

	Trabajo de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

**DIAGNÓSTICO PARA IDENTIFICAR LA NECESIDAD DE UNA POLÍTICA DE
INCLUSIÓN LABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL
HOTEL ZUANA BEACH RESORT**

Autor ANGELA DE JESÚS PÉREZ FONSECA

Código: 2012227063

Trabajo de grado para optar por el título de profesional que se le otorga

COLOMBIA SANDRA PATRICIA JARAMILLO BOTERO

Tutor de prácticas profesionales

MEYBI CASTILLO

Tutor empresarial

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

CIUDAD SANTA MARTA- MAGDALENA

2022-2

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
GENERALIDADES DE LA EMPRESA	4
ASPECTOS LEGALES, ECONÓMICOS Y ORGANIZACIONALES.....	5
FILOSOFIA INSTITUCIONAL	6
RESEÑA HISTÓRICA	7
VALORES DE LA EMPRESA	9
POLÍTICAS DE LA EMPRESA.....	10
POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	10
POLÍTICAS DE PREVENCIÓN DE CONSUMO DE ALCOHOL Y SUSTANCIAS PSICOACTIVAS	12
POLÍTICAS DE SOSTENIBILIDAD	14
INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO.....	15
DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO	15
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS	16
PROPUESTA	18
NOMBRE DE LA PROPUESTA	19
DIAGNÓSTICO	19
PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	20
JUSTIFICACION	22
OBJETIVO GENERAL.....	23
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	23
MARCO CONCEPTUAL.....	24
MARCO LEGAL	29
REFERENTES TEÓRICOS.....	35
PLAN DE ACCIÓN.....	41
RESULTADOS OBTENIDOS	48
.....	60
AUTOEVALUACIÓN	61
RECOMENDACIONES GENERALES.....	62
CONCLUSIONES	68
BIBLIOGRAFÍA.....	69

INTRODUCCIÓN

La inclusión laboral en un contexto general consiste en garantizar el derecho y la oportunidad de brindar igualdad de condiciones a todas las personas que hacen parte de una organización teniendo en cuenta el fácil acceso en los espacios, Procesos, recursos, herramientas ambientes dentro del lugar de trabajo al momento de ejercer sus obligaciones sin importar la población y género a la cual pertenezcan.

De acuerdo con lo expuesto, el presente documento pretende realizar un diagnóstico con el fin de conocer la situación actual en materia de inclusión laboral para personas con discapacidad en el Hotel Zuana Beach Resort, como una herramienta a partir de la que se puede visionar el diseño y aplicación de una política de inclusión laboral para personas con discapacidad, con el fin de salvaguardar los derechos y la igualdad de condiciones a todos los empleados en general y generar conciencia sobre la importancia que tiene crear un ambiente laboral inclusivo desde la vinculación de personas con discapacidad, para que de esta manera estos puedan aprovechar todo su potencial y formación profesional además de las herramientas que le brinde la organización para llevar a cabo las labores encomendadas en las áreas correspondientes; sin descuidar las condiciones ambientales, físicas y laborales contribuyendo así a mejorar su calidad de vida.

La principal motivación para llevar a cabo este proyecto desde el punto de vista académico, personal, como miembro de la población en condición de discapacidad, es ser un aporte para mejorar las condiciones del hotel en las áreas como mercadeo ventas, reservas y revenue entre otras que se consideran importantes adaptar

teniendo en cuenta las condiciones y necesidades de los colaboradores con discapacidad con el fin de romper paradigmas y eliminar barreras frente al tema de la inclusión de esta población en el ámbito laboral.

A continuación, se destaca la organización general del documento y el paso a paso sobre cómo se desarrolla este escrito con fines académicos. Inicialmente se contextualiza acerca de la organización en general, el área de trabajo y las actividades desarrolladas durante el proceso de prácticas profesionales, luego se da paso a describir la propuesta y los problemas encontrados que llevaron a desarrollarla, además se establecen objetivos los cuales se esperan cumplir al culminar este documento, así mismo, se citan referentes conceptuales, teóricos y ejemplos prácticos respecto al tema a tratar, del mismo modo, se ejecuta un plan de acción cuyos resultados obtenidos dan paso a realizar una autoevaluación y recomendaciones generales sobre algunas áreas que pueden ser adaptadas, finalmente las conclusiones sobre la importancia que tiene este diagnóstico en el diseño de una política de inclusión para personas con discapacidad en el momento que la empresa y todos sus miembros directivos y colaboradores lo consideren pertinente.

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

C.B. HOTELES Y RESORTS S.A. es una empresa que tiene como propósito brindar servicios de alta calidad en materia de alojamiento, alimentación, eventos, convenciones, viajes y turismo; buscando por medio de su actividad el crecimiento económico y la creación de valor para sus clientes, socios, colaboradores, proveedores y comunidad en general. Para el cumplimiento de su propósito, C.B. HOTELES Y RESORTS S.A. se reconoce como parte de la ciudad de Santa Marta, apoyando el desarrollo de su sociedad con el uso eficiente y responsable de los recursos.

Nombre de la empresa	ZUANA BEACH RESORT
Razón social	C.B. HOTELES Y RESORTS
NIT	819000986-8
Dirección principal	Carrera 2 # 6- 80 Bello Horizonte
Ciudad de domicilio	Santa Marta, Magdalena
Representante legal	Daniel Augusto Cabrales Méndez
Antigüedad Operacional	25 años
Número de empleados	406 Empleados
Actividad económica	2551101: Alojamiento en hoteles, hostales y aparta hoteles, Hospedaje día a día

Imagen 1: Información General, Fuente. Área de Sistema Integral de Gestión (SIG), Hotel Zuana Beach Resort.

ASPECTOS LEGALES, ECONÓMICOS Y ORGANIZACIONALES

Este organigrama es elaborado por la gerencia general y el grupo directivo en el que se visualizan las líneas conductuales de cada área. Existen dos gerencias, seis direcciones y un chef ejecutivo que se encarga de planificar y gestionar los servicios de las cocinas.

