved 24 de 01 de 2026t, from <http://dx.doi.org/10.17502/m.rcs.v6i2.233>
- CONADIS. (2022). Retrieved 22 de 11 de 2025, from <https://drive.google.com/drive/folders/1ACVnOZGvDXPD1GN955Z-u78V7Da783VU>
- CONADIS. (2023). CONADIS. Retrieved 15 de 07 de 2025, from <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/2024/05/Informe-de-aportes-ciudadano-RDC2023-signed-signed-fv-signed.pdf>
- Cordova, M. (2020). UPS. Retrieved 05 de 02 de 2026, from <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19748/1/UPS-CT008943.pdf>
- Cortina, A. (2007). MC GRAW HILL. Retrieved 22 de 07 de 2025, from <https://spain->

s3.mhem2.magento.prod.mheducation.com/bcv/guide/capitulo/8448175646.pdf

- CRE. (01 de 2021). Defensa. Retrieved 15 de 07 de 2025, from [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Cubero, R. (2005). Elementos básicos para un constructivismo social. Bogotá, Colombia: Avances en Psicología Latinoamericana, . Retrieved 09 de 11 de 2025, from <https://www.redalyc.org/pdf/799/79902305.pdf>
- Declaración Universal de Derechos Humanos. (1948). La Declaración Universal de los Derechos Humanos. ONU. Retrieved 15 de 11 de 2025, from <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- Delucchi, M., & Marsola, M. (2021). PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE BÚSQUEDA, SELECCIÓN E INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA CIUDAD MAR DE PLATA. Mar de plata: RINFI. Retrieved 25 de 10 de 2025, from <https://rinfi.fi.mdp.edu.ar/bitstream/handle/123456789/565/MEDelucchi%2bMMasola-TFG-II-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Donoso, T. (2004). Redalyc. Retrieved 08 de Noviembre de 2025, from <https://www.redalyc.org/pdf/264/26413102.pdf>
- Fernandez, N. (2019). Dialnet. Retrieved 29 de 01 de 2026, from <https://share.google/ceJKQPv8iSag7sIsW>
- Ferrer, A. (2004). Redalyc. Retrieved 27 de 01 de 2026, from <https://www.redalyc.org/pdf/290/29002707.pdf>
- Gahlot, P., Pandey, P., & Gupta, P. (2025). Universidad de Gurugram. Retrieved 12 de 12 de 2025, from <https://share.google/L3dQuRwtIKbblyBQg>
- García , A. (2014). UNIMINUTO. Retrieved 06 de 02 de 2026, from <https://share.google/3lyoKy0iwxPci4okX>
- Garcia, S. (1999). El desarrollo profesional: Analisis de un concepto complejo. Universidad de Sevilla. <https://doi.org/157757145>

- Gergen, K. (2007). CONSTRUCCIONISMO SOCIAL APORTES PARA EL DEBATE Y LA PRÁCTICA. Colombia: Uniandes. Retrieved 11 de 11 de 2025, from <http://ediciones.uniandes.edu.co>
- Hernandez, J., & Millan, J. (2015). RIBERDIS. Retrieved 17 de 07 de 2025, from <http://riberdis.cedid.es/handle/11181/4614>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.
- Hidalgo, J. (2012). Identificación de los niveles de inserción laboral de personas con discapacidad en las empresas privadas e instituciones públicas como: Petroecuador, EMMAP, Cronix, Hotel Colón, LAAR. UCE. Retrieved 13 de 12 de 2025, from <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/cab2e296-16d4-4243-86ec-13d38d24ec1f/content>
- Ibañez, T. (1992). ¿Como se puede no ser construtivista hoy en día? Barcelona. Retrieved 09 de 11 de 2025, from <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2964167.pdf>
- Igirio , J., Vargas, M., & Aristizabal, K. (2021). EvolutionC3. Retrieved 19 de 07 de 2025, from [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/105913806/evoluci\\_C3\\_B3n-del-empleo-con-apoyo-como-estrategia-de-inclusion-laboral-para-las-personas-con-discapacidad-cognitiva.pdf\\_filename\\_UTF-8-libre.pdf?1695590047=&response-content-disposition=inline%3B+filename%](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/105913806/evoluci_C3_B3n-del-empleo-con-apoyo-como-estrategia-de-inclusion-laboral-para-las-personas-con-discapacidad-cognitiva.pdf_filename_UTF-8-libre.pdf?1695590047=&response-content-disposition=inline%3B+filename%)
- ILO. (2017). Retrieved 07 de 08 de 2025, from [https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed\\_dialogue/@actrav/documents/publication/wcms\\_569914.pdf](https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_dialogue/@actrav/documents/publication/wcms_569914.pdf)
- ILUNION. (2023). ILUNION. Retrieved 15 de 07 de 2025, from <https://www.ilunion.com/es/actualidad/ilunion-hotels-primera-compania-hotelera-que-obtiene-la-certificacion-espacios>
- INEC. (2024). Consejo de Discapacidades. Retrieved 16 de 07 de 2025, from <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

