



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA

LA IMPORTANCIA DE LA INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD, EN EL HOTEL CROWNE PLAZA LIMA,
MIRAFLORES, 2020

PRESENTADA POR
JHAMIR ANTONIO QUISPE MENDOZA

ASESORA
SELENA SARELA VIZCARRA TASSO

TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
TURISMO Y HOTELERÍA

LIMA – PERÚ

2021



Reconocimiento - No comercial

CC BY-NC

El autor permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**LA IMPORTANCIA DE LA INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON
DISCAPACIDAD, EN EL HOTEL CROWNE PLAZA LIMA, MIRAFLORES, 2020.**

**TESIS PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**PRESENTADO POR:
JHAMIR ANTONIO QUISPE MENDOZA**

**ASESORA
MG. SELENA SARELA VIZCARRA TASSO**

LIMA, PERÚ

2021

AGRACEDIMIENTOS

A mis padres, por siempre estar a mi lado en los momentos más complicados ya sea académicos o de salud, les estoy eternamente agradecidos.

A los docentes que a lo largo de mi carrera han compartido sus conocimientos en formarnos en los profesionales que seremos muy pronto.

ÍNDICE

PORTADA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE ANEXOS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	viii
Descripción de la realidad problemática	viii
Formulación del problema	x
Objetivos de la investigación	xi
Justificación de la investigación	xi
Viabilidad de la investigación	xiii
Limitaciones de la investigación	xiii
Delimitación temporal	xiii
Delimitación espacial	xiii
Delimitación teórica	xiv
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	15
1.1 Antecedentes de la Investigación	15
1.2 Bases Teóricas	20
1.3 Definición de Términos básicos	29

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	33
2.1 Diseño Metodológico	33
2.2 Diseño Muestral	35
2.3 Técnicas de Recolección de Datos	35
2.4 Técnicas de procesamiento de la Información	36
2.5 Aspectos Éticos	36
CAPÍTULO III: RESULTADOS, ANALISIS, DISCUSIÓN, PROPUESTA	37
3.1 Análisis de los resultados del estudio	37
3.2 Análisis y discusión	53
3.3 Propuesta	55
CONCLUSIONES	61
RECOMENDACIONES	62
FUENTES DE INFORMACIÓN	63

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Número de personas entrevistadas	37
TABLA 2: Entrevistas	38
TABLA 3: Pregunta N°1	38
TABLA 4: Pregunta N°2	40
TABLA 5: Pregunta N°3	42
TABLA 6: Pregunta N°4	43
TABLA 7: Pregunta N°5	45
TABLA 8: Pregunta N°6	46
TABLA 9: Pregunta N°7	47
TABLA 10: Pregunta N°8	49
TABLA 11: Pregunta N°9	50
TABLA 12: Pregunta N°10	51

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia	69
ANEXO 2: Guion de entrevista semiestructurada	70
ANEXO 3: Validación de datos de investigación	72
ANEXO 4: Validación de datos de investigación	73

RESUMEN

La presente tesis, pretende determinar la importancia de la inserción laboral de personas con discapacidad en el hotel Crowne Plaza Lima en el año 2020. Para poder comprender mejor este tema se aplicaron entrevistas a jefes de las áreas principales del establecimiento, cuyo resultado permitió la información relacionada al trabajo con personas con discapacidad y así poder entender más de la inserción laboral, las funciones que realizan en el trabajo y la interacción en el establecimiento de hospedaje estudiado.

La investigación es de paradigma cualitativo, ya que describe un tema considerado poco explorado, enfocándose en la muestra de expertos para poder conocer sus puntos de vista respecto a lo propuesto. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la entrevista semiestructurada a expertos y el análisis documental. Al concluir la investigación se propuso la adaptación de puestos de trabajo, creación de un perfil general y por área de la persona en situación de discapacidad y a su vez la evaluación de desempeño del trabajador con discapacidad.

Palabras clave: Persona con discapacidad, inclusión laboral, puesto de trabajo.

ABSTRACT

The thesis to be investigated aims to determine the importance of the labor insertion of people with disabilities in the Crowne Plaza Lima hotel in 2020. In order to better understand this topic, interviews were applied to heads of the main areas of the establishment, the result of which will provide us information related to work with people with disabilities and thus be able to better understand the insertion, the work functions they perform and the interaction in the studied accommodation establishment.

The research is of a qualitative paradigm, since it describes a topic considered little explored, focusing on the sample of experts in order to know their points of view regarding the proposal. The technique used for data collection was the semi-structured interview with experts and the documentary analysis. At the end of the investigation, the adaptation of jobs was proposed, the creation of a general profile and by area of the person with a disability and in turn the performance evaluation of the worker with a disability.

Keywords: Person with disability, labor inclusion, job position.

INTRODUCCIÓN

El mundo de la hotelería siempre ha sido diferenciado por su calidez de servicio y el compromiso de los trabajadores para que el cliente este satisfecho. A pesar de que el Perú es un país potencialmente turístico a nivel mundial, la hotelería es un mercado que sigue en crecimiento.

Especialmente en el distrito de Miraflores, que es donde se ubica el establecimiento de hospedaje y se realizó la presente investigación, considerando además que es un distrito con mucha afluencia turística y los hoteles cuentan con ocupabilidad promedio.

A lo largo de los años las personas con discapacidad han ido siendo tomados en consideración e incluidas en las actividades hoteleras, siendo parte de apoyo en varias empresas, pero aun así son muy pocos los considerados aptos para ejercer ciertas labores.

Por último, se propone acciones con la finalidad de instaurar condiciones y el mejoramiento de formas de trabajo para las personas con discapacidad en la hotelería.

Descripción de la realidad problemática

En estos días, la empleabilidad en el sector hotelero se ha vuelto competitiva, debido a diversas exigencias y requisitos establecidos por las cadenas hoteleras. Sin embargo, hay un grupo de personas con discapacidad que se sienten atraídas por formar parte de estos establecimientos de hospedaje.

Según la Ley general de la persona con discapacidad, se aclara que:

La disposición N°29973 de la Ley general de la persona en situación de discapacidad, tiene como misión la de promover, proteger y realizar, en condiciones igualitarias, lo que son derechos de las personas con habilidades diferentes, así como su inclusión total en la vida política, económica, social, cultural y tecnológica. (2012, p. 1)

Las empresas tienen la obligación que, si cuentan con más de 50 trabajadores en sus planillas, estos deben tener un promedio del 3% de personas con discapacidad en ella, de acuerdo a la Ley N° 29973 sin embargo, la informalidad de las empresas y el incumplimiento de las leyes hace que esta ley no se ejerza en su totalidad ya que la mayoría de las empresas son constituidas sin los procesos requeridos para su instauración y por lo tanto no aplican la Ley N° 29973, (Diario el Comercio, 2019)

Del total de personas con discapacidad, indica Navarro, solo 45% formaban parte de la Población Económicamente Activa. Y de ese porcentaje 63,1% pertenecían al área rural, mientras que el 36,9% al área urbana.

Asimismo, según el Instituto Nacional de Estadística e informática (INEI, 2019), el 48,3% de este grupo tiene dificultad para ver; el 15,1% para moverse o caminar; el 7,6% para oír; el 4,2% para aprender o entender; el 3,2% presenta problemas para relacionarse con los demás; y el 3,1% para hablar o comunicarse. Finalmente, el 18,2% de las personas con habilidades especiales presenta dos o más tipos de discapacidad.

Mayormente las empresas desisten en la contratación de personas con discapacidad debido a que son dependientes de ayudantes en la mayoría de

tiempo y no son del todo autónomas, lo que lleva a considerar la contratación en las empresas hoteleras, reduciéndola a cantidades preocupantes, dejándolas con muy pocas oportunidades laborales.

A pesar del esfuerzo del Ministerio de trabajo promoción y empleo de fomentar la inclusión social de las personas con discapacidad, esta no prospera como se espera, esto también se puede ver reflejado en ciertas empresas hoteleras que prefieren contratar de forma *freelance* para así poder evitar el contrato por planilla o en el peor de los casos desistir de sus servicios.

Pero ahora en tiempos en que la sociedad es mucho más receptiva hacia las personas, sin prejuicios, se está viendo un cambio en la aceptación de las mismas que presentan alguna discapacidad haciendo más fácil su inserción, reclutamiento e interacción con otras personas en una empresa.

A pesar de ello, aún no se nota una mejora en la inclusión laboral de las personas con discapacidad, esto genera una preocupación, debido a que el rubro hotelero aún no está lo suficientemente concientizada sobre la importancia de esta práctica social y como esta repercute en su reputación como empresa inclusiva, frente a los clientes y los trabajadores mismos.

Se pretende lograr con este estudio, dar a conocer la importancia de incluir a personas con discapacidad en los puestos de trabajo y que impacto positivo generó en ellos.

Formulación del Problema

Pregunta General

¿Cuál es la importancia de la inserción laboral de personas con discapacidad en el hotel Crowne Plaza Lima en el año 2020?

Preguntas Específicas

¿En qué áreas pueden insertarse laboralmente las personas con discapacidad en el hotel Crowne Plaza Lima en el año 2020?

¿Cómo es el ambiente laboral para las personas con discapacidad para insertarse laboralmente en el hotel Crowne Plaza Lima en el año 2020?

¿Cuál es el perfil del colaborador con discapacidad para insertarse laboralmente en el hotel Crowne Plaza Lima en el año 2020?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Describir la importancia de la inserción laboral de personas con discapacidad en el hotel Crowne Plaza Lima en el año 2020.

Objetivos Específicos

Identificar las áreas donde pueden insertarse laboralmente las personas con discapacidad en el hotel Crowne Plaza Lima en el año 2020.

Describir el ambiente laboral para las personas con discapacidad para insertarse laboralmente en el hotel Crowne Plaza Lima en el año 2020.

Explicar el perfil del colaborador con discapacidad para insertarse laboralmente en el hotel Crowne Plaza Lima en el año 2020.

Justificación de la Investigación

Importancia de la investigación

La presente investigación tiene la finalidad de hacer un llamado a la conciencia a las empresas hoteleras y no hoteleras sobre las personas con

discapacidad. A su vez permitirá reflexionar sobre la inserción laboral, generar empatía entre los colaboradores en la interacción con el entorno laboral. Del mismo modo fomentar futuras investigaciones sobre de este tema en particular.

Según Arriola (2016), a largo del año 2012 un promedio de 7000 empresas en la zona de Lima Metropolitana, fueron encuestadas para revelar cuantas de ellas tienen a personas con discapacidad trabajando en sus instalaciones; los resultados arrojaron que solo el 14.8% de las empresas si cuentan con personas con discapacidad trabajando, un 13.5 % no tienen, pero están evaluando en la futura contratación de los mismos, un 71.7 % no tienen, ni tampoco contratará a personas con discapacidad.

Si bien una persona con discapacidad puede presentar ciertas limitaciones en el desarrollo laboral, no representan un obstáculo para el trabajo como la mayoría de las empresas así lo determinan, es importante establecer las actividades que pueden realizar, como tareas básicas que pueden desarrollarlas de manera óptima y correcta, siempre con la debida supervisión del encargado del área.

En el ámbito hotelero las personas con discapacidad tienden en su mayoría a desarrollarse en el área de servicio, pero no exactamente en atención al cliente directo, más bien en tareas como el secado de menajería, inventariado físico de productos y corredor en el restaurante, son algunas de las funciones que pueden ser delgadas y desenvolverse de manera eficiente, esto ayuda a reducir la sobrecarga de trabajo para otros colaboradores.