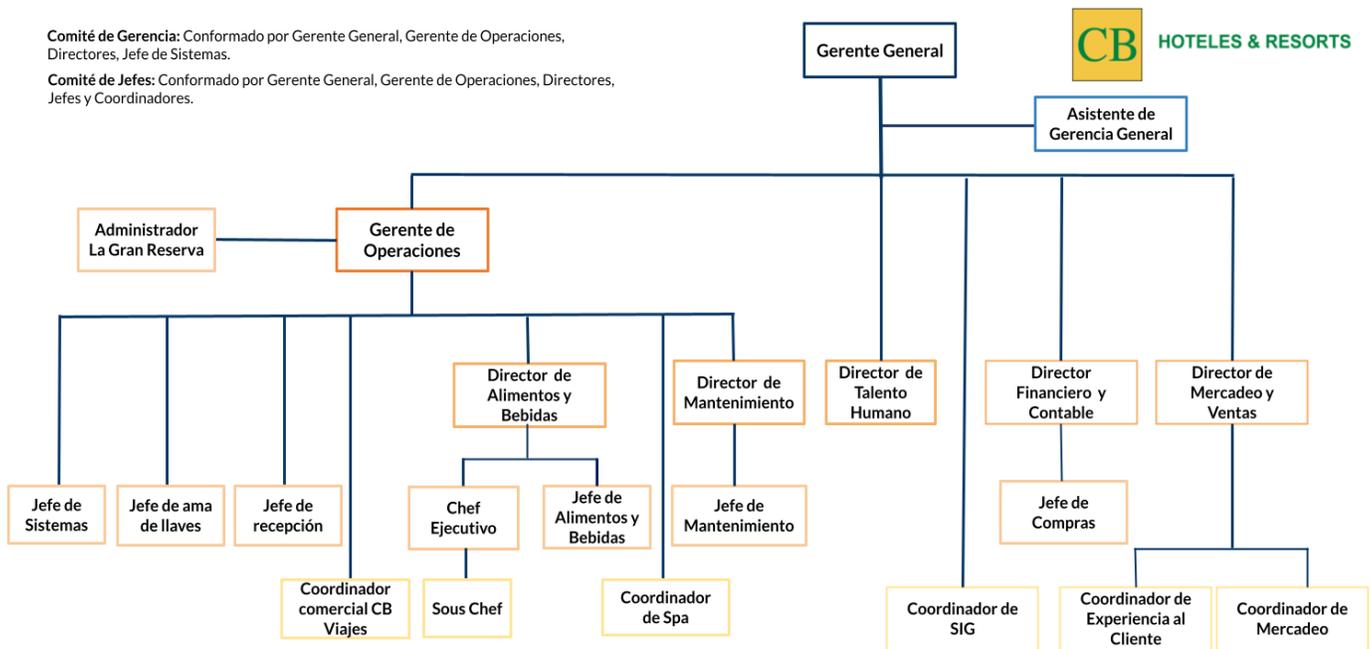


Imagen 2: Organigrama Comité de Gerencia, Fuente. Área Mercadeo y ventas Hotel Zuana Beach Resort.

FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

Dinámica

El Hotel Zuana Beach Resort, se caracteriza por brindar servicios de calidad y exclusivos al público, así mismo posee dos modalidades de servicio de hospedaje relacionadas a continuación:

Tiempo Compartido

El sistema de tiempo compartido consiste adquirir en Zuana Beach Resort, una acción que le da derecho a utilizar y disfrutar a perpetuidad una unidad inmobiliaria con destino turístico o recreacional durante una semana del año con la posibilidad de hacer el intercambio internacional y nacional de su derecho. A través de esta modalidad además ofrece beneficios como descuentos permanentes para las personas que lo adquieren y también alianzas en diferentes servicios.

Playa y Resort: Las instalaciones del Hotel Zuana Beach Resort sus habitaciones y suites cuentan con todas las comodidades, espacios amplios y decorados, con un exclusivo estilo caribeño para que durante la estadía de los huéspedes y sus familias vivan una experiencia inolvidable.

RESEÑA HISTÓRICA

El Hotel Zuana Beach Resort forma parte de un grupo muy sólido, que por su experiencia de más de 50 años es ampliamente conocido en Colombia, el Grupo Bolívar. Las empresas de la Familia Bolívar gozan de reconocida solidez en el sector financiero y por medio de Constructora Bolívar S.A., dan respaldo a Zuana Beach Resort, ellas son: Davivienda, Fiduciaria Davivienda, Davivalores, Leasing Bolívar, Fondo Seguridad Bolívar, Constructora Bolívar, CB Hoteles y Resorts, Asistencia Bolívar, Soft Bolívar, Seguros Bolívar, Seguros Comerciales Bolívar, Aseguradora el Libertador, Capitalizadora Bolívar. En el año 1994 la Familia Bolívar materializa su proyección de incursionar en el sector turístico empleando la modalidad de tiempo compartido, y es allí donde nace la sociedad C.B. Hoteles & Resorts, cimentando en la ciudad de Santa Marta, el complejo turístico denominado “Zuana Beach Resort”, el cual goza de la mayor categoría y reconocimiento, siendo elegido en múltiples ocasiones como el mejor lugar para descansar y vacacionar en la ciudad. (Lopez, s.f.) (Handle.Net, s.f.) Para su promoción y venta se cuenta con oficinas en Bogotá, Cali, Valledupar, (Oficinas flotantes) y administrado por un fideicomiso llamado Patrimonio Autónomo TDZ. Es importante conocer que significa el nombre Zuana, “La casa de los Arhuacos es la Sierra Nevada de Santa Marta, la cual consideran sagrada, ya que son de la naturaleza al igual que los hombres. Para ellos existen unos sabios y guías a los cuales llaman Mamos, que les enseñan a proteger la naturaleza y los principios que debe tener. Ésta cultura siempre dedica tiempo a contemplar y disfrutar las cosas simples que hacen parte de la naturaleza. El mito cuenta que el Mar

es la madre, y fueron los sabios Mama Zuana y Mama Sonas, quienes convirtieron las corrientes de agua en lo que ahora es el mar, para crear el mar consiguieron dos tubos de carrizo, llevaron el agua a una playa y abrieron un pozo, infundieron su espíritu, le dieron vueltas en círculo y le echaron el agua, hicieron cuatro viajes para llevar el agua. El agua se multiplicó y se expandió por el mundo, formando la mar. Por esto para ellos la mar es sagrada, ya que resguarda la sabiduría de los Mamas, y de ella nacieron todas las cosas de la naturaleza.” El nombre de Zuana se decidió tomar como nombre del Resort, buscando que la ley de la cultura Arahuaca de la naturaleza, el descanso y de las cosas hermosas, sea también una ley para cada uno de los socios, para toda la vida

A continuación, se presenta la misión y la visión de la empresa.