- Iranzo, M. (2017). Universidad Pontificia de Comillas. Retrieved 21 de 11 de 2025, from <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/24010/1/TFM000746.pdf>
- LOD. (2025). LEY ORGANICA DE DISCAPACIDADES. Retrieved 15 de 11 de 2025, from <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/2025/07/LEY-ORGANICA-DE-DISCAPACIDADES-NUEVA.pdf>
- LOD. (2026). Consejo de discapacidades. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/06/Ley-Organica-de-Discapacidades.pdf>
- Lopez, R. (2010). Redalyc. Retrieved 21 de 11 de 2025, from <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941230007.pdf>
- Magnabosco, M. (2014). Scielo. Retrieved 08 de Noviembre de 2025, from [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0254-92472014000200002#:~:text=El%20Construccionismo%20Social%20se%20considera,espacio%20de%20construcci%C3%B3n%20del%20mundo.](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472014000200002#:~:text=El%20Construccionismo%20Social%20se%20considera,espacio%20de%20construcci%C3%B3n%20del%20mundo.)
- Maldonado, V. (2013). Scielo. Retrieved 20 de 07 de 2025, from [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0041-86332013000300008](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-86332013000300008)
- Mariño, J. (2011). Redalyc. Retrieved 21 de 11 de 2025, from <https://www.redalyc.org/pdf/1813/181322267005.pdf>
- MDT. (2020). Retrieved 22 de 11 de 2025, from [https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal\\_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf](https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf)
- MDT. (2024). MDT. Retrieved 21 de 11 de 2025, from [https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2024/04/convenio\\_mdt-cc-2024-002-conadis-fenedif-mdt.pdf](https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2024/04/convenio_mdt-cc-2024-002-conadis-fenedif-mdt.pdf)

- MEF. (2018). Finanzas. Retrieved 16 de 07 de 2025, from <https://www.finanzas.gob.ec/guayaquil-gran-impulsor-del-desarrollo-economico-del-ecuador/>
- Ministerio del Trabajo del Ecuador. (2024). Código del Trabajo. <https://www.trabajo.gob.ec/>
- MINTUR. (Julio de 2025). MINTUR. Retrieved 24 de 10 de 2025, from <https://www.turismo.gob.ec/el-destino-ecuador-se-fortalecio-con-la-gestion-turistica-en-2024/>
- Moreno, J., & Marcaccio, A. (2014). PERFILES PROFESIONALES Y VALORES RELATIVOS AL TRABAJO. Redalyc. Retrieved 14 de 11 de 2025, from <https://www.redalyc.org/pdf/4595/459545413003.pdf>
- Moriña, A. (2021). Universidad de Vigo. Retrieved 20 de 11 de 2025, from <https://share.google/9uyeM42CihcLeVAVr>
- MRL. (2013). Manual de buenas prácticas para la inclusión laboral de personas con discapacidad. MRL. Retrieved 14 de 11 de 2025, from [https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/06/manual\\_buenas\\_practicas\\_inclusion\\_laboral.pdf](https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/06/manual_buenas_practicas_inclusion_laboral.pdf)
- MSP. (2018). Retrieved 14 de 11 de 2025, from [https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/12/Manual\\_Calificaci%C3%B3n-de\\_Discapacidad\\_2018.pdf](https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/12/Manual_Calificaci%C3%B3n-de_Discapacidad_2018.pdf)
- Muñoz, A. (2024). El papel de las empresas en la integración laboral de las personas con discapacidad. Una revisión narrativa. España: Universidad de Zaragoza. Retrieved 12 de 12 de 2025, from <https://zaguan.unizar.es/record/164440/files/TAZ-TFM-2025-136.pdf?version=1>
- OIT. (1989). Convenio 159 de la Organización Internacional del Trabajo. Retrieved 15 de 11 de 2025, from [https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx\\_es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C159](https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx_es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C159)
- OIT. (2019). OIT. Retrieved 20 de 01 de 2026, from [https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/documents/publication/wcms\\_776641.pdf](https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/documents/publication/wcms_776641.pdf)