Debido a la escasa información de las empresas que reclutan personas con discapacidad, podría pensarse como una desventaja en los

procesos y la eficiencia en la productividad de la empresa, redundando en que las ofertas laborales para este sector sean mínimas aun así las mismas ofertas para estas personas requieren una serie de cualidades que la mayoría no posee ya sea preparación técnica, profesional y posiblemente experiencia en el puesto requerido.

Sin embargo, muchas personas con esta condición pueden llegar a desarrollarse en diferentes áreas de cualquier ámbito laboral con la debida capacitación al mismo tiempo desenvolverse y encargarse de las funciones establecidas en los puestos de trabajo señalados dentro de la empresa hotelera y con ello probar que la persona con discapacidad no es una persona con incapacidad.

La investigación pretende aportar valor teórico a través de la propuesta del perfil de las personas con discapacidad y los roles que pueden desempeñar en la actividad hotelera.

Viabilidad de la investigación

Con respecto a la viabilidad de la investigación, se dispone de contactos y la virtualidad debida que no implica el traslado o desplazamiento fuera de Lima, la información acerca de estadísticas y hoteles que reclutan a personas con discapacidad en este caso los colaboradores de esta condición que se desempeñan en el hotel Crowne Plaza Lima.

Los recursos humano, material y el financiamiento serán asumidos por el investigador, el acceso a la información proporcionada por la biblioteca virtual de la Universidad de San Martín.

Limitaciones de la investigación

El traslado hacia los espacios físicos debido a la pandemia por la COVID- 19.

Delimitación temporal

La presente investigación se llevó a cabo entre octubre 2020 y abril del 2021.

Delimitación espacial

En el distrito de Miraflores, Departamento de Lima, capital del Perú. La investigación de campo se realizó en el hotel Crowne Plaza Lima.

Delimitación teórica

Se tomó en cuenta información bibliográfica sobre personas con discapacidad en el ámbito laboral, así como artículos científicos, artículos de libros y repositorios universitarios.

Estructura de la tesis:

La investigación está conformada de la siguiente manera:

Introducción de la investigación se detallará todo lo relacionado a la realidad problemática y los objetivos trazados, así como la viabilidad y limitaciones pertinentes, en el capítulo I, se encontrarán las bases teóricas desde los antecedentes de la investigación y definición de términos básicos.

En el capítulo II se podrán apreciar la metodología y las técnicas de recolección de datos utilizadas en esta investigación. Seguido del capítulo III, se describen los resultados de la investigación a través de cuadros comparativos y dando una crítica general de cada uno. A su vez el análisis y

discusión de los mismos y propuestas que se pueden idear de acuerdo a los resultados obtenidos.

Finalmente, se detallan los resultados dando como paso a las conclusiones y recomendaciones. Seguido de la propuesta, las conclusiones, recomendaciones.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de investigación

La información a tratar es relativamente escasa, sin embargo, se han podido recoger algunas investigaciones previas que hacen referencia al tema en estudio, como referentes a considerar como una guía para el desarrollo del presente contenido.

Antecedentes Nacionales

Ramos (2019), elaboró una investigación para optar al grado de licenciatura para la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, titulada como: “Actitudes del personal hacia la inclusión laboral de personas con discapacidad según factores sociodemográficos en las oficinas de las empresas del sector servicio de Lima Metropolitana”.

La investigación tiene como propósito lograr una inclusión de las personas con discapacidad, tomando en cuenta las actitudes que se toman sobre igualdad de oportunidades, como la responsabilidad social, los colaboradores sin discapacidad frente a personas que muestran alguna discapacidad, en las empresas que permitirán la inclusión al mundo laboral a las personas con discapacidad.

Teniendo como objetivos de comparar las actitudes que tienen los trabajadores hacia las personas con discapacidad tomando en cuenta los factores socio-demográficos en las empresas de la zona de Lima metropolitana. La investigación tuvo un diseño de investigación tipo no experimental, descriptivo comparativo de corte transversal.

Tras la investigación se llegó a la conclusión de que; no hay una diferencia significativa de las actitudes de las personas hacia las personas con discapacidad según su sexo. Hay una diferencia que muestra que las personas entre los 18 y 30 tienen más afinidad hacia las personas con discapacidad que las personas mayores y que las personas profesionales tienen una actitud más positiva hacia las personas con discapacidad y tienden más a incluirlas en su círculo que técnicos, asistentes o auxiliares.

Arriola (2016), realizó una investigación para la facultad de administración, hotelera, turismo y gastronomía de la Universidad San Ignacio de Loyola (USIL), Creación y adaptación de puestos de trabajo para personas con discapacidad en hoteles 5 estrellas de Lima Metropolitana.

La investigación consiste en la creación posibles adaptaciones de puestos de trabajo para personas con discapacidad en el rubro hotelero, entre sus objetivos están la de identificar los puestos que se pueden crear o adaptar para personas con discapacidad en hoteles (solo en Lima metropolitana), a la vez cuantos hoteles en Lima metropolitana tienen a personas con discapacidad trabajando bajo planilla y de forma eventual.

El análisis que se utilizó fue un análisis mixto ya que se usaron elementos reales y se basaron en datos numéricos - estadísticos. Luego de la investigación presente una muestra realizada a 12 hoteles de categoría de cinco estrellas de Lima Metropolitana. Tras la investigación se pudo concluir que solo 5 hoteles cuentan con personas con discapacidad trabajando en sus instalaciones.

Se toma en consideración que para cumplir con la ley N°29973 estos hoteles deben incluir un aproximado de 109 trabajadores y solamente cuentan con 25 trabajadores (22.82%).

El 100% de las áreas de trabajo en la que las personas con discapacidad pueden desenvolverse, son en áreas netamente operativas y que cerca del 75% de los hoteles de categoría cinco estrellas que cuentan con personas con discapacidad, han tenido que hacer una adaptación en los puestos de trabajo, mientras que un 25% no ha realizado modificación alguna.

Antecedentes Internacionales

Garcés y Suárez (2018), elaboraron la tesis titulada, “Aplicabilidad de la normativa legal para la inclusión laboral de las personas con discapacidad en sectores gubernamentales del estado de Yaracuy”, Venezuela.

La investigación consiste en evaluar la aplicabilidad de mecanismos que amparan a las personas con discapacidad dentro de los entes gubernamentales del Estado Yaracuy, a su vez, identificar prioridades para reducir las desigualdades y planificar la inclusión laboral de las personas con discapacidad, teniendo como objetivos el analizar la influencia al aplicar la normativa legal para la inclusión laboral; para que las personas con discapacidad pueda insertarse laboralmente en los sectores del gobierno del estado de Yaracuy, además de verificar el nivel en el que se cumplen estas normativas y como este influye en las personas con discapacidad.

Tras la investigación las conclusiones más relevantes son, que la normativa es poco conocida por los sectores del gobierno, a pesar de haber entes internacionales que la regulan, aparte de no tener mucho conocimiento,

los sectores que si tienen conocimiento de, no lo aplican de manera permanente, se observó que tampoco se cuenta con manuales de políticas de evaluación de la condición de la persona con discapacidad para luego ser ubicado en un puesto de trabajo pero aun así hacen mucho énfasis en recordar que incluir a personas con discapacidad dentro de la organización genera un impacto positivo en ella.

Ambroggio (2017), en la tesis para obtener el grado de magister para la Universidad Empresarial siglo 21, Argentina, titulada: "La inserción laboral de personas con discapacidad: Un estudio exploratorio en empresas cordobesas".

La investigación tuvo como propósito analizar las fases que se deben llevar a cabo para la incorporación de un trabajador con discapacidad, el seguimiento cuando se realice su contratación y su cese de labores dentro de empresas en la ciudad de Córdoba, también el incentivar que las personas con discapacidad puedan trabajar, dándoles el apoyo para que puedan desenvolverse de forma armoniosa en su trabajo.

Tuvo como objetivos el analizar las políticas de convocatorias que emplea el área de recursos humanos y el impacto en las personas con discapacidad en las empresas de la ciudad de Córdoba, a su vez, averiguar si los procesos que usan varían según qué discapacidad padece la persona a emplear.

Una vez finalizada la investigación se pudo concluir que, las empresas si cuentan con procesos para la inserción de personas con discapacidad y para sus diferentes tipos y sus políticas, los procesos de reclutamiento y selección tienen mucha similitud con las selecciones normales, se exige a los

mismos documentos que se les pide a las personas normales, la diferencia recae sobre el Certificado Único de Discapacidad, de los trabajadores que tienen algún tipo de limitaciones, como se ha descrito, personas con discapacidad, obtienen este documento mediante el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS), siendo evaluados para medir sus capacidades y posteriormente sean insertados en los puestos ideales. Los empleados con discapacidad fomentan la conciencia social, para así poder generar más solidaridad con ellos y tratarlos como iguales.

Botero (2016), hizo una investigación para optar al grado de Licenciada en la Universidad Externado de Colombia, que lleva el cómo título “Prácticas de inclusión laboral en personas en condición de discapacidad en el contexto laboral de empresas privadas de la ciudad de Bogotá”, esta investigación tiene como objetivo, plantear propuestas que humanicen las políticas de inserción laboral de las personas con discapacidad en el ámbito laboral; para así poder fomentar la inserción laboral en el sector privado de Bogotá y a su vez identificar qué beneficios traen los mismos hacia las personas con discapacidad y a las empresas que los contratan.

Esta investigación tuvo un diseño metodológico cualitativo y analítica-descriptiva y se entrevistaron a 48 empresas de la ciudad, una vez finalizada la investigación se pudieron llegar a las siguientes conclusiones: Las empresas que están a cargo de los procesos de reclutamiento de las personas con discapacidad a través de una empresa tercerizada, señalan que el proceso del mismo tiene un periodo de 6 meses.

Sin embargo, varias personas que pasaron por estos procesos declaran que el proceso solo llega hasta la contratación y que no hay seguimiento

alguno después del mismo. Gracias a la investigación realizada se pudo observar que la discapacidad de una persona está fuertemente ligada a su inserción y posterior aceptación dentro de la sociedad laboral, ya que al ellos tener un trabajo por más simple que sea, ellos se sienten útiles con ellos mismos y para la sociedad y que hay varios beneficios que traen la inserción laboral no solo a la empresa sino a la persona con discapacidad misma, una de estas es la independencia económica en cierto modo, ya que puede costear el mismo sus tratamientos y medicinas, también pueden crear en ellos una autosuficiencia y autonomía para realizar actividades por ellos mismos y crear una confianza en ellos mismos.

1.2 Bases Teóricas

1.2.1 Personas con discapacidad

El concepto que se explicará es una de las categorías clave de esta investigación; se recurre a estos tres aportes con el que se obtendrá un mejor concepto.

Las personas con habilidades especiales o discapacidad son las personas que debido a una deficiencia psicomotriz y/o mental durante una etapa de su vida, se realice actividades diarias de una manera limitada haciendo así complicada su interacción con la sociedad, debido a su reacción lenta o poco sincronizada.

Para el Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables (MIMP), define que:

La persona con discapacidad es la que tiene algún tipo de incapacidad esta puede ir de entre las discapacidades físicas, sensoriales, mentales o intelectuales, que, al interactuar con el ambiente exterior, este se ve

afectado por múltiples barreras actitudinales, lo que conlleva a la no inclusión de forma efectiva en la sociedad, en las mismas condiciones que los demás. (2012, p. 2)

Como ya se ha especificado anteriormente las personas con habilidades diferentes o discapacidad no pueden ejercer o desarrollar con normalidad algunas actividades en la sociedad debido a las limitaciones de índole física o mental, según sea el caso, las discapacidades se pueden dividir en varios tipos, entre ellas se destacan en forma general la mental y física, que al mismo tiempo se subdividen, para casos del estudio citaremos las que se adecuen y cumplan con las funciones que les ofrece el hotel Crowne Plaza Lima.