MISIÓN:

“En la familia Zuana, la pasión por la hospitalidad nos impulsa a generar experiencias memorables a nuestros clientes y colaboradores. Estamos comprometidos con el ambiente, la sociedad y el mejoramiento continuo de nuestros procesos”

VISIÓN

“En el año 2023 seremos reconocidos, en el sector hotelero, como la primera alternativa de descanso y diversión de las familias en el Caribe Colombiano y como una de las primeras opciones para eventos en Santa Marta.”

Sin embargo, teniendo en cuenta su importancia se considera que puede mejorar su estructura inicial con el fin de tener presente cual es la razón de ser (Que son y la actividad económica) del mismo. Una posible reorganización de la misión planteada por el Hotel Zuana Beach Resort puede ser la relacionada a continuación:

En la familia Zuana como un grupo empresarial orientado al alojamiento de alta calidad confort, y exclusividad, la pasión y hospitalidad que nos caracteriza nos impulsa a generar experiencias memorables. Estamos comprometidos con el ambiente, la sociedad y el mejoramiento continuo de nuestros procesos.

VALORES DE LA EMPRESA

El Hotel Zuana Beach Resort se caracteriza por resaltar dentro de su equipo de administrativos y colaboradores los siguientes principios y valores organizacionales relacionados con la construcción de un ambiente de trabajo que permite el desenvolvimiento profesional e idóneo de todos dentro de la organización.



Grafica 1: Valores del Hotel Zuana Beach Resort, Autoría propia.

POLÍTICAS DE LA EMPRESA

El Hotel Zuana Beach Resort establece sus políticas de seguridad para el trabajo, Políticas de prevención de consumo de alcohol y sustancia psicoactivas, Política de sostenibilidad desde su creación en el año 2021, las cuales se hacen pública con el fin de proteger la seguridad y salud de sus empleados, prevenir el consumo de sustancias psicoactivas entre colaboradores e incentivar el cuidado y conservación del medio ambiente y respectivamente.

POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

C.B. HOTELES Y RESORTS S.A es una empresa privada dedicada a la prestación de servicios hoteleros y turísticos con domicilio principal en la ciudad de Santa Marta, para ella, el bienestar integral de sus colaboradores es fundamental para la prestación de un servicio de calidad, por lo tanto, se compromete en velar por la seguridad y salud de su talento humano mediante la implementación y mejora del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), cumpliendo los siguientes objetivos:

- Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos, comprometiéndose con los respectivos controles.
- Proteger la seguridad y salud de todos sus colaboradores, mediante la mejora continua del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

- Cumplir con la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.
- Establecer una cultura de autocuidado en colaboradores, contratistas y trabajadores en misión garantizando las condiciones de seguridad y salud en el trabajo acorde a sus labores, promocionando un estilo de vida saludable y pausas activas durante la jornada laboral.
- Prevenir cualquier conducta de acoso laboral, promoviendo la sana convivencia, los valores corporativos y el código de ética de la empresa.

El funcionamiento del **Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo** contará con el apoyo del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), el Comité de Convivencia Laboral, la Brigada de Emergencia y líderes de procesos y su alcance abarca a todos los centros de trabajo de la empresa, contratistas y trabajadores en misión.

C.B. HOTELES Y RESORTS S.A brinda a sus colaboradores la infraestructura, herramientas, equipos y elementos de protección personal e individual necesarios para ejecutar las labores asignadas en su puesto de trabajo, a fin de evitar toda posible causa de accidentes de trabajo o enfermedades laborales.

POLÍTICAS DE PREVENCIÓN DE CONSUMO DE ALCOHOL Y SUSTANCIA PSICOACTIVAS

C.B. HOTELES Y RESORTS S.A tiene como prioridad asegurar un estricto cumplimiento de la política de prevención del consumo de alcohol y sustancias psicoactivas en todos los niveles de la empresa, para asegurarse ambiente de trabajo seguro, sano y productivo, dirigido a todos sus trabajadores, contratistas y trabajadores en misión.

C.B. HOTELES Y RESORTS S.A es consciente que el alcoholismo, la drogadicción y el uso de sustancias alucinógenas enervantes o que creen dependencia a los trabajadores, tienen efectos negativos en la capacidad para desempeñarse en forma adecuada y afecta seriamente la seguridad, la accidentalidad, eficiencia y productividad de otros trabajadores de la empresa y de la comunidad en general.

C.B. HOTELES Y RESORTS S.A de acuerdo con lo anterior, desarrollará su política de prevención del consumo de alcohol y sustancias psicoactivas bajo los siguientes parámetros:

- Mantener los lugares de trabajo donde premie la seguridad, la salubridad y la productividad.
- Difundir a todos sus trabajadores charlas de seguridad relacionadas con el uso y/o abuso del alcohol y drogas alucinógenas en el antes (daños físicos, psicológicos, Morales y sociales) y la prevención para el uso de estos.

- Practicar pruebas preestablecidas para detectar oportunamente el uso y/o abuso de alcohol y drogas, en cumplimiento del objetivo de la política:
 - ✓ Exámenes de ingreso a nuevos empleados, de acuerdo con lo establecido en el profesiograma de la empresa.
 - ✓ Pruebas aleatorias
 - ✓ Pruebas por sospechas, cuando exista información o causa justificada de un empleado bajo la influencia del alcohol o drogas.
 - ✓ Pruebas post accidentes laborales, de acuerdo a lo definido en el procedimiento de la investigación de accidentes, accidentes de tránsito, accidentes producidos por sueño, accidentes ocurridos por mal juicio o actos subestándar del involucrado.
 - ✓ Inspecciones no anunciadas en busca de bebidas alcohólicas o de sustancias psicoactivas que creen dependencia.

POLÍTICAS DE SOSTENIBILIDAD

C.B. HOTELES Y RESORTS S.A. es una empresa que tiene como propósito brindar servicios de alta calidad en materia de alojamiento, alimentación, eventos, convenciones, viajes y turismo; buscando por medio de su actividad el crecimiento económico y la creación de valor para sus clientes, socios, colaboradores, proveedores y comunidad en general.

Para el cumplimiento de su propósito sabe hoteles y besotes SA se reconoce como parte de la ciudad de Santa Marta, apoyando el desarrollo de su sociedad en el uso eficiente y responsable de los recursos.