- OIT. (2024). La inclusión laboral de personas con discapacidad en agenda. Retrieved 14 de 11 de 2025, from <https://www.ilo.org/es/resource/news/la-inclusion-laboral-de-personas-con-discapacidad-en-agenda>
- OIT. (2025). ILO. Retrieved 15 de 07 de 2025, from [https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx\\_es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:312304](https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx_es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312304)
- ONU. (2007). Retrieved 16 de 07 de 2025, from <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- ONU. (2021). Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/gender-equality/>
- ONU. (2023). Informe de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Retrieved 21 de 12 de 2025, from [https://unstats.un.org/sdgs/report/2023/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2023\\_Spanish.pdf?\\_gl=1\\*1bdtedg\\*\\_ga\\*NzIzNzQ1OTEyLjE3NTA1MzI1MTY.\\*\\_ga\\_TK9BQL5X7Z\\*czE3NjYzNzI3MzEkbzgzZzAkdDE3NjYzNzI3MzEkajYwJGwwJGgw](https://unstats.un.org/sdgs/report/2023/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2023_Spanish.pdf?_gl=1*1bdtedg*_ga*NzIzNzQ1OTEyLjE3NTA1MzI1MTY.*_ga_TK9BQL5X7Z*czE3NjYzNzI3MzEkbzgzZzAkdDE3NjYzNzI3MzEkajYwJGwwJGgw)
- ONU. (2024). Retrieved 19 de 07 de 2025, from <https://www.un.org/es/observances/day-of-persons-with-disabilities/background>
- ONU. (s.f.). Retrieved 13 de 11 de 2025, from <https://www.un.org/es/observances/day-of-persons-with-disabilities/background>
- OPS. (2025). Salud Mental. Salud Mental. Retrieved 14 de 11 de 2025, from <https://www.paho.org/es/temas/salud-mental>
- Palacios, A. (2021). UV MEXICO. Retrieved 19 de 11 de 2025, from <https://www.uv.mx/cendhiu/files/2021/11/Elmodelosocialdediscapacidad.pdf>
- Pandilla, A. (2010). DISCAPACIDAD: CONTEXTO, CONCEPTO Y MODELOS. SCIELO. Retrieved 13 de 11 de 2025, from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1692-81562010000100012&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1692-81562010000100012&script=sci_arttext)

- Perlaza, A., Gonzalez, P., Martinez, L., & Giron, G. (2023). Redalyc. Retrieved 20 de 11 de 2025, from <https://www.redalyc.org/journal/3578/357875237005/html/>
- PND. (2025). Retrieved 22 de 11 de 2025, from [https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2025/08/PlanNacionalDeDesarrollo25-29\\_EcuadorNoSeDetiene.pdf](https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2025/08/PlanNacionalDeDesarrollo25-29_EcuadorNoSeDetiene.pdf)
- Rodriguez, E., & Yépez, A. (2014). UCE. Retrieved 15 de 07 de 2025, from <https://www.dspace.uce.edu.ec/bitstreams/35b9e394-5423-452f-9c25-266f2e36fc0b/download>
- Roque, C., & Marquez, R. (2023). Manual de perfiles de puestos por competencias como estrategia. (12-24), págs. 12-24. Retrieved 12 de 12 de 2025, from <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9367212.pdf>
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. D. (2018). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.
- Sanchez, J. (2018). RepositorioMachala. Retrieved <https://repositorio.utmachala.edu.ec/server/api/core/bitstreams/b5018bff-b109-4f6e-aa92-c67bc0b0689a/content> de 27 de 01.
- Sánchez, R., Torres, A., & Loarte, M. (2019). Inserción laboral y desarrollo profesional de las personas con discapacidades en Empresas Turísticas de la ciudad de Loja. SCIELO. Retrieved 12 de 12 de 2025, from [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000500201](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000500201)
- Schalock, R. (2009). La nueva definición de discapacidad intelectual, apoyos individuales, y resultados personales. SIGLOCERO. Retrieved 14 de 11 de 2025, from <https://sid.usal.es/idocs/F8/ART11724/Schalock.pdf>
- Shiguango, A., Velasquez, M., & Palacios, F. (03 de 2025). ROMPIENDO BARRERAS: INCLUSIÓN Y OPORTUNIDADES LABORALES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL GAD DE ORELLANA. SAPIENTIAE. Retrieved 12 de 12 de 2025, from <https://publicacionescd.uleam.edu.ec/index.php/sapientiae/article/view/1200/1802>