García (2017), explica lo siguiente: “Solamente tendrán consideración de personas con discapacidad, las que son afectadas por alguna minusvalía psíquica igual o mayor al 33% y minusvalía física, superior o igual al 65%”. (p. 14)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) afirma que: “La discapacidad es un tema delicado que da a entender la interacción que hay entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.” (2020, p.3)

Tomando como premisa las citas anteriores se entiende que la discapacidad es una limitación ya sea de índole física o mental que impide que la persona, ya sea por sus propios medios, en la mayoría de los casos pueda desenvolverse con total autonomía en un ambiente en que exigen ciertas habilidades motrices que puedan realizar por ellos mismos, o en algunos casos con asistencia.

Añadiendo a este concepto está conectado la persona con discapacidad que, por el mismo hecho de tener una limitación, ya dicha anteriormente, les resulta muy difícil sobresalir o tener una estabilidad emocional, laboral y social permanente, siempre van a tener que estar bajo una supervisión de un cuidador.

1.2.2 Inclusión social

El término que se va a definir a continuación, es un término que va a conectar las dos categorías principales que son las personas con habilidades especiales o discapacidad y el hotelería, para entender mejor lo que es la inclusión social se recurre a tres conceptos de diferentes autores, sitios web y entidades mundiales.

Ortoll y Casacuberta (2013), definen la inclusión social de la siguiente manera:

Es el proceso en el que, a las personas excluidas socialmente debido a diferentes situaciones, obtener oportunidades y medios para poder participar de manera plena en el ámbito social, económico y cultural. Que puedan gozar de un estilo sin prejuicios como todos los demás, esto les da oportunidades de más participación en decisiones que puedan afectar sus vidas y sus derechos fundamentales. (p. 34)

Por mucho tiempo este concepto ha ido acumulando y renovando conceptos desde todos los ámbitos, ya sea social, comunitaria y laboral, ocio, etc. Queda como la aceptación de la persona en toda tu integridad con la misma condición que todas las demás sin excepción. (Montero, 2013)

De esta manera se entiende que la inclusión social es la forma en como la sociedad olvida las barreras de la exclusión de personas ya sean con

discapacidad o que presenten alguna diferencia que genere una desventaja hacia ellos haciéndolos participar en la sociedad logrando darles un trato más humano y digno, en una sociedad que permite el crecimiento y desarrollo de la comunidad y el país, este tema se ha estado viendo desde hace varios años atrás, no solamente en el ámbito social sino ahora se está viendo más en el ámbito laboral, debido a que las personas con discapacidad se sienten capaces de poder tener las mismas oportunidades y no ser vistas como menos sino como iguales.

A lo largo de los últimos años se observó como las personas con discapacidad se han superado a sí mismos dando muestra que ellos tienen las mismas capacidades que los demás, ejemplos de ellos son: el físico Stephen Hawking, físico – teórico diagnosticado con esclerosis lateral amiotrófica. Alex Zanardi, incapacitado de las piernas debido a un accidente, atleta paralímpico, por citar algunos; dándonos a entender que ellos también tienen las mismas capacidades que nosotros.

1.2.3 Hotelería

Monsalve, (2015), define a la hotelería como: “Es la esencia de la gran cadena de valor que involucra el viaje de una persona, parte desde la infraestructura, capacidad y servicio trae el posicionamiento del entorno y futura potenciación”. (p.163)

La hotelería tiene como principal actividad, la prestación de servicios, de los cuales se determinan dos principales, siendo el alojamiento y la alimentación durante el tiempo que la persona pernocta en hospedaje. (Marrero, 2016)

Tomando como referencias las citas anteriores se puede señalar que la hotelería es una actividad esencial en el turismo mundial, están arraigadas ambas a la hora de visitar un lugar turístico, debido a que la persona necesita un lugar donde pernoctar y ahí es donde entra el hotel como el prestador de este esencial servicio; ofreciendo servicios diversos que van desde el alquiler de habitaciones hasta eventos sociales y corporativos, servicio de alimentos y bebidas, además de brindarle al cliente una grata experiencia el lugar que visita generando en él una sensación como se si sintiera en su hogar.

La hotelería también juega un papel fundamental en la potenciación del lugar en el que el hotel se encuentra ubicado, adaptándose al ambiente, cultura y gastronomía en algunos casos, para hacer la experiencia del huésped una inolvidable, es por eso las cadenas hoteleras son competitivas a la hora de escoger un nuevo establecimiento tomando en cuenta el potencial a futuro del lugar y como este puede potenciar el lugar, generando estrategias para poder captar la mayor cantidad de clientes para sus diferentes marcas hoteleras aptas para todo tipo de economía.

1.2.3.1 Hotel

Se entiende por hotel como un establecimiento que ofrece prestaciones de servicio de hospedaje principalmente, los demás servicios ya sea de restauración, bebidas y entretenimiento, puede variar dependiendo de la locación y el tipo establecimiento; estos pueden catalogarse entre 3 a 5 estrellas respectivamente.

Para poder entender mejor se presentarán otros conceptos que sirvieron de soporte para un mejor entendimiento de esta categoría.

Se considera como un espacio que ofrece alojamiento y alimentación, aparte ofrece entretenimiento para el turista, estos pueden ser un edificio público, institución, operando bajo una fase para obtener utilidades. (Del Rio, 2010)

En la mayoría de los casos la primera impresión que tiene el cliente a la hora de llegar a un destino turístico, siendo este un punto crucial que decide si su estadía será óptima. (Rivas, 2006)

En la planificación del viaje además del destino, el turista, busca la manera de llegar a él, además un lugar cómodo, seguro que le brinde confort y descanso, un lugar donde instalarse, asearse, alimentarse, condiciones brindadas en el alojamiento.

El hotel es un espacio público, que ofrece una serie de servicios, teniendo como principales el alojamiento y la alimentación, comprenden 3 objetivos principales: Generar ingresos, dar empleo y dar servicio a la comunidad. (Di Muro, 2015)

Se puede concluir entonces, que un hotel es un establecimiento de múltiples servicios que tienen dos ejes principales siendo, el hospedaje y la alimentación, a su vez brindan servicios secundarios tales como eventos, lavandería y recreación.

Tiene como misión, darle la mejor atención posible al huésped de la forma más hospitalaria posible procurando confort, y como es comúnmente mencionado: *Hacerlo sentir como en casa.*

Se pueden clasificar de entre 2 a 5 estrellas, siendo el 2 estrellas prestador de servicios básicos de alojamiento y alimentación hasta 5 estrellas

teniendo servicios secundarios también de spa, gimnasio, espectáculos, entre otros; existen muchas cadenas hoteleras divididas en diferentes marcas, que se adaptan a todo tipo de economía y el tipo de viaje que la persona hará, ya sea por motivo de turismo, ocio, trabajo, negocios, cada hotel se diferenciará con sus propias ofertas para cubrir las demandas de los turistas.

1.2.4 Clima Laboral

En este sentido se entiende como el buen ambiente que se percibe en el funcionamiento de la empresa, que están sujetas a factores como: normas internas, jefaturas, áreas de trabajo, condiciones ergonómicas del ambiente y las actitudes del personal. (Gan y Triginé, 2012)

Las tareas que se desarrollan en un ámbito laboral toman en cuenta varios aspectos, tangibles e intangibles, estos pueden influenciar en las actitudes y motivación del personal y por ende su desempeño en el trabajo. (Bordas, 2016)

Por las razones expuestas es importante considerar que el clima laboral es la clave para que una empresa trabaje bien, de ello depende el buen desempeño de los colaboradores de la organización; sin embargo, si este se presentara tóxico no permitirá la armonía del ambiente laboral, así como la desmotivación, que podría tener como consecuencia inmediata un mal servicio.

En el ámbito hotelero el clima laboral es primordial para desempeño del colaborador, ya que influye en su estado de ánimo, por otro lado, si el clima laboral lo trasladamos en torno a las personas con discapacidad, este debe de ser lo más saludable posible para que ellos se sientan en confianza y puedan realizar un buen trabajo.

Adicionalmente con la literatura podríamos afirmar que la participación de las personas con discapacidad mejoraría la empatía que como se señaló en el texto, anterior la definición de inclusión laboral, hace ver de forma más clara a lo que se quiere llegar en esta investigación, lograr que las personas con discapacidad no sientan esa barrera de la indiferencia por su condición y se sientan de la misma condición que los demás y que pueden llegar a hacer muchas cosas.

1.2.5. Recursos humanos – gestión del talento humano

Para Acosta (2008) recursos humanos es quien vela por la seguridad y bienestar de los colaboradores, dentro de un ámbito laboral, se le brinda las herramientas necesarias para que los colaboradores puedan trabajar de manera eficiente, segura y se sientan motivados en el lugar en donde están.

Es así que también está encargada de promover el crecimiento del personal dentro de la empresa, cumpliendo con los aspectos legales – administrativos y éticos relacionados a la gestión del recurso humano. Se encargan además del contacto previo, reclutamiento, inserción a la empresa y cese de labores. Otras de las funciones es preparar y capacitar en los para el cumplimiento de los objetivos o instauración de nuevos procesos. (Amador, 2016)

Por otro lado, el recurso humano es también un pilar fundamental en las organizaciones; esto depende de las contingencias y las situaciones en las que estas se presenten, estar siempre al pendiente de las necesidades de los trabajadores y la organización de procesos internos que estos conllevan. (Chiavenato, 2008)

La administración de recursos humanos trata principalmente de la atención a las necesidades de sus trabajadores, procurando que todo el sistema laboral se encuentre en las mejores maneras, haciendo que los trabajadores se sientan tranquilos en sus áreas laborales y asistiéndolos ante cualquier problema que ellos puedan tener, dentro y fuera de su trabajo.

No solamente eso sino también vela por su integridad en el trabajo, procurando en la medida de lo posible se de buen trato por parte de jefaturas y compañeros de trabajo.

Otras de las tareas que también realiza, en algunas ocasiones, son la programación de capacitaciones al personal, ya sea general, siendo de primeros auxilios o de temas sociales o de salud, también capacitaciones por áreas, estas varían de acuerdo al rubro de la empresa y la área a capacitar, se encargan de preparar en algunos casos celebraciones internas por temas calendarios, pero su tarea más importante es seleccionar el personal adecuado a la hora del reclutamiento para un puesto de trabajo.

1.2.5.1. Puestos de trabajo

Es la posición en la que un trabajador puede realizar funciones de acuerdo con las indicaciones que la compañía le asigne, esta varía de acuerdo al rubro. Estableciendo metas y objetivos para el crecimiento personal y empresarial. (Roig, 1999)

Son las responsabilidades que se asignan a un trabajador de cara a la compañía, esta engloba desde los puestos operativos hasta los altos cargos gerenciales. (Torres y Jaramillo, 2014)

Se puede entender que un puesto de trabajo es el espacio en la que una persona puede desenvolverse acorde a indicaciones que se le brinda y también por iniciativa propia para tomar las mejores decisiones a beneficio de su entorno laboral.

Puede adaptarse según la empresa lo requiere y varían según la experiencia, dificultad y conocimiento de cada persona, va desde los puestos iniciales de conserjería, papelería, valet parking, escalando hasta los puestos gerenciales, directivos y presidencias. Estos están sujetos a normal legales acorde al puesto y las tareas varían de dificultad acorde a la posición en la que el trabajador este.