C.B. HOTELES Y RESORTS S.A. considera que el cumplimiento de sus responsabilidades en materia económica, sociocultural, ambiental y laboral, parte del reconocimiento de las necesidades y expectativas de sus grupos de interés y, en consecuencia, gestiona de manera responsable el impacto que su operación genera al entorno dónde se encuentra cimentada, mediante acciones proactivas, coordinadas e integrales en toda la organización, así mismo se compromete a:

- Cumplir los requisitos establecidos en la normatividad vigente aplicable en materia de turismo sostenible.
- Promover buenas prácticas ambientales, socioculturales y económicas que favorezcan al entorno.
- Participar en actividades externas que favorezcan la gestión para la sostenibilidad.

C.B. HOTELES Y RESORTS S.A. Promueve la contratación de colaboradores en condiciones dignas y justas, dando prioridad a los pobladores locales. Manifiesta su rechazo a cualquier práctica discriminatoria hacia la población humana y la explotación sexual comercial y laboral de niños, niñas y adolescentes.

C.B. Hoteles y Resorts S.A asegura el cumplimiento de esta política de sostenibilidad a partir del liderazgo de la alta dirección, en cabeza de su gerencia general y el compromiso de todos y cada uno de sus colaboradores y asume los compromisos de mejora continua en todos los ámbitos de la sostenibilidad. Se actualizará siempre que las circunstancias lo requieran, adoptando, publicando en ambos casos nuevos objetivos.

INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

DESCRIPCION DEL ÁREA DE TRABAJO

El Hotel Zuana Beach Resort está liderado por el señor Daniel Cabrales, Gerente General quien tiene a su mando los cargos de gerencia de operaciones, dirección de alimentos y bebidas, dirección financiera y dirección de mercadeo y ventas.

El departamento de Mercadeo y Ventas está encabezado por el señor director de mercado y ventas, Edwin Peña, quien dirige a los coordinadores de mercadeo, de experiencia al cliente, de reservas y revenue y ventas quienes a su vez disponen de colaboradores en el área tales como: Diseñador Community Management, orientador de servicios, auxiliares de reservas Escomerse,

aprendiz, ejecutivo de ventas en Bogotá, Medellín y Santa Marta, respectivamente.

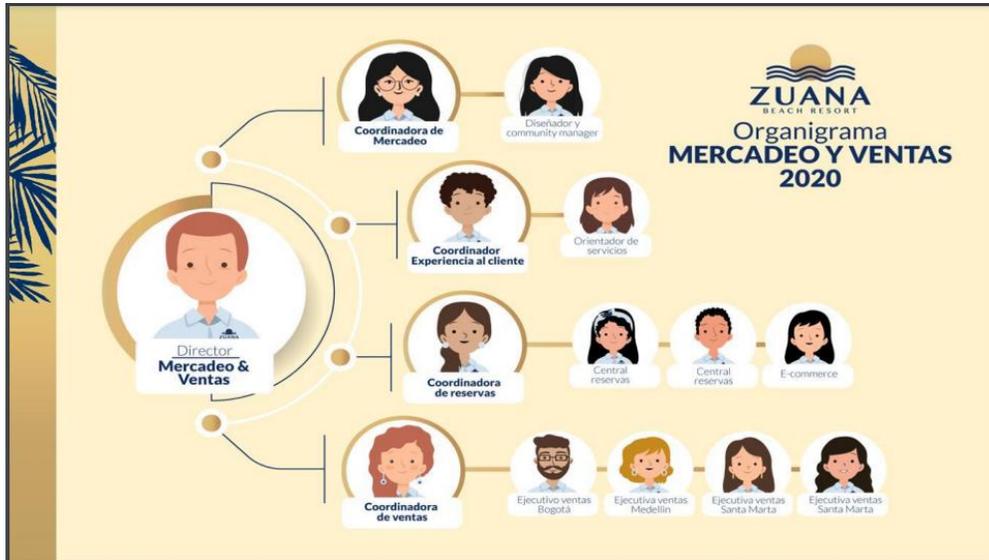


Imagen 3: Organigrama Mercadeo, ventas Reservas y Revenue, Fuente. Área de Mercadeo y Ventas Hotel Zuana Beach Resort.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS

En cumplimiento del contrato como aprendiz donde establece se establece como área de trabajo para desempeñar las prácticas profesionales el departamento de Reservas y Revenue.

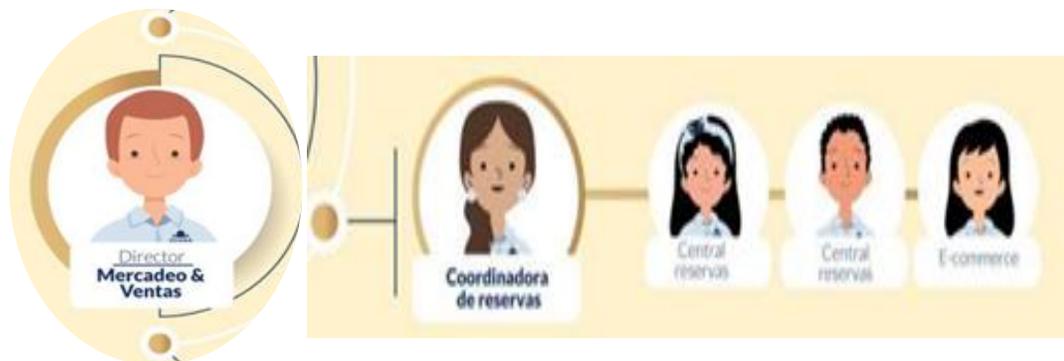


Imagen 4: Departamento de Reservas y Revenue: Tomado de Organigrama Mercadeo y Ventas.

Las funciones desempeñadas en esta área son las siguientes:

- **Hacer seguimiento diario del correo electrónico del área de reservas:**
Estar atenta y dar respuesta a todos los mensajes recibidos en el correo de reservas y registrar las sugerencias en el sistema Zeus y la base de datos por semanas de los socios del hotel.
- **Realizar los procesos de reserva para socios y particulares en el sistema Zeus Hotel:** En general consiste en cotizar y efectuar y liquidar las reservas en la plataforma Zeus.
- **Llevar seguimiento de los socios vía telefónica y WhatsApp:** Atender los requerimientos y consultas de los socios y particulares desde los medios electrónicos.
- **Crear bases de datos:** Estas con el propósito de hacer seguimiento de estadísticas de las reservas a los socios desde WhatsApp y el bloqueo de las habitaciones dispuestas para el tiempo compartido en el hotel, (Operado desde Zeus) con el fin de asegurar la estadía de los socios en las habitaciones de tiempo compartido en las cuales tienen derecho de participación en años pares o impares.