- Talento Humano H1HC. (2026). Transcripción de la entrevista. (E. Manzano, Entrevistador) Retrieved 29 de 1 de 2026.
- Talento Humano H2WD. (2026). Transcripción de entrevista. (E. Manzano, Entrevistador) Guayaquil. Retrieved 28 de 1 de 2026.
- te de México. Nova scientia. <https://doi.org/10.21640/ns.v14i28.2983>
- Trabajador con Discapacidad H1HC. (2026). Transcripciones de entrevistas. Esther Manzano. Retrieved 29 de 01 de 2026.
- Trabajador con Discapacidad H2WD. (2026). Transcripción de entrevista. (E. Manzano, Entrevistador) Retrieved 29 de 01 de 2026.
- Trabajador con Discapacidad II H1HC. (2026). Transcripción de entrevista. Retrieved 29 de 01 de 2026.
- Trabajador con Discapacidad II H2WD. (2026). Transcripción de entrevista. (E. Manzano, Entrevistador) Retrieved 29 de 01 de 2026.
- UCSG. (2017). Líneas de investigación. <https://www.ucsg.edu.ec/institutos/lineas-de-investigacion/>
- UCSG. (S.F). Retrieved 06 de 08 de 2025, from <https://www.ucsg.edu.ec/institutos/institutos-icseha/dominios-institucionales/>
- UNESCO. (2022). Retrieved 22 de 11 de 2025, from <https://www.unesco.org/es/skills-work-life>
- UNFPA. (2023). UNFPA. Retrieved 16 de 07 de 2025, from [https://ecuador.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/analisis\\_personas\\_con\\_discapacidad\\_espanol\\_1.pdf](https://ecuador.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/analisis_personas_con_discapacidad_espanol_1.pdf)
- Uría, D. (2011). UTA. Retrieved 20 de 07 de 2025, from <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/66f38a37-b0b9-4082-b390-2edc09abd9ed/content>
- Utria. (2002). Redalyc. Retrieved 30 de 01 de 2026, from <https://www.redalyc.org/pdf/904/90453464007.pdf>
- Yañez, R. (2010). LA CONSTRUCCIÓN SOCIAL DE LA REALIDA: LA POSICIÓN DE PETER L. BERGER Y THOMAS LUCKMANN. Retrieved 11 de 11 de 2025, from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3262960>



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Manzano Carpio Esther Priscilla** con C.C: # 0953316577 autora del trabajo de titulación: **Asignación de puestos de trabajo y desarrollo profesional digno a personas con discapacidad que laboran en empresas hoteleras de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social** 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, 23 de febrero de 2026

*Esther Manzano C.*

f.

**Manzano Carpio Esther Priscilla**  
**C.C: 0953316577**



<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>			
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN</b>			
<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Asignación de puestos de trabajo y desarrollo profesional digno a personas con discapacidad que laboran en empresas hoteleras de la ciudad de Guayaquil		
<b>AUTOR(ES)</b>	Manzano Carpio Esther Priscilla		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	De Luca Uría, María Fernanda, Mgs		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas		
<b>CARRERA:</b>	Carrera de Trabajo Social		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Licenciada en Trabajo Social		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	23 de febrero de 2026	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	75
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Trabajo Social; Salud y Bienestar Laboral y Gestión del Talento Humano		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Inclusión laboral – Discapacidad – Adaptación al puesto – Desarrollo profesional – Asignación de puestos – Trabajo digno – Sector hotelero.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b>	<p>El presente estudio tuvo como objetivo analizar la asignación de puestos de trabajo a personas con discapacidad y las oportunidades de desarrollo profesional en empresas hoteleras de la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de identificar las barreras y oportunidades existentes para alcanzar el trabajo digno. La investigación se desarrolló con un enfoque cualitativo, desde un diseño descriptivo-analítico, utilizando entrevistas semiestructurada aplicadas al personal de talento humano y trabajadores con discapacidad de dos hoteles, lo que permitió conocer las percepciones de ambas partes.</p> <p>Los resultados mostraron que, si existe apertura institucional hacia la contratación de personas con discapacidad y el cumplimiento formal de la normativa legal, sin embargo, persisten brechas entre las políticas y las prácticas diarias. La adaptación al puesto, en la mayoría de los casos de forma parcial más no completa y dependiente al tipo de relación que manejan con sus jefes inmediatos y compañeros de trabajo. De igual manera, el desarrollo profesional se presenta como una limitada oportunidad, caracterizada por constantes capacitaciones sin planes de crecimiento lo que conlleva estancamiento y afecta el bienestar integral de los trabajadores con discapacidad.</p> <p>Finalmente, el estudio concluyó que la inclusión laboral en las empresas del sector hotelero no debe reducir la accesibilidad al empleo, sino de realizar los ajustes razonables a los puestos de trabajos de forma permanente, liderazgo inclusivo y visibilizando en las empresas hoteleras a las personas con discapacidad como sujetos de derechos.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593+593 998842274	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:esther.manzano@cu.ucsg.edu.ec">esther.manzano@cu.ucsg.edu.ec</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):</b>	<b>Nombre:</b> Muñoz Sánchez Christopher Fernando		
	<b>Teléfono:</b> +593-4-2206957 ext. 2206 <b>Móvil:</b> 0990331766		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:cristopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec">cristopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			