1.2.5.2 Igualdad Laboral

Es el ejercicio en las mismas condiciones de trabajo para ambos hombre y mujer, sin tomar como prejuicio el estado civil, sexo, raza, religión y clase social. (Montalvo, 2007)

La igualdad laboral se puede entender como el trato equitativo hacia los trabajadores sin tomar como prejuicio cualquier tipo de distintivo que uno tenga con los otros, dándole a todos las mismas oportunidades, beneficios y trato. A lo largo de la historia este ha sido un tema delicado a tratar, actualmente existen tendencias que se están estableciendo empresarialmente, involucrando al recurso humano como parte esencial, siendo quien se encarga de elaborar, producir o prestar el servicio al cliente, generando una buena impresión que al mismo tiempo repercute en la posición de la empresa en el mercado, el recurso humano puede generar valor.

Si se toma el punto de discapacidad tal y como se presenta en el desarrollo de la investigación actual, podemos decir que es un tema que poco a poco se está tratando con mayor compromiso además de atención, dando a las personas con discapacidad más oportunidad de incluirlo al mercado laboral, generando en ellos más confianza e independencia.

1.3 Definición de términos básicos

1.3.1 Reclutamiento laboral: Saiz afirma:

Es en esencia el llamar la atención del mayor número de personas posibles para una convocatoria laboral, estas personas deben juntar un perfil profesional, valores y competencias, que estén alineados con la misión y visión de la empresa, además, ellos deben sentirse interesados con la idea de ser parte de la organización. (2016, p. 11)

1.3.2 Hotelería: Ludeña afirma:

La hotelería involucra a los establecimientos hoteleros en general que se dedican de forma profesional y que ofrecen alojamiento a las personas, estableciendo un rango de precios acorde a las tarifas que ellos proponen, estos se clasifican en 2 tipos: hoteles y pensiones. (2016, p. 98)

1.3.3 Inserción laboral:

Está definida por dos factores principales: ocupabilidad y empleabilidad. La ocupabilidad hace mención a los factores externos en el mercado laboral que pueden regir si la inserción laboral será positiva o negativa. (Borrego, 2013)

1.3.4 Inclusión laboral: Como explica Weller menciona a la Comisión Económica para Latinoamérica y el Caribe (CEPAL) (2003) afirmando que:

Inserción laboral es el espacio de autodesarrollo que favorece los contactos e incorporación a redes, a su vez pueden participar en acciones colectivas. Es decir, se puede entender como el punto central de la inclusión laboral, fuente de sentido para la vida personal, campo para la contribución ciudadana. (2007, p.62)

1.3.5 Discapacidad: Padilla – Muñoz afirma:

Es una circunstancia diferente que involucra a la interacción de la persona en sus dimensiones físicas y componentes de la sociedad en donde se desenvuelve. Incluye varias dificultades como problemas en la estructura del cuerpo, como la parálisis, sordera, ceguera; limitaciones en la realización de actividades. (2010, p.384)

1.3.6 Ambiente laboral:

El ambiente laboral tiene relación con las sensaciones que generalmente están divididas por los miembros de una comunidad laboral y que pueden conectarse con otros términos como “clima” o “ambiente” que se respira en una organización (Olaz, 2013)

1.3.7 Áreas de trabajo:

Los lugares de trabajo deben cumplir una serie de características estructurales y de orden y limpieza adecuadas, que no den lugar a riesgos, ni perjudiquen la salud y la seguridad de las personas que allí

trabajan. (El ministerio de trabajo, migraciones e inclusión social de España, 2007)

1.3.8 Gestión hotelera: Rodríguez afirma:

La gestión hotelera es la actividad que a través de acciones y trabajadores como, directores, consultores, gerentes, operativos, etc; buscan darle competitividad a un establecimiento de hospedaje y a su vez potenciar su productividad. Para que la gestión sea lo más óptima posible y los resultados positivos se deben cumplir con los objetivos establecidos a principios de temporada, también mediante la reunión de los altos mandos que puedan identificar los problemas para poder trazar estrategias nuevas y soluciones potenciales. (2008) citado por Laura, X. (2015, p.31)

1.3.9 La inclusión social:

Este concepto forma parte de la tendencia de la aceptación de la ciudadanía, que busca llegar a una participación progresiva de los habitantes de la ciudad como en países del primer mundo. (Araoz – Fraser, 2010)

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2. 1 Diseño Metodológico

Según Feria, Blanco y Valledor (2019) definen que:

El diseño de un plan, protocolo o proyecto de investigación, es el documento que recoge todos los elementos primordiales, relativos a la planificación de la investigación, de modo que toda la etapa está centrada en la finalidad de poner a punto este documento orientador. Existen marcadas diferencias entre las concepciones utilizadas para la elaboración de un diseño de investigación cuantitativa y una cualitativa. (p.1).

El diseño de la investigación es fenomenológico, según Hernández y Mendoza (2018) afirma: “Su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias. (p. 493)

Lo que se va a considerar en esta investigación son las experiencias vividas por los trabajadores del Crowne Plaza Lima Hotel al trabajar con personas con discapacidad, rescatar opiniones y comentarios con los que podremos entender mejor el panorama de cómo se desempeñan de forma laboral.

2.1.1 Enfoque de investigación

El enfoque del estudio realizado es de enfoque cualitativo como Hernández y Mendoza (2018) afirma:

Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación (...) con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio. (p. 7)

2.1.2 Nivel de investigación

La presente investigación se elaboró con base de nivel descriptivo, según Hernández y Mendoza (2018) señalan que:

Los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, (...), que se someta a un análisis, (p. 108)

Debido a que el campo de las personas con discapacidad en el ámbito de la hotelería es un tema poco desarrollado, se optó por el nivel exploratorio ya que se podrá aportar información reciente y relevante a la hora de realizar la investigación y se entenderá de forma más clara la idea central del tema, además que podría formar como referente para nuevas investigaciones que tengan relación con las personas con discapacidad.

2.2 Procedimiento de Muestreo

Según Hernández y Mendoza (2018) “La muestra es, en el proceso cualitativo, grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el

cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia”. (p. 384)

Se eligió el muestreo no probabilístico, según Hernández y Mendoza (2018) afirma que: “Consiste en un subgrupo en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación”. (p.176). Se utilizan en diversas investigaciones cuantitativas y cualitativas. El tipo de muestro no probabilístico es el muestreo por conveniencia, según Hernández y Mendoza (2018) “Estas muestras están formadas por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso”. (p. 433)

En esta investigación se tomó como grupo a las personas encargadas de la dirección y supervisión de las áreas más importantes del hotel, ya que ellos tienen a su cargo a las personas con discapacidad y monitorean todas sus labores diarias y así facilitar información más detallada sobre su desenvolvimiento y comportamiento a la hora de trabajar.

2.3 Técnicas de recolección de datos

Para la investigación se procederán a solo un método de recolección de datos que es la entrevista semiestructurada, según Hernández y Mendoza, (2018) las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información.

Se realizó entrevistas a los colaboradores de las áreas de alimentos y bebidas, recepción y *housekeeping*, haciéndoles diversas preguntas acerca de

su relación con las personas con discapacidad y como ellos pueden influir en crecimiento laboral de las personas con discapacidad.

2.4 Técnica de procesamiento de la información

Para procesar la información, que se obtuvo mediante las entrevistas se realizó una triangulación de datos para obtener un punto central tomando en cuenta las respuestas de las personas entrevistadas. Dichos resultados fueron presentados mediante tablas y posteriormente se realizó un proceso manual de datos haciendo convergencia entre las múltiples respuestas que obtenidas en la aplicación del instrumento.

2.5 Aspectos Éticos

La investigación cuenta con todos lineamientos éticos y morales que la sociedad exige, todas las personas tomadas para el estudio fueron informadas y brindaron su consentimiento para la toma de su nombre y posición en la empresa al igual que el nombre del hotel estudiando, se tomaron todas las citas correspondientes respetando los derechos de autor, siendo referenciadas en la última parte de la investigación bajo las normas y criterios que exige la *American Psychological Association*, (APA).

CAPITULO III

RESULTADOS, ANÁLISIS, DISCUSIÓN Y PROPUESTA.

3.1 Análisis de los resultados del estudio

3.1.1 Resultados de la aplicación de la entrevista

A continuación, se presenta los datos recolectados durante el mes de marzo recogido mediante entrevistas, en las que se investigo acerca de la inserción laboral de las personas con discapacidad, su desenvolvimiento y desempeño dentro de las áreas del hotel y su relación con los trabajadores y supervisores del Hotel Crowne Plaza en el distrito de Miraflores.

Tabla N°1

Número de personas entrevistadas

Género	CANTIDAD
Masculino	2
Femenino	1
Total	3

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 1, se detalla los participantes, que fueron entrevistados, siendo el gerente de operaciones, el jefe de recursos humanos y supervisor de comedor.

Tabla N°2

Entrevista

TITULO	LA IMPORTANCIA DE LA INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON HABILIDADES DIFERENTES, EN EL HOTEL CROWNE PLAZA LIMA, MIRAFLORES EN LA CIUDAD DE LIMA, 2019
PROBLEMA GENERAL	La falta de importancia de la inserción laboral de personas con discapacidad en el hotel Crowne Plaza Lima.
OBJETIVO GENERAL	Identificar la importancia de la inserción laboral de personas con discapacidad en el hotel Crowne Plaza Lima.
ACTORES	Gerentes y supervisores del hotel Crowne Plaza Lima

Fuente: Elaboración Propia

Considerando que la entrevista se hizo a los trabajadores del Crowne Plaza Lima, se aplica el instrumento en base a 3 aspectos que se tomaron en cuenta a la formulación de las preguntas de la entrevista realizada a los trabajadores: 1. Respuestas en base a experiencia, 2. Conciencia social y 3. Desempeño laboral.

Tabla N°3

¿Usted cree que una persona con discapacidad mental (fronterizo, retraso leve) puede desenvolverse de forma óptima en cualquier área del hotel?

Jim Mitsumasu	Carlos La Rosa	Cinthia Del Carmen
Jefe recursos humanos	Gerente de operaciones	Jefa de salón
No habría ningún tipo de problema, pero también depende del grado de discapacidad de la persona.	Hemos trabajado más que todo con persona con síndrome de down, y si se han desarrollado de forma eficiente en sus labores en las áreas en las que se les fueron asignadas.	Si, bajo la experiencia obtenida, he tenido la oportunidad de poder laborar con personas de retraso leve y con deficiencia auditiva en el área de alimentos y bebidas.

Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los entrevistados opinan que las personas con discapacidad se pueden desenvolver correctamente en las áreas de trabajo en las que les asigna coinciden de que las personas con discapacidad pueden desenvolverse de forma óptima en sus áreas de trabajo.

Aunque uno de los expertos opina que se debe tomar en consideración el grado de discapacidad de la persona ya que ese podría ser un factor clave a la hora de ver o analizar el desempeño de ellos.

Lo que se puede apreciar como conclusión es que existe coincidencia en las respuestas sobre el desempeño de las personas con discapacidad. Sin embargo, se puede observar que solamente hay 2 tipos de discapacidad, al manifestarse acerca del desempeño laboral, en las resaltan el síndrome de *down* y discapacidad auditiva, dando a entender que los otros tipos de discapacidades como ceguera o un tipo de discapacidad mental más severa, no podrían realizar un buen desempeño debido a su condición.

También se puede observar que se mencionan las áreas de alimentos y bebidas, dando a entender que esta con *housekeeping* son las áreas laborales más potenciales para las personas con discapacidad.

Tabla N°4

¿Cuáles son las limitantes en el desarrollo de labores, que usted considera puede tener alguna persona con discapacidad?, al mismo tiempo, ¿cuál sería el aporte de la participación de estas personas en la organización?