Adicionalmente, surgen otras actividades que no son muy frecuentes, sin embargo, se deben desempeñar de acuerdo con los requerimientos de la supervisora de área.

- **Apoyo en la organización de tiempo compartido:** consiste en organizar el tiempo compartido por semanas y grabar la información en Zeus para derechos de participación futura de los socios.
- **Apoyo en seguimiento de llamadas a los socios para confirmar su derecho de participación en el tiempo compartido.** Esto con el propósito de confirmar asistencia y organizar todo antes de su llegada para evitar contratiempos.

PROPUESTA

Esta propuesta nace inicialmente teniendo en cuenta lo importante que es hoy por hoy propiciar dentro de las organizaciones en general y propiamente dentro de la industria turística y hotelera específicamente en Hotel Zuana Beach Resort la cultura inclusiva entre colaboradores contratados, directivos y futuros empleados. Por lo que se plantea llevar a cabo un diagnóstico con el fin de identificar la necesidad de una política de inclusión laboral para personas con discapacidad la empresa, el cual servirá para visualizar con claridad como se encuentra actualmente la compañía en cuanto a capacitación sobre disposición para eliminar barreras actitudinales, llevar a cabo abordaje exitoso desde el punto de vista social, emocional y físico, además conocer que necesidades tiene en material estructural de infraestructura, equipos y herramientas, qué medidas tomar y como implementar a futuro esta política que a su vez representa un avance importante para valorizar los derechos de esta población sin importar su tipo de discapacidad (Auditiva, Visual, Motriz-Física, Múltiple

Psicosocial), también para su desenvolvimiento de manera efectiva en las responsabilidades asignadas en sus área de labores.

NOMBRE DE LA PROPUESTA

Diagnostico Para Identificar La Necesidad De Una Política De Inclusión Laboral
Para Personas Con Discapacidad En El Hotel Zuana Beach Resort.

DIAGNÓSTICO

A lo largo de estos 6 meses en calidad de aprendiz y miembro de la población en condición de discapacidad luego de indagar con respecto al tema en cuestión de la mano con directivos, jefes de área, y colaboradores de los departamentos de Recursos Humanos, Seguridad para el Trabajo, Mercadeo -Ventas, Reservas y Revenue, Alimentos y Bebidas entre otras, se evidencia la carencia de un documento diagnóstico como eje orientador para desarrollar una política de inclusión laboral para personas con discapacidad en la cual es necesario que esté inmerso el protocolo en cuanto al abordaje de la defensa de los derechos, los medios para desempeñar de manera efectiva las labores este grupo poblacional dentro de las áreas administrativas, incluso se observa que aún no existe un instrumento normativo formal con esta finalidad; lo cual motiva a trabajar sobre este bosquejo como punto de partida y medio propositivo para que los diferentes actores involucrados en la

empresa creen acciones cuyo fin sea la creación y cumplimiento de esta directriz institucional.

PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El Hotel Zuana Beach Resort es una compañía que brinda servicios de alta calidad en materia de alojamiento, eventos, convenciones, viajes y turismo, cuyo objetivo es brindar experiencias únicas y memorables a sus clientes y socios, pero además éste se preocupa por el bienestar de sus colaboradores y proveedores con el fin de que cuenten con las condiciones dignas y justas teniendo como prioridad la comunidad local.

En este sentido, cabe destacar que el Hotel Zuana Beach Resort es un referente importante en cuanto su excelente gestión económica, sociocultural, ambiental y laboral en la región. Está comprometido con cumplir los requisitos establecidos en la normatividad vigente aplicable en materia de turismo sostenible.

Promover buenas prácticas ambientales, Socioculturales y económicas que favorezcan al entorno.

Participar en actividades externas que favorezcan la gestión para la sostenibilidad

Informar tanto interna como externamente sobre los avances y actuaciones que la empresa realiza en cuanto a la sostenibilidad turística.

Informar tanto interna como externamente sobre los avances y actuaciones que la empresa realiza en cuanto a la sostenibilidad turística.

Así mismo manifiesta su rechazo a cualquier práctica discriminatoria hacia la población humana y a la explotación sexual comercial y laboral de niños, niñas y adolescentes.

En la actualidad en su equipo de trabajo el Hotel Zuana Beach Resort tiene vinculados un colaborador con discapacidad física en el área de Lavandería y una aprendiz en el área de Reservas y Revenue, los cuales representan el 0.004% de la muestra. Sin embargo, pese a que este porcentaje es un inicio importante para trabajar por la inclusión no es suficiente para determinar que la organización es totalmente inclusiva; por lo tanto, y en consecuencia de su excelente labor y reconocimiento en el cumplimiento de sus políticas de Sostenibilidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Prevención de Consumo de Alcohol ya establecidas es importante mencionar que se hace necesario también tener en cuenta la creación y desarrollo de una política de inclusión laboral para personas con discapacidad como directriz para defender los derechos y brindar las garantías y herramientas en general necesarias que permitan la inserción y permanencia masiva de miembros de esta población con diferentes tipos de discapacidad a corto, mediano y largo plazo.

JUSTIFICACIÓN

Esta investigación surge con el propósito de indagar sobre ¿Que hace falta en términos generales internamente del Hotel Zuana Beach Resort para reclutar dentro de su equipo de trabajo en las áreas administrativas personas en condición de discapacidad?, ¿Por qué es importante una política de inclusión laboral para personas con discapacidad dentro del hotel?

Además, es importante reconocer ¿cuáles son las ventajas y desventajas en materia de inclusión laboral de personas con discapacidad para la empresa y el colaborador?

Teniendo en cuenta estas variables se aspira tener una percepción concreta respecto a celebrar un contrato con personas que poseen alguna discapacidad y de esta manera generar con el departamento de SIG. y Recursos Humanos estrategias inclusivas que permitan al Hotel Zuana Beach Resort seguir avanzando con más fuerza y valor competitivo frente a sus clientes, en la ciudad de Santa Marta Colombia y el Mundo.

Cabe destacar la importancia que tiene este proyecto en el ámbito social ya que los resultados obtenidos buscan eliminar en gran medida las berreras que aún existen sobre la inclusión de personas con discapacidad y desde la puesta en marcha en un futuro de la política de inclusión laboral para personas con discapacidad sensibilizar a otras empresas particulares y de la industria para que sean parte fundamental en la contribución de una sociedad generadora de oportunidades e igualdad para esta población en particular.

OBJETIVO GENERAL

Realizar un diagnóstico para identificar la necesidad de una política de inclusión laboral para personas con discapacidad en el Hotel Zuana Beach Resort.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Caracterizar la población que hace parte de las oficinas administrativas con el fin de identificar la población objetivo para el estudio diagnóstico en el hotel Zuana Beach Resort.
2. Analizar los resultados obtenidos sobre percepción de los colaboradores del Hotel Zuana Beach Resort.
3. Facilitar a la organización información para desarrollar la política de inclusión laboral para personas con discapacidad.
4. Proponer mejoras para adaptar los puestos de trabajo en el área administrativas para los colaboradores con discapacidad.

MARCO CONCEPTUAL

En este apartado se definen los conceptos importantes que ayudarán a comprender el tema en cuestión.

Referentes Conceptuales:

Inclusión Social: Según establece ley 1618, (2013) Es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

Inclusión laboral: Según Bernal, I. (Encolombia.com) Es una estrategia que le permite a las empresas tener diversidad de talentos, sin caer en discriminaciones ni estereotipos; de hecho, estudios han demostrado que la inclusión promueve la innovación, la creatividad y la orientación al cliente.

La discapacidad: Según Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, (2005) Es definida como una deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social.

Persona con Discapacidad: Como lo afirma en su artículo 2, la ley 1618, (2013)

Las personas con discapacidad son aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, en interacción con diversas barreras, pueden obstaculizar su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás.

Acceso y accesibilidad: Condiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, tanto en zonas urbanas como rurales. Las ayudas técnicas se harán con tecnología apropiada teniendo en cuenta estatura, tamaño, peso y necesidad de la persona.

Barreras: Cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad. Estas pueden ser:

Actitudinales: Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con y/o en situación de discapacidad a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad.

Comunicativas: Aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en

condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas con discapacidad a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.

Físicas: Aquellos obstáculos materiales, tangibles o contruidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad por parte de las personas con discapacidad.

Rehabilitación funcional: Proceso de acciones médicas y terapéuticas, encaminadas a lograr que las personas con discapacidad estén en condiciones de alcanzar y mantener un estado funcional óptimo desde el punto de vista físico, sensorial, intelectual, psíquico o social, de manera que les posibilite modificar su propia vida y ser más independientes.

Rehabilitación integral: Mejoramiento de la calidad de vida y la plena integración de la persona con discapacidad al medio familiar, social y ocupacional, a través de procesos terapéuticos, educativos y formativos que se brindan acorde al tipo de discapacidad.

Enfoque diferencial: Es la inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas.

Redes nacionales y regionales de y para personas con discapacidad: Son estructuras sin personería jurídica, que agrupan las organizaciones de y para personas con discapacidad, que apoyan la implementación de la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

TIPOS DE DISCAPACIDAD

De acuerdo con la resolución 1293, (2022) Emitida por el Ministerio de Salud en Colombia se definen los siguientes conceptos.

Discapacidad auditiva: En esta categoría se encuentran personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia, presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral.

Discapacidad física: Personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel musculo esquelético, neurológico, tegumentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal.

Discapacidad intelectual: Personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, et aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia.

Discapacidad visual: Se incluye a aquellas personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos. Se incluye a las personas ciegas y a las personas con baja visión, es decir, quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, o haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca, independientemente de que sea por uno o ambos ojos.

Discapacidad Múltiple: Presencia de dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes.

MARCO LEGAL

La inclusión laboral para personas con discapacidad es tema de conversación en gran parte del mundo, sobre todo en países donde se ha convertido en una necesidad y mas que eso prioridad defender los derechos de esta población minoritaria pero que ha causado gran impacto social.

A nivel internacional existen entidades que trabajan a través de sus normativas las cuales contienen directrices específicas en relación también con brindar atención especial, generar integración social y mitigar el impacto de discriminación de esta población. Estas normas representan el compromiso que tiene los países de cumplir la legislación y los lineamientos que estos contemplan.

Dentro de las instituciones que se destacan están:

Declaración de los Derechos de los impedidos. ONU (1975) Establece los principios relativos a la igualdad de trato y acceso a los servicios que ayudan a desarrollar las capacidades de las personas con discapacidad y aceleran su integración social.

Declaración de Cartagena (2002) Donde se determinan las políticas Integrales para las Personas con Discapacidad en el área iberoamericana.

Convención de las Personas con Discapacidad – ONU (2006) promueve, protege y garantiza el disfrute pleno de los derechos humanos de las personas con discapacidad.

Teniendo en cuenta la accesibilidad, libertad de movimiento, empleo, y no discriminación.

Resolución 62/127 ONU (2008) la cual determina la aplicación del Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad: realización de los objetivos de desarrollo del Milenio para las personas con discapacidad.

Así mismo, para hacer efectiva la inclusión de personas con discapacidad en Colombia el gobierno nacional emite el marco normativo donde se encuentran las siguientes normas, a través de la Constitución Política de 1991:

➤ Artículo 13. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.

➤ Artículo 47. El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran.

➤ Artículo 54. Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud.

➤ Artículo 68. La erradicación del analfabetismo y la educación de personas con limitaciones físicas o mentales, o con capacidades excepcionales, son obligaciones especiales del Estado

- Ley 361 de 1997. Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
- Ley 762 de 2002. "Por medio de la cual se aprueba la "Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas en Situación de Discapacidad", suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el siete (7) de junio de mil novecientos noventa y nueve (1999)"
- Ley 1996. Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad.
- Ley 1752. Por medio del cual se modifica la ley no. 1482 de 2011, para sancionar penalmente la discriminación contra las personas con discapacidad.
- Ley 1145. Por medio de la cual se organiza el sistema nacional de discapacidad y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1346. Por medio de la cual se aprueba la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, adoptada por la asamblea general de las naciones unidas el 13 de diciembre de 2006.

Por su parte, el objetivo de la Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social -PPDIS, es asegurar el goce pleno de los derechos y el cumplimiento de los

deberes de las personas con discapacidad, sus familias y cuidadores para el periodo 2013 – 2022.