Jim Mitsumasu	Carlos La Rosa	Cinthia Del Carmen
Jefe recursos humanos	Gerente de operaciones	Jefa de salón
En áreas como recepción unas limitantes sería el cálculo de facturación, Igv, etc., serían las limitantes que se podrían presentar, Los aportes que ellos dieron por el lado social es el reconocimiento de los huéspedes por darles una oportunidad de formar parte de un trabajo.	En la mayoría de los casos tienen que tener a una persona supervisándolos que hagan sus tareas de forma óptima y también la demora en el aprendizaje de protocolos a seguir en el trabajo, el aporte que ellos daban era de carácter humano hacia los trabajadores dándoles más conciencia social.	Son personas que necesitan una constante supervisión y apoyo de sus labores, el tema de las limitaciones depende del grado de deficiencia que tengan El aporte fue la gran enseñanza de que ellos puedan laborar y desarrollarse como personas en un mundo en el que tienen que ser aceptados

Fuente: Elaboración Propia

En las respuestas que dieron los entrevistados se puede deducir que las limitaciones que las personas con discapacidad pueden presentar es a la hora de hacer labores más administrativas o que requieran algún tipo calculo estadístico o numérico, ya que se necesita usar un poco más el coeficiente intelectual cosa que las personas con discapacidad no tienen muy desarrollado por su misma situación de discapacidad que ellos presentan.

Y también a la hora de realizar sus labores ya sean operativas o administrativas, ellos deben estar bajo una supervisión constante para cerciorar que estén realizando sus tareas de forma eficiente.

Por otra parte, se indica en las respuestas, que el aporte que ellos dan hacia la empresa va más por el lado social, ya que genera una conciencia social en los trabajadores y los clientes que se hospedan en las instalaciones del hotel; dando a entender que ellos también pueden formar parte de la sociedad y ser tratados como iguales ante todos.

Se puede llegar a la conclusión de que las personas con discapacidad presentan dificultades a la hora de realizar tareas un tanto administrativas debido a la complejidad de manejar algún dispositivo o el simple de hecho de hacer operaciones o cotizaciones, es por eso que la mayoría de los casos realizan tareas operativas.

Basado en la experiencia del autor, hay personas con discapacidad que pueden realizar tareas administrativas sin problemas, pero siempre bajo una supervisión constante inclusive cuando ya tiene una rutina acostumbrada este, puede realizar sus tareas de forma autónoma sin necesidad de una supervisión constante, al igual que las tareas operativas.

Por otra parte, las personas con discapacidad generan un gran impacto social acorde a la experiencia del autor ellos te hacen pensar hasta cuanto una persona con discapacidad puede llegar con tal de ser reconocida y es una acción admirable por parte de ellos, formando lazos de amistad muy fuertes, generando esa sensación no solamente en sus compañeros sino también en clientes y

supervisores, tratándolos con mucho respeto y teniendo una gran estima hacia ellos.

Tabla N°5

¿Cuáles serían las tareas y las áreas donde las personas con discapacidad puedan desempeñarse de manera efectiva? ¿Cargos y funciones?

Jim Mitsumasu	Carlos La Rosa	Cinthia Del Carmen
Jefe recursos humanos	Gerente de operaciones	Jefa de salón
En <i>housekeeping</i> podría ser de cuartelero o un ayudante administrativo, en recepción podría desempeñar la función de botones; pero el aprendizaje serio distinto, en alimentos y bebidas, seria de corredor y mozo.	En si son más áreas operativas en las que las personas con discapacidad desean trabajar, también hay trabajadores administrativos en <i>housekeeping</i> , pero ellos prefieren más el área de alimentos y bebidas en tareas operativas.	Trabajé con una persona con deficiencia auditiva encargado del desayuno buffet (Alimentos y bebidas). Y al mismo tiempo, trabajé con una persona con retraso leve encargado de ayudar a los meseros en temas pulido y reposición de menaje, cristalería y cubertería

Fuente: Elaboración propia

Los entrevistados opinan que las personas con discapacidad trabajarían en áreas operativas dentro del establecimiento de hospedaje, siendo *housekeeping*, alimentos y bebidas y recepción realizando tareas operativas en su mayoría y algunas administrativas básicas.

Al revisar las respuestas se determinó que las áreas más comunes a trabajar son las de alimentos y bebidas y *housekeeping*, donde se busca establecer el trabajo que puede realizar la o las personas con discapacidad, que serían en su mayoría operativas, tales como; ama de llaves: lencería en el control de prendas, inventarios, o corredores, puliendo menajería y cubertería, en el área de alimentos y bebidas

Dependiendo de la discapacidad que ellos pueden padecer pueden trabajar en atención al cliente, ya que podrían realizar pequeñas interacciones con los clientes, sin embargo, se tomaría un riesgo ante un potencial fallo laboral que la persona con discapacidad pueda presentar.

Por el lado de *housekeeping*, una de las posiciones a ocupar son las de camarero y haciendo conteo de lencería; sin embargo, podrían desarrollar tareas en las áreas recepción a pesar de ser mencionada en las respuestas, una de las funciones que podría desarrollar en esta área es la asistencia en conserjería como por ejemplo, la función botones, en la custodia del equipaje del huésped, brindar información requerida por el huésped, acciones operativas, que no requieran de mayor esfuerzo, sin realizar tareas administrativas.

Tabla N°6

¿Cómo considera el desenvolvimiento de las personas con discapacidad en los puestos de trabajo? ¿Qué tipo de dificultades presenta al realizar su trabajo?

Jim Mitsumasu	Carlos La Rosa	Cinthia Del Carmen
Jefe recursos humanos	Gerente de operaciones	Jefa de salón
El desenvolvimiento es de manera positiva, aun así, siempre hay algunos que demoran un poco más en aprender, algunas dificultades es la demora de aprendizaje, si bien algunos tienen la capacidad de aprender de manera más rápida, siempre se presentan algún inconveniente a la hora de llevarlo a la práctica.	Desenvolvimiento óptimo ya que las funciones que pude darles los cumplían al pie de la letra buffet es que a veces no podía responder lo que le preguntaban. Presentaban algunas dificultades al momento de la explicación de algún plato si es que era en otro idioma ya que no lograba leer los labios adecuadamente. Y en momentos de <i>rush</i> no podía controlarse por la presión presentada	El desenvolvimiento de ellos en su mayoría es positivo debido a que no es de mucha dificultad, pero aun así se presentan ciertas dificultades por parte de ellos. Algunas dificultades eran que las ellos a la hora de hacer tareas como conteos tendían a equivocarse al contar o colocar algún dato erróneo, en cambio en áreas operativas se siente mucho más cómodos.

Fuente: Elaboración propia

Los resultados muestran que el desenvolvimiento de las personas con discapacidad ha sido óptimo, sin embargo, no es un desempeño perfecto ya que siempre se presentan errores productivos, pero no son errores de grado grave, simplemente errores o incidentes laborales diarios.

Se citan algunos ejemplos, el olvido del pedido que se tomó, o un pedido incompleto, la rotura de algún menaje o cristalería, un error de conteo e inclusive la demora en el aprendizaje de algún nuevo protocolo.

Se puede concluir que a pesar del desempeño que puedan llegar a realizar las personas con discapacidad, estas aun presentan falencias en sus tareas diarias, que lamentablemente, en algunos casos pueden llegar a generar desconfianza por parte de los trabajadores y supervisores haciendo que les asignen tareas de menos responsabilidad por temor al fallo e incomodidad del cliente, sin embargo estos casos son pocos debido a que el personal es consciente que la persona con discapacidad no está en las mismas facultades que ellos, pero aun así están más pendientes a su desempeño en caso de algún fallo laboral estar siempre cerca para socorrerlo.

Tabla N°7

¿Considera que los puestos operativos son los únicos puestos que pueden realizar las personas con discapacidad? ¿Por qué?

Jim Mitsumasu	Carlos La Rosa	Cinthia Del Carmen
Jefe recursos humanos	Gerente de operaciones	Jefa de salón
No solamente serían puestos operativos, hay trabajos administrativos, como conteo físico inventario en Housekeeping, en RRHH tenemos personas encargadas de papeleo, en este caso estaban acompañadas de un guía laboral.	No necesariamente, hemos tenido a personas con discapacidad trabajando en puestos administrativos en RRHH haciendo labores de papeleo y en haciendo conteos físicos.	No, ellos pueden lograr cualquier otro puesto, de repente no con una alta lista de funciones, sino con algo más breve que se sabe que lo pueden cumplir.

Fuente: Elaboración propia

En las respuestas por parte de los entrevistados, argumentan que no solamente los puestos operativos sean los únicos puestos a los que una persona con discapacidad pueda aspirar, también pueden laborar en puestos administrativos, pero son muchas las posiciones a cubrir.

Se concluyó que a pesar de que las áreas operativas de mayor número de trabajadores con discapacidad, las áreas administrativas también cuentan con un número muy reducido de personas con discapacidad que realizan tareas básicas.

Estas prácticas pueden a la par, procurar más confianza a las personas con discapacidad en su propia realización y a sus supervisores la confianza en delegarle tareas posiblemente con un grado un poco más alto de responsabilidad tomando en cuenta la limitación que la persona con discapacidad pueda tener, para así poderla hacerla sentir más útil en la empresa.

Tabla N°8
¿Qué criterios emplearía para evaluar el desempeño de las personas con discapacidad?

Jim Mitsumasu	Carlos La Rosa	Cinthia Del Carmen
Jefe recursos humanos	Gerente de operaciones	Jefa de salón
Inserción al trabajo, capacidad de aprendizaje, Cumplimiento de políticas internas, Puntualidad	Trabajo en equipo, conducta, amabilidad	Honestidad, aptitud, cumplimiento de las reglas internas.

Fuente: Elaboración propia

Los entrevistados opinan que los criterios a emplear serían la honestidad, trabajo en equipo y cumplimiento de las reglas internas.

Las personas con discapacidad al igual que las personas sin discapacidad, a opinión del autor deberían tener una evaluación constante para poder medir el nivel de satisfacción que ellos tienen en relación a su trabajo y compañeros, ya que a veces es difícil conocer que tan cómodos se sienten en su entorno.

Los criterios que se usarían serían los mencionados anteriormente, añadiendo que pueda brindar una breve opinión de cómo se siente en su trabajo y

sus compañeros, si le gusta su puesto de trabajo, haciendo esto un seguimiento constante para ver si sus opiniones cambian en algún momento, en caso de cambiar tratar de buscar el problema para llegar a una solución en beneficio a él.

Tabla N°9

¿Alguna vez pudo observar algún tipo de maltrato de cualquier tipo hacia los colaboradores que padecen de alguna enfermedad, que acciones propone para evitar estas incidencias?

Jim Mitsumasu	Carlos La Rosa	Cinthia Del Carmen
Jefe recursos humanos	Gerente de operaciones	Jefa de salón
Si, con una persona con discapacidad auditiva, con un colaborador le falto el respeto por una discapacidad; se tomaron acciones correctivas; las acciones que se toman son charlas de concientización al personal de forma general y focalizadas por áreas.	Por mi parte no he podido observar, lo que si son opiniones y descargos sobre supervisores sobre el desempeño de las personas con discapacidad. De manera constructiva obviamente, sobre medidas correctivas cuando son clientes es más complicado y se tendrían que aplicar protocolos, si son trabajadores se toman medidas correctivas rigurosas.	Si se ha podido observar, pero lo único que hay por explicar es que ellos necesitan ser tratados como un colaborador más, tener mucha paciencia ya que necesitan entenderlos y explicarles más de lo normal.

Fuente: Elaboración propia

Las respuestas que dieron los entrevistados pudimos observar que algunos si fueron testigos de algún tipo de maltrato hacia las personas con discapacidad, por ejemplo, el jefe de recursos humanos pudo observar el maltrato hacia un trabajador con discapacidad auditiva; por las otras partes no observaron maltratos, pero si descargos sobre el desempeño laboral de los mismos.

Tomando medidas a tomar en caso a maltratos hacia personas con discapacidad ellos opinan que se pueden tomar medidas correctivas rigurosas ante

algún maltrato hacia una persona con discapacidad, por otro lado, preventiva para generar conciencia social hacia los demás.

Para muchos el maltrato hacia trabajadores es un acto muy mal visto ya sea del lado que se pueda ver, pero el maltrato hacia una persona con discapacidad es un hecho intolerable que no debe ser aceptado en cualquier lugar, espacio público, trabajo u otro.

En las respuestas obtenidas se puede observar que hubo un maltrato hacia una persona con discapacidad auditiva, se tomaron las medidas respectivas para que no vuelva a pasar, estas medidas a opinión del autor concuerdan con las del gerente general entrevistado, que las sanciones deben ser drásticas, llegando a instancias del despido inmediato, si de maltrato a una persona con discapacidad se trata, si el maltrato es por parte de los trabajadores.

El panorama cambia cuando viene parte de un cliente, debido a que es un tema más complicado ya que es el valor clave del crecimiento del hotel, en estos casos se le retiraría al trabajador con discapacidad de la mesa en donde el cliente se quejó, dándole otro tipo de tareas por el momento hasta que el cliente se retire.

Sin embargo, las quejas de clientes hacia personas con discapacidad son nulas ya que ellos mismos se hacen querer por los trabajadores generando una gran empatía y admiración hacia ellos. Las otras medidas que se pueden tomar como se mencionan anteriormente son generando conciencia hacia los trabajadores sobre cuán importante es para las personas con discapacidad trabajar y que impacto genera en ellos crecer de forma laboral.

Tabla 10

¿De qué forma o por cual medio logran contactar a las personas con discapacidad para que puedan trabajar?

Jim Mitsumasu	Carlos La Rosa	Cinthia Del Carmen
Jefe recursos humanos	Gerente de operaciones	Jefa de salón
Contratamos una <i>head hunter</i> , Montiel Asociados, a través de ellos empezamos y después cambiamos al instituto Retos, la empresa mandaba a las personas con discapacidad más aptas y nosotros les dábamos el espacio para que ellos puedan crecer.	Nosotros contactamos a una empresa llamada instituto Retos que nos brinda a las personas con discapacidad y nosotros les damos la oportunidad de laborar con nosotros.	Tuvimos la oportunidad de trabajar con una empresa especialista en niños con síndrome de <i>down</i> realizaban una pasantía Inter diaria por 2 horas en la que nos ayudaban a realizar funciones muy básicas.

Fuente: Elaboración propia

Los entrevistados respondieron que la forma de contacto a la hora de reclutar a las personas con discapacidad es por empresas terceras reclutadores que promocionan a las personas con discapacidad para los puestos de trabajo en el hotel, siendo “Retos” la institución con la que trabajan actualmente.

Lamentablemente para la persona con discapacidad encontrar trabajo en mucho más difícil que una persona sin discapacidad debido a muchos factores, uno de ellos son los puestos disponibles, requerimientos condicionantes, etc.

Sin embargo, para tener una mejor organización y centralización de convocatorias de puestos de trabajo para personas con discapacidad, hay empresas reclutadoras, que de acuerdo con su condición, ayudan a los mismos a insertarse en el mercado laboral en varios puestos de trabajo en diversas empresas

Estas empresas solicitan que perfil requieren, tomando en cuenta las tareas que este va a realizar y la discapacidad que esta pudiera tener, teniendo en cuenta estas variantes ellos buscan a la persona adecuada al puesto y los derivan a la empresa reclutadora, lo mismo en el rubro hotelero, las empresas hoteleras, solicitan personal con ciertas capacidades básicas, pero sin un perfil establecido para cubrir puestos y ellos mandan a las personas adecuadas para cubrir el puesto.

Tabla 11

Una persona con discapacidad, ¿Considera que le es fácil lograr algún tipo de relación laboral con los demás colaboradores? ¿Por qué?

Jim Mitsumasu	Carlos La Rosa	Cinthia Del Carmen
Jefe recursos humanos	Gerente de operaciones	Jefa de salón
Claro, la relación que se llegan a lograr con los trabajadores son más que positiva, son muy pocos los que son rechazados, siempre van a ser aceptados y queridos incluso mucho más con las personas con discapacidad que las demás.	Por supuesto, inclusive llegan a formar lazos de amistad mucho más fuertes con las personas que con trabajadores sin discapacidad, ya que por sus actitudes afectivas que llegan a desarrollar	Si, de alguna forma se vuelve en nuestro engréido porque como gran trabajo en equipo que todos tenemos, estamos para ayudarlo y que aprenda a parte de sus funciones.

Fuente: Elaboración propia

Las respuestas que dieron los entrevistados fue que las personas con discapacidad llegan a formar lazos muy fuertes con sus compañeros de trabajo que las personas que no tengan alguna discapacidad; llegando a formar uniones que persisten aun después de cambiar de lugar de trabajo.

Para esta respuesta se tomará la experiencia del autor, adquirida en experiencias anteriores laborando con personas con discapacidad en hotelería. De acuerdo con lo observado, los lazos que se pueden formar con personas con discapacidad son sumamente fuertes y en un tanto especiales, no solamente

porque tienen cualidades que hacen que sientas una gran estima hacia ellos, sino que la mayoría siente que son personas vulnerables que al mínimo fallo por parte de ellos debemos socorrerlo para poder ayudarlo si lo necesita.

No solamente crean lazos con los colaboradores sino también con los clientes llegando incluso a ser requeridos por los mismos para su atención personalizada, al comienzo ellos pueden ser un poco introvertidos por su misma actitud, pero con el paso del tiempo son totalmente sociales y un tanto bromistas, pero son buenas y admirables personas que merecen el reconocimiento de todos.

Tabla 12

Jim Mitsumasu	Carlos La Rosa	Cinthia Del Carmen
Jefe recursos humanos	Gerente de operaciones	Jefa de salón
Las ganas de trabajar, responsabilidad este seria de manera general; si hablamos más específico tendríamos que evaluar sus aptitudes y dependiendo de los resultados, creamos el puesto de trabajo para él.	Lo importante son las ganas de superarse y de trabajar, responsabilidad y compromiso.	Amabilidad, carisma, trabajar en equipo, responsabilidad, puntualidad

¿Cuál es el perfil de la persona con discapacidad, estima pueda ocupar un puesto en la empresa hotelera?

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que, no se cuenta con un perfil establecido de forma general, pero si se pueden identificar las aptitudes con la finalidad de establecer un perfil potencial para una persona con discapacidad en el ámbito de la hotelería. Una de las más importantes características que presentan, son las ganas de

trabajar, responsabilidad y compromiso de cara al trabajo, acorde a sus habilidades el área adapta el puesto de trabajo para la persona con discapacidad para que ésta se sienta en confianza consigo misma, entendiendo que puede realizar bien sus labores.

Como se describe anteriormente a la hora de reclutar a las personas con discapacidad no se tiene un perfil ya establecido para la ellos, en relación al trabajo y las funciones que puedan desempeñar en la hotelería. Siendo el caso especial y preguntando a expertos se dieron varias ideas para poder diseñar un perfil acorde a lo que la empresa hotelera pediría a la empresa reclutadora, los requerimientos serían los siguientes:

- a) Tener vocación de servicio,
- b) llevarse bien con sus compañeros,
- c) seguir las reglas internas de la empresa,
- d) ser puntual y responsable;

Cabe resaltar que por ser una persona con discapacidad los requerimientos no deben de ser amigables a su condición y cubrir los puestos básicos de un área en el hotel, dependiendo de su desarrollo se le podrían enseñar cosas un poco más complejas y otorgarle tareas de un grado de complejidad más alto.

3.2. Discusión de resultados

Después de las entrevistas realizadas a los expertos en el hotel se pudo observar que en ciertos puestos de trabajo se han visto en la necesidad de hacer algún tipo de adaptación en el área para que la persona con discapacidad puede desenvolverse de optima y en otras ocasiones no son necesarias las adaptaciones, al obtener estas respuestas, se han podido comparar estos resultados con los antecedentes.

En este caso la investigación realizada por Arriola (2016) coincide que en varios casos se han tenido que adaptar puestos operativos y administrativos para las personas con discapacidad, por otro lado, se presentaron ocasiones en las que no era necesario.

En lo que se ha podido observar diferencias es que en los antecedentes obtenidos se explica que los puestos a ocupar por una persona con discapacidad en un hotel serian netamente operativas, en cambio la investigación realizada opta por darle oportunidades en áreas administrativas con trabajos fáciles para ellos y no solamente en las 3 principales áreas de un hotel, sino en áreas administrativas como es el área de recursos humanos descrita anteriormente.

Es así que la presente investigación afirma la postura del autor de que las personas juegan un papel importante en una empresa, generando principalmente conciencia social hacia los trabajadores y clientes y se debe siempre tener un seguimiento.

En este caso en particular tomamos como referencia la investigación realizada por Botero (2016) en la que indica que las empresas reclutadoras de personas con discapacidad tardan un promedio de seis meses en ubicarlos en un trabajo y que después no hay un seguimiento posterior.

No se muestra una concordancia con las respuestas obtenidas por parte de los entrevistados en las que se indican que, una vez contratado el personal, se les asigna un cuidador o tutor que siempre está al lado de la persona que esté en constante observación para el correcto desarrollo de su trabajo. En lo que se puede observar concordancia acorde a la investigación son los deseos de las personas con discapacidad en desarrollarse de manera personal y laboral y sus deseos de ser aceptados como iguales en la sociedad.

Otro ámbito a analizar es la aceptación que ellos generan hacia los trabajadores, en la investigación se pudo entender que las personas llegan a aceptar a las personas con discapacidad a pesar de su condición, los aceptan en sus círculos sociales y comparten actividades inclusive fuera del horario de trabajo formando así lazos de amistad fuertes y generando así una fuerte conciencia social en ellos y ellos se sienten más aceptados en la sociedad.

Afirmaciones que coinciden con la investigación de Ramos (2019) dando a entender que las personas de entre 18 – 30 años tienen más afinidad con las personas con discapacidad y tienen más aceptación en ellos.

Las aportaciones que se pudieron obtener tras la investigación es que las personas con discapacidad son importantes para la sociedad tanto laboral como social, pudiendo desarrollarse de manera óptima en sus puestos y dando resultados.

A su vez otorgar una fuente más de información para un tema poco estudiado como las personas con discapacidad en la hotelería, dando a entender que son temas que pueden ayudar a mejorar al ámbito hotelero generando conciencia social y más oportunidades a ellos para que se sientan aceptados como ciudadanos y trabajadores.

3.3. Propuesta

La presente investigación ha permitido conocer un poco más sobre como las personas con discapacidad se desenvuelven en empresas hoteleras y como ellos influyen en los colaboradores y clientes, partiendo de la problemática a investigar que era identificar la importancia de las personas con discapacidad y al obtener los resultados de las entrevistas se sugiere las siguientes propuestas para poder potenciar más esta inserción laboral y social de las personas con discapacidad en el hotel Crowne Plaza Lima y la hotelería en general.