El Ministerio de Salud y Protección Social y el Ministerio de Trabajo contempla una política pública y con ella una serie de leyes y decretos importantes con el propósito de difundir y promover los principios y derechos fundamentales en el trabajo para la inclusión de las personas con discapacidad en el mercado laboral. Por tal motivo desde estas entidades se trabaja arduamente para sensibilizar a las empresas sobre la promoción del empleo de las personas con discapacidad, los procesos de reglamentación de los derechos y garantías de las personas con discapacidad, y la reglamentación para la conformación y funcionamiento del Consejo para la Inclusión de la Discapacidad. Con esto se queda claro que es deber de las empresas adoptar y acatar estas medidas como parte de su responsabilidad social empresarial.

La Ley Estatutaria 1618 de febrero (2013) garantiza y asegura el ejercicio efectivo de los derechos de las personas en situación de discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acciones afirmativas y ajustes razonables, eliminando toda forma de discriminación a las personas por razón de su discapacidad, lo cual requiere reglamentación, programas y acciones tendientes a garantizar los derechos, beneficios y obligaciones laborales de las personas con discapacidad.

Así mismo, la Ley No. 361 de 1997 establece mecanismos de integración social y laboral de las personas con Discapacidad, de la mano con el decreto 392 del 26 de febrero de 2018. Por el cual se establecen incentivos en los procesos de contratación a las empresas que tengan vinculadas personas con discapacidad.

➤ Ley 1346 De 2009. Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.

➤ Decreto 19 De 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, se menciona la atención preferencial que deben prestar a las entidades del estado a las personas en situación de discapacidad.

Por otro lado, en lo que refiere a las normas establecidas sobre el empleo a personas con discapacidad se determinan las siguientes:

- Ley 82 1988 Aprueba el convenio de la OIT respecto a la garantía de derechos laborales de la población con discapacidad en Colombia.
- Decreto 917 1999 Mediante el cual se adopta el Manual Único para la Calificación de la Invalidez-MUCI, y se determina que el contenido en ese decreto se aplica a todos los habitantes del territorio nacional, a los trabajadores de los sectores público, oficial, semioficial, en todos sus órdenes, y del sector privado en general, para determinar la pérdida de la capacidad laboral de cualquier origen.
- Ley 1429 2010 Por la cual se expide la Ley de Formalización y Generación de Empleo. Art. 10 sobre Descuento en el Impuesto sobre la Renta y

Complementarios de los aportes parafiscales y otras contribuciones de nómina para los empleadores que contraten personas en situación de desplazamiento, en proceso de reintegración o discapacidad.

- Decreto 1510 2013 Expedida por el DNP. “Por el cual se reglamenta el Sistema de Compras y “contratación pública” En su Artículo 33 sobre Factores de desempate: entre dos o más ofertas que se presentan para contratación estatal. Habrá Preferencias a favor de empleadores particulares que vinculen laboralmente Personas con Discapacidad debidamente certificadas en un 10% de su planta de trabajadores. Aplica para adjudicación y celebración de contratos de organismos estatales. Ley 1562 2012 "Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional". Artículo 17. Honorarios Juntas Nacional y Regionales ante situaciones de “invalidez”.
- Ley 1607 2013 Por la cual se expiden normas en materia tributaria y se dictan otras disposiciones. Art. 49, sobre servicios gravados con la tarifa del cinco por ciento (5%), numeral 4. Cuando los servicios mencionados sean prestados mediante personas con discapacidad.

REFERENTES TEÓRICOS

La inserción laboral para personas con discapacidad ha tenido mayor relevancia en los últimos años principalmente porque ha sido objeto de estudio e investigación. En el sector hotelero muchos son los casos en los que se ha evidenciado que existe la intención de trabajar por brindar a la población formas de adaptación e inclusión laboral con el fin de destacar las capacidades que poseen profesionalmente y apoyarles en el desenvolvimiento de sus obligaciones y de esta manera brindar bienestar a ellos y sus familias.

En el ámbito internacional la OIT- Organización Internacional para el Trabajo (2017) indica que las personas con discapacidad representan aproximadamente 15 millones de personas, 15% de la población mundial, el 80% está en edad de trabajar, sin embargo, la población con discapacidad principalmente las mujeres se enfrentan a enormes barreras actitudinales, físicas y de formación que dificultan la igualdad de oportunidades en el trabajo además, la PCD (Población Con Discapacidad) experimentan una alta tasa de desempleo riesgo de inactividad económica y de protección social por ello frente a este panorama la OIT destaca tener un compromiso a largo plazo para promover la justicia social y la inclusión labor en personas con discapacidad, por lo cual implementa ejes importantes como cimiento de dicho compromiso los cuales son:

- Programas o iniciativas específicas para superar las barreras y desventajas frente a la vida laboral.

- Garantizar inclusión de PCD en servicios y actividades generales, formación profesional, promoción de empleo y estrategias para la reducción de la pobreza en alianza con la ONU.

Así mismo La OIT - Organización Internacional para el Trabajo (2016) promociona a través de una guía la diversidad y la inclusión. esta tiene como objetivo contribuir a los empleados de todos los sectores a proporcionar ajustes razonables en el lugar de trabajo, teniendo en cuenta también los equipos el tiempo de trabajo y la organización del empleado para ejercer sus labores de modo que sus habilidades y talentos puedan utilizarse al máximo de su capacidad. Al reconocer y adaptarse a las necesidades individuales, las empresas crean entornos de trabajo que realmente dan la bienvenida a la diversidad de su personal y, por lo tanto, contribuyen a un mayor éxito empresarial.

Por otro lado en Argentina, el Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social “ Establece a través de la coordinación de apoyo a trabajadores con discapacidad implementa programas y acciones destinados a la inserción laboral de personas con discapacidad en el mercado laboral competitivo incentivando además el emprendimiento con el fin de promover igualdad de oportunidades y también contribuir en el bienestar social, económico y laboral de la población” **Ministerio de trabajo empleo y seguridad social.**

Por su parte el Ministerio de Trabajo a nivel Nacional en 2014 presenta una guía como instrumento para efectuar el proceso laboral de personas con discapacidad, este tiene como objetivo aplicar las posibilidades de inclusión laboral en las población en un marco general de experiencias de inclusión y vinculación laboral, la guía busca destacar en 9 capítulos la importancia de trabajar por la inclusión laboral de personas

con discapacidad teniendo en cuenta aspectos importantes como la normatividad, paso a paso de la inclusión laboral, beneficios legales y tributarios para las empresas, ajustes razonables en inclusión laboral para cada discapacidad, procesos de inclusión laboral para PCD, destaca a demás instituciones que apoyan la inclusión y resalta el papel de la fundación “BEST BUDDIES” como referente de la inclusión laboral.