Una de las sugerencias es la elaboración de un perfil general y específicos de un trabajador con discapacidad, la participación y adaptación en las áreas administrativas y operativas para las personas con discapacidad y por último, seguimientos mensuales y evaluaciones periódicas a las personas con discapacidad. Las propuestas se van a detallar a continuación:

3.3.1 Elaboración del perfil general y específico de la persona con discapacidad

Como se pudo obtener en las entrevistas no se tiene definido un perfil específico de las personas con discapacidad, por esa razón se propone en forma general, considerando algunas habilidades que pueda desarrollar, principalmente en las áreas operativas del hotel, siendo; recepción, restaurante y *housekeeping*.

- A) Perfil general:** La persona con discapacidad en el rubro hotelero, debe tener honestidad a la hora de trabajar, responsable, de buen trato al cliente y sus compañeros de trabajo, cumplimiento de las reglas internas y deseos de trabajar. De acuerdo con lo observado, ellos en su mayoría son amables, empáticos y sociables permiten formar lazos de amistad con

ellos. Entrando en un campo más minucioso como lo es la discapacidad se deben tener en cuenta varios factores a la hora de establecer el perfil uno y principal sería el tipo de discapacidad que podría padecer la persona, basados en las investigaciones hechas podemos decir que las discapacidades que podrían encajar en el perfil serían:

Síndrome de *down* en cualquiera de sus tipos: Trisomía 21, por traslocación y con mosaicismo ya que los 3 tipos no tienen mucha diferencia en cuanto a psicomotricidad y desempeño intelectual, en lo que va a repercutir es en que tan avanzada sea la discapacidad.

Discapacidad auditiva del tipo conductiva, neurosensorial y en niveles leves y a veces moderados, debido a que la discapacidad tipo conductiva, con un tratamiento se puede llegar a tener un nivel de audición aceptable, en cambio la discapacidad auditiva neurosensorial se requiere el uso de dispositivos auditivos graduales para poder escuchar el entorno en el que está. Hablando de discapacidad auditiva del tipo leve la persona puede escuchar con normalidad ruidos fuertes, pero con un poco de dificultad los ruidos normales, la de tipo moderada puede que no escuche casi nada de lo que dice una persona al hablar a un volumen normal, por eso se recomienda el uso de audífonos graduales.

Retraso mental leve, este se caracteriza por pequeñas afecciones en el campo psicomotriz, pero no es impedimento

para que puedan trabajar con cierta supervisión, pero su aprendizaje de protocolos es mucho más difícil. Por otro lado, también se puede considerar al retraso mental moderado, pero en muy pocos casos debido a que su psicomotricidad está mucho más afectada y deben estar bajo una supervisión constante.

Se toman estas discapacidades en cuenta ya que son las más manejables a la hora del trabajo y no presentan muchas dificultades a la hora de dar alguna indicación o interactuar con ellos. Las discapacidades no debería pasar del grado leve, debido a que el ámbito hotelero todas las áreas en total se requieren de interacción física y social con clientes o compañeros, debido a eso las personas con discapacidad necesitan tener una cierta destreza para realizar las actividades requeridas por sus supervisores. A pesar de ello se pueden tomar en cuenta otras discapacidades, pero se tiene que hacer una evaluación previa.

B) Funciones del personal de alimentos y bebidas: La persona con discapacidad que trabaja en el área de alimentos y bebidas debe tener las aptitudes similares a las aptitudes generales añadiendo la capacidad de destreza con el llevado de platos y vasos en un azafate, apoyo al mozo en limpieza de mesas, pulido de cristalería.

C) Funciones del personal de *Housekeeping*: La persona con discapacidad que trabaja en el área de *housekeeping* debe tener

aparte de las aptitudes mencionada anteriormente, la capacidad de realizar conteo de lencería por partes (sábanas, frazadas, fundas), realizar informes sobre perdidas de lencería en caso sea necesario, apoyar al ama de llaves en caso sea necesario en el destendido de camas.

D) Funciones del personal de recepción: La persona con discapacidad que trabaja en el área de recepción debe tener las siguientes aptitudes, aparte de las ya mencionadas está, apoyar en lo que el jefe de supervisión requiera, ordenado de llaves por habitación, función operativa de botones llevando las maletas (ligeras).

3.3.3. Participación y adaptación de áreas administrativas para personas con discapacidad

Evaluar puestos administrativos para la participación y adaptación de personas con discapacidad, como por ejemplo el área de recursos humanos, puestos administrativos archivos impresos, fotocopiados, mensajería y ordenado de documentos, estas labores son las que más que adaptan al perfil de la persona con discapacidad debido al poco grado de dificultad que este tiene.

3.3.2. Adaptación de áreas operativas para personas con discapacitadas

Por otro lado, la participación y adaptación de personas con discapacidad en puestos operativos tomamos a las áreas de eventos y *housekeeping*; siendo áreas que pueden ser adaptadas para su desenvolvimiento laboral; lo que va a depender de la adaptación de los puestos, es la discapacidad que padece la persona, ya

que hay personas que pueden tener un mejor desempeño que otras en ciertas áreas, y basado en la experiencia del autor al trabajar con personas con discapacidad.

En el área de eventos las tareas que puede realizar serian: Enviando cotizaciones, ordenado de eventos por fecha, conteo de utensilios y menaje, reporte de pérdidas y roturas, apoyo como corredor en los eventos de poco aforo, apoyo en pulido de menajería y cubertería.

Al igual que en restaurante como asistente de restaurante, recogiendo platos y vasos de las mesas y pulido de menajería y cubertería. Para el área de *housekeeping* las labores que la persona con discapacidad podría realizar es el apoyo al camarero, en el destendido de camas para la limpieza y desinfección de la habitación, conteo de lencería, apoyo en el ordenado de la lencería en el almacén de ropería y reportes de pérdidas y bajas.

Otra área en que podría realizar tareas operativas, pero serian pocos los casos en los que se presentaría sería el área de recepción, dando como posible opción la función de botones, realizando solamente el transporte de equipaje menor del huésped.

3.3.4 Seguimientos mensuales y evaluaciones periódicas a las personas con discapacidad

Los seguimientos mensuales y evaluaciones periódicas que se quiere proponer son para medir el nivel de desempeño que obtuvo la persona en el trabajo y se realizaría cada 2 meses, debido a que siempre deben estar bajo una supervisión en caso se presente algún inconveniente en ese tiempo tratar de corregirlo lo antes posible y de manera eficiente.

Las evaluaciones serán hechas por los supervisores de cada área siendo evaluada la parte laboral y social del trabajador, esto quiere decir que se evaluará su desempeño laboral y su relación con sus compañeros de trabajo las evaluaciones se enviarán a gerencia general y a la empresa reclutadora de las personas con discapacidad para que también tengan un conocimiento de cómo ellos se desenvuelven en su trabajo, para que así el rubro hotelero sea un objetivo más atractivo para el aumento de incorporaciones laborales de personas con discapacidad basado en las evaluaciones.

Se tiene la confianza que las evaluaciones en su mayoría son positivas debido a la experiencia del autor y los entrevistados, no obstante si en algunos casos se obtienen resultados negativos en la evaluación no se tomará el despido como opción primera, primero de busca la forma de que la persona con discapacidad explique si se siente cómodo en el área y cuáles serían las cosas que posiblemente a él lo incomodarían y tomando como referencia sus opiniones con las de su evaluador se busca otra área en la que se podría desenvolver mejor y si se es necesario adaptarla para un mejor desenvolvimiento.

CONCLUSIONES

Se pudo alcanzar el objetivo, resaltando lo importante lo que es la inserción laboral de personas con discapacidad en el hotel Crowne Plaza Lima Hotel, explicando cómo es el proceso de reclutamiento, el desempeño laboral y los lazos que forma con sus compañeros de trabajo.

Por otro lado, se identificó las áreas en la que la persona con discapacidad puede desenvolverse estas fueron alimentos y bebidas y *housekeeping* y no recepción como se tomó cuenta en un principio debido a la dificultad intelectual que estas pueden presentar en las personas con discapacidad a estas 3 áreas se le añade el área de recursos humanos ya que se tuvo referencia de personas con discapacidad trabajando ahí.

Cabe señalar que hay áreas en que no es necesaria la adaptación para la persona con discapacidad, como alimentos y bebidas y en otras si como recursos humanos y con referencia a al área de recepción se toma la iniciativa de adaptar puestos de trabajo para las personas con discapacidad, por ende, se hizo la propuesta del perfil de la persona con discapacidad en el área de recepción.

Se pudo concluir que, esta índole descrita anteriormente acerca de la inclusión laboral ya era de mucha importancia dentro de la empresa, pruebas de ello son las declaraciones de las personas entrevistadas y de como ellos se expresan de las personas con discapacidad que trabajan con ellos como unas grandes y admirables personas.

RECOMENDACIONES

Se recomienda el reclutamiento y con ello la adaptación de puestos de trabajo para personas con discapacidad en la hotelería, se siga la tendencia para el sector turismo dentro de las agencias de viaje y aerolíneas, ya que son oportunidades para que las personas con discapacidad se sientan consideradas e insertadas en la empresa turística.

Se recomienda la diversificación de los puestos de trabajo, adaptados y no adaptados para las personas con discapacidad, evaluar en que otras áreas podrían potencialmente encajar y desarrollar una tarea optima, generando así más la aceptación laboral y social de ellos en la sociedad laboral, así también en la empresa hotelera.

Se aconseja de la misma manera el uso de la presente investigación para generar más información de este nuevo tema en el rubro hotelero ya que de por si es escasa, ayudando así a entender mejor como se trabaja con personas con discapacidad en la hotelería y como este genera un impacto positivo en ellos haciéndonos crecer como sociedad.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Acosta, G. (2008). Gestión de Recursos Humanos en la Administración Tributaria Venezolana. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 1(2),79-100. [fecha de Consulta 19 de abril de 2021]. ISSN: 1856-9099. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219016822005>
- Amador, A. (2016). Administración de Recursos humanos. Nuevo León, México: Universidad autónoma de Nuevo León. Recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/13425/1/Alfonso%20Amador%20Sotomayor%20%20Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos%20%20Su%20procesos%20organizacional%202016.pdf>
- Ambroggio, S. (2017). *La inserción laboral de las personas con discapacidad: Un estudio exploratorio en empresas cordobesas* (Tesis de pregrado). Universidad empresarial siglo 21. Recuperado de: <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/13105>
- Araoz – Fraser, S. (2010). *Inclusión social: Un propósito social para Colombia*. Bogotá, Colombia: Editorial Edna Rocio Rivera Penagos. Recuperado de: <https://www.ucentral.edu.co/sites/default/files/inline-files/2010-12-documentos-investigacion-economia-007.pdf>
- Arriola, A. (2016). *Creación y adaptación de puestos de trabajo para personas con discapacidad en hoteles 5 estrellas de Lima metropolitana* (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperada de <http://repositorio.usil.edu.pe>

- Álvarez, M. Rosanigo, Z. B. y Beatriz Rosanigo, Z. (2015). TIC y WEB 2.0 para la inclusión social y el desarrollo sostenible. Madrid, Spain: Dykinson. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/biblioteca/mh/56884?page=63>.
- Barragán del Río, L. (2010). Hotelería. México, Instituto Politécnico Nacional. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/biblioteca/mh/73953?page=12>.
- Barrera, M. & Gonzáles, D. (2007). *Proyecto de inversión para conocer la factibilidad de apertura de un hotel en la ciudad de Oaxaca* (tesis de pregrado). Universidad de las Américas, Puebla, México. Recuperado de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/barrera_f_me/
- Bordas, M. J. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. <https://elibro.net/es/lc/biblioteca/mh/titulos/48843>
- Borrego, V. (2013). Enfoque de género en la inserción socio laboral. Madrid, Spain: Editorial CEP, S.L. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/biblioteca/mh/50592?page=142>.
- Botero, C. (2016). "*Prácticas de inclusión laboral en personas en condición de discapacidad en el contexto laboral de empresas privadas de la ciudad de Bogotá*". (Tesis de pregrado). Universidad Externado de Colombia. Recuperada de: https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/344/1/DEA-spa-2016-Practicas_de_inclusion_laboral.pdf
- Caro, A. y Tenorio, K. (2018). *Principales estrategias del área de RRHH para lograr la implementación exitosa de una política de inclusión de las personas con discapacidad en las grandes empresas de Lima metropolitana* (Tesis de pregrado). Universidad peruana de ciencias aplicadas. Recuperada de

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625576/Tenorio_AK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2008). Gestión del talento humano. Editora Elsevier. Recuperado de:

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>

Di Muro, L (2015). Manual práctico de recepción hotelera. México DF, México: Editorial Trillas. Recuperado de

<https://es.slideshare.net/roberia/127365583-luisdimurorepcionhoteleramanualpractico>

Feria, H. Blanco Gómez, M. R. y Valledor, R. F. (2019). La dimensión metodológica del diseño de la investigación científica. Editorial Universitaria. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/151739?page=6>.

Garcés, Y. M. y Suárez M. B. (2018). Aplicabilidad de la normativa legal para la inclusión laboral de las personas con discapacidad en sectores gubernamentales del Estado Yaracuy. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/125162?page=27>

García, M. J. (2017). Protección jurídica de las personas con discapacidad. Madrid, Spain: Editorial Reus. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/46649?page=14>.

Gan, F. y Triginé, J. (2012). Clima laboral. Madrid, Spain: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/62707?page=3>.

- Hernández, R. Y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas Cualitativas, cuantitativas y mixta. Iztapalapa, México: Editorial MC Graw – Hill Interamericana. Recuperado de: <http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPLERI.pdf>
- Laura, X. (2015). *Los sistemas de gestión hotelera en la ciudad de Puno 2015* (Tesis de pregrado) Universidad Nacional del altiplano. Recuperado de: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8763/Laura_Jaramillo_Ximena_Alexandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ludeña, A. (2016). Administración de empresas turísticas y hoteleras. Loja, Ecuador: Universidad técnica particular de Loja. Recuperado de: [eva1.utpl.edu.ec › file.php › material › D14105.pdf](http://eva1.utpl.edu.ec/file.php/material/D14105.pdf) › guiae
- Marrero, F. (2016). Glosario de términos turísticos, hoteleros y relacionados. Tenerife, España: Editorial cholocomunicaciones. Recuperado de: <https://www.hosteltur.com/files/web/templates/term/wikitur.pdf>
- Montero, D. (2013). Calidad de vida, inclusión social y procesos de intervención. Bilbao, Spain: Publicaciones de la Universidad de Deusto. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/33949?page=11>.
- Montalvo, J. (2007). Anuario jurídico económico escurialense. España, España: Real Centro Universitario Escorial-María Cristina. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2267925>
- Monsalve, C. & Hernández, S. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos

sostenibles: caso Bucaramanga. Bogotá, Colombia: Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20640430011>

Naranjo, R. (2012). El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla (Colombia). Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/646/64623932005.pdf>

Organización mundial de la salud. (5 de mayo del 2020). *Temas de salud: Discapacidades.*

<https://www.who.int/topics/disabilities/es/#:~:text=Por%20consiguiente%2C%20la%20discapacidad%20es,sociedad%20en%20la%20que%20vive.>

Ortoll, E. y Casacuberta, D. (2013). La alfabetización digital en los procesos de inclusión social. Barcelona, Spain: Editorial UOC. Recuperado de
<https://elibro.net/es/ereader/biblioteca/mh/56650?page=34>.

Pérez, I. (2015). *Inclusión laboral de la persona que tiene a su cargo una persona con discapacidad severa* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del altiplano. Recuperada de
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2530/Perez_Valdez_I_melda%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables. (2012). *Ley general N°29973 – Ley general de la persona con discapacidad.* Lima, Perú. Recuperado de:
<https://www.mimp.gob.pe/webs/mimp/herramientas-recursos-violencia/contenedor-dqcvg-recursos/contenidos/Legislacion/Ley-general-de-la-Persona-con-Discapacidad-29973.pdf>

Ramos, R. (2019). *Actitudes del personal hacia la inclusión laboral de personas con discapacidad según factores sociodemográficos en las oficinas de las*

empresas del sector servicio de Lima Metropolitana (Tesis de pregrado). Universidad Nacional mayor de San Marcos. Recuperada de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10420/Ramos_cr.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Roig, J. (1999). El estudio de los puestos de trabajo: la valoración de tareas y la valoración del personal. Madrid, Spain: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/biblioteca/mh/52915?page=52>.

Saiz, C. (2016). Reclutamiento 2.0 - Herramientas 2.0 en los procesos de reclutamiento (tesis de pregrado). Universidad de Cantabria, Santander, España. Recuperado de: https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/9681/SAIZBRIN_GASCLAUDIA.pdf?sequence=1

Torres, J. L. y Jaramillo, O. L. (2014). Diseño y análisis del puesto de trabajo: herramienta para la gestión del talento humano. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/biblioteca/mh/69929?page=32>.

Weller, J. (2007). Inserción laboral de los jóvenes: Características, tensiones y desafíos: Comisión económica para América latina y el Caribe. Santiago de Chile, Chile: Recuperado de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C5FAB3855B01C4060525800A0053300A/\\$FILE/1.insercion_laboral_jovenes_weller_cepil.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C5FAB3855B01C4060525800A0053300A/$FILE/1.insercion_laboral_jovenes_weller_cepil.pdf)

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PREGUNTAS	OBJETIVOS	CATEGORIAS	METODOLOGÍA
<p>“LA IMPORTANCIA DE LA INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON HABILIDADES DIFERENTES, EN EL HOTEL CROWNE PLAZA LIMA, 2020”</p>	<p>Pregunta General</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la importancia de la inserción laboral de personas con discapacidad en el hotel Crowne Plaza Lima en el año 2020? <p>Preguntas Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿En qué áreas pueden insertarse laboralmente las personas con discapacidad en el hotel Crowne Plaza Lima en el año 2020? ¿Cómo es el ambiente laboral para las personas con discapacidad para insertarse laboralmente en el hotel Crowne Plaza Lima en el año 2020? ¿Cuál es el perfil del colaborador con discapacidad para insertarse laboralmente en el hotel Crowne Plaza Lima en el año 2020? 	<p>Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> Describir la importancia de la inserción laboral de personas con discapacidad en el hotel Crowne Plaza Lima en el año 2020. <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar las áreas donde pueden insertarse laboralmente las personas con discapacidad en el hotel Crowne Plaza Lima en el año 2020. Describir el ambiente laboral para las personas con discapacidad para insertarse laboralmente en el hotel Crowne Plaza Lima en el año 2020. Explicar el perfil del colaborador con discapacidad para insertarse laboralmente en el hotel Crowne Plaza Lima en el año 2020. 	<p>Personas con Discapacidad</p> <p>García, explica lo siguiente:</p> <p>“Únicamente tendrán la consideración de personas con discapacidad: las afectadas por una minusvalía psíquica igual o superior al treinta y tres por ciento. Las afectadas por una minusvalía física o sensorial igual o superior al sesenta y cinco por ciento”. (2017, p. 14)</p> <p>Puestos de trabajo Torres y Jaramillo sostienen:</p> <p>Es el conjunto de tareas y responsabilidades que desempeña una persona. Existe una posición para cada persona en la organización. Ejemplo: en un grupo integrado por un jefe, dos supervisores y cinco operarios de mantenimiento existen tres puestos y ocho posiciones. (2014, p. 12)</p>	<p>La presente investigación es de enfoque cualitativo, de diseño fenomenológico y el nivel a descriptivo, tiene técnica las entrevistas semiestructuradas, siendo el instrumento el guion de entrevistas, para la recolección de datos; en el proceso de investigación se ha solicitado datos a los supervisores y jefes del hotel Crowne Plaza Lima, para lo cual se ha aplicado entrevistas personales con preguntas que aborde los temas ejes de la investigación.</p>

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N°2: GUIÓN DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

“LA IMPORTANCIA DE LA INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON HABILIDADES DIFERENTES, EN EL HOTEL CROWNE PLAZA LIMA, 2019”

Buenos días/tardes, esta entrevista tiene como finalidad obtener información acerca del reclutamiento y desenvolvimiento de las personas con habilidades especiales en hoteles de 4 estrellas, en el distrito de Miraflores, como experto, su participación es muy importante para obtener una perspectiva.

Cabe mencionar que para las siguientes preguntas se tuvo como referencia a la ley general de la persona con discapacidad y su reglamento N° 29973 y al Consejo Nacional para la Integración de Personas con Discapacidad (CONADIS) el reglamento tiene como fin buscar la igualdad de las personas con discapacidad ante la sociedad en todos sus ámbitos, se hizo énfasis en el capítulo VI “Empleo y trabajo”

CATEGORÍA 1: PERSONAS CON DISCAPACIDAD

1. ¿Usted cree que una persona con discapacidad mental (fronterizo, retraso leve) puede desenvolverse de forma óptima en cualquier área del hotel?
2. Cuáles son las limitantes en el desarrollo de labores, que usted considera puede tener alguna persona con discapacidad, al mismo tiempo, ¿cuál sería el aporte de la participación de estas personas en la organización?
3. ¿Cuáles serían las tareas y las áreas donde las personas con discapacidad puedan desempeñarse de manera efectiva? ¿Cargos y funciones?

CATEGORÍA: INSERCIÓN LABORAL EN LOS PUESTOS DE TRABAJO

4. ¿Cómo considera el desenvolvimiento de las personas con discapacidad en los puestos de trabajo? ¿Qué tipo de dificultades presenta al realizar su trabajo?
5. ¿Considera que los puestos operativos son los únicos puestos que pueden realizar las personas con discapacidad? ¿Por qué?
6. ¿Qué criterios emplearía para evaluar el desempeño de las personas con discapacidad?
7. ¿Alguna vez pudo observar algún tipo de maltrato de cualquier tipo hacia los colaboradores que padecen de alguna enfermedad, que acciones propone para evitar estas incidencias?
8. ¿De qué forma o por cual medio logran contactar a las personas con discapacidad para que puedan trabajar?
9. Una persona con discapacidad, ¿Considera le es fácil lograr algún tipo de relación laboral con los demás colaboradores? ¿Por qué?
10. ¿Cuál es el perfil de la persona con discapacidad, estima pueda ocupar un puesto en la empresa hotelera?

ANEXO N° 3: VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION – MILENKA CACERES HURTADO

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					90
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					100
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					100
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					90
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					100

PROMEDIO DE VALORACIÓN: ...95.....%.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 22/02/2021

MILENKA CACERES HURTADO

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 41070133
Teléfono N989501955

ANEXO N° 4 VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INESTIGACION – FABRIZIO ALBERCA SIALER

ASPECTO INSTRUMENTO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente	GLOBAL DEL
			00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%	
	1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.						100%
	2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.						100%
	3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.						100%
	5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad						90%
	6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias						100%
	7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos						90%
	8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.						100%
	9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico						100%
	10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.						100%

PROMEDIO DE VALORACIÓN: ...98.....%.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 17/02/2021

FABRIZIO ALBERCA SIALER

Firma del Experto Informante.

Teléfono N 43129008