Imagen 5: Fuente. Página Web fundación “BEST BUDDIES”

CASOS PRÁCTICOS DE INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA INDUSTRIA HOTELERA

Los casos prácticos en los que se basa este proyecto son un claro ejemplo de los avances significativos que se han dado en cuanto a políticas de inclusión laboral para personas con discapacidad en la industria turística a nivel nacional e internacional.

La Cadena Internacional Marriot, por ejemplo, es uno de los líderes en la inclusión laboral para personas con discapacidad, a través de su programa “diversidad e inclusión” fomentado desde el año 1977 se denomina una cadena hotelera líder a nivel mundial y por ello considera que la diversidad y la inclusión juegan un papel importante en la relación con sus valores, objetivos y estrategias empresariales. Esta destaca que en gran medida su éxito está ligado con crear oportunidades para todas las personas directas o indirectamente vinculadas en la organización.

Su política de diversidad e inclusión es respaldada por la junta directiva y el comité de excelencia como prioridad. Por esta razón uno de los objetivos de esta cadena prestigiosa es “*crear oportunidades en las comunidades de todo el mundo*”.

Partiendo desde este punto Marriot Internacional resalta que está estratégicamente aliado con organizaciones en América el Caribe y Latinoamérica, Asia del pacífico, Europa, Oriente medio y África, que hoy por hoy son un modelo para seguir en oportunidades de empleo y capacitación para jóvenes que pertenecen a su equipo de trabajo.

Al igual que la anterior, en España, según la información relacionada en “LinkedIn” la cadena internacional ILUNION HOTELS, conformada por 28 establecimientos repartidos en 13 destinos internacionales, Madrid, Málaga y Barcelona, enfocan su estrategia en la integración de accesibilidad y la discapacidad es una manera transversal en toda la organización. Desde el año 2013 es reconocida por su Certificación “BEQUAL” que verifica y garantiza su compromiso de trabajar por la inclusión laboral de personas con discapacidad, razón de más para ser denominada líder en inclusión laboral para personas con discapacidad en gran parte del territorio europeo y del mundo, esta cadena hotelera ha fomentado inclusión también en otros países como Colombia a un número considerable de personas con algún tipo de discapacidad.

Gracias a la iniciativa #LaborSinBarreras! el hotel almirante Cartagena a uno de los hoteles pioneros en inclusión laboral para personas con discapacidad en Colombia, la política de inclusión laboral implementada este ha sido garante de empleabilidad en el sector hotelero y turístico, actualmente, se encuentra personal vinculado en sus áreas de alimentos y bebidas, Panadería ama de llaves y mercadeo y ventas.

Por su parte el Hotel Torre de Cali quien inició el camino de la inclusión de la mano con el Instituto Tobías Emanuel, resalta que en la actualidad hay tres beneficiarios en labores de aprendiz de cocina, lo cual causó un impacto positivo como indica la

directora del Instituto Elizabeth Romero: *“El Hotel se sensibilizó hacia la discapacidad y han ganado en clima laboral. Son más sensibles a la diversidad”.*

Como se ha visto anteriormente en los ejemplos citados la inclusión laboral para personas con discapacidad es un tema que ha tenido una importante relevancia a nivel Nacional e Internacional, sin embargo, a nivel local existen limitaciones, y esto causa que haya mayor interés en buscar estrategias para desarrollarla en el Sector Hotelero de la ciudad de Santa Marta y el departamento del Magdalena.

PLAN DE ACCIÓN

Como estrategia para desarrollar de manera organizada y exitosa el proyecto se describen a continuación las actividades y el tiempo en el que han sido ejecutadas.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES						
ACTIVIDADES	MESES					
	1	2	3	4	5	6
Decisión sobre la propuesta de trabajo de Prácticas Profesionales						
Primera visita tutora de practicas						
Recolección de información empresarial del Hotel Zuana Beach Resort						
Reunión de apoyo con docente externo						
Redacción de inicial del documento (Introducción, Objetivos e Información general de la empresa)						
Reunión virtual de tutoría para revisión y ajustes de primera parte del documento						
Descripción de la propuesta, planteamiento del problema y justificación del Proyecto de Prácticas Profesionales.						
Investigación y redacción de referentes (conceptuales, teóricos y casos prácticos) para alimentar el Informe de Practicas Profesionales.						
Revisión y sugerencia tutorial en avances en el documento vía correo electrónico.						
Acompañamiento externo y asignación marco legal para fortalecimiento del proyecto						
Diseño y aplicación de instrumento para obtener los resultados de la investigación						
Análisis y Descripción de los resultados obtenidos						
Redacción final del documento de prácticas profesionales						
Revisión final de tutoría						
Socialización y evaluación de la propuesta ante el área encargadas						

Tabla 1: Cronograma de Actividades de la Propuesta, Autoría Propia.

Del mismo modo, siguiendo con la importancia de cumplir los objetivos expuestos se describe un plan de actividades metodológicas y su respectiva aplicación cuya finalidad es la secuencia de la cual se toman los resultados de este documento practico con fines académicos.

PLAN DE ACTIVIDADES		
OBJETIVOS	METODOLOGÍA	APLICACIÓN
Caracterizar la población que hace parte de las oficinas administrativas con el fin de identificar la población objetivo para el estudio diagnostico en el hotel Zuana Beach Resort.	Encuestas (Técnica de Recolección de información),	Difusión de la herramienta utilizada por medio de la redes sociales WhatsApp e Instagram.
Analizar los resultados obtenidos sobre percepción de los colaboradores del Hotel Zuana Beach Resort.	Revisión detallada de la herramienta utilizada para la obtención de los resultados.	Gráficos de barra y circular obtenidos de la herramienta de recolección de datos.

Facilitar a la organización información para desarrollar la política de inclusión laboral para personas con discapacidad.	Documentación organizada de la propuesta de prácticas profesionales.	Información escrita por la autora y Consulta de referentes bibliográficos (documentos y páginas de internet)
Proponer mejoras para adaptar los puestos de trabajo en el área administrativa para los colaboradores con discapacidad.	Observación directa de la problemática.	Durante el proceso de aprendizaje.

Tabla 2: Plan de Actividades para el Desarrollo de la Propuesta, Autoría Propia.

También, se realiza un estudio descriptivo a través de una encuesta como herramienta metodológica para tener un acercamiento en tiempo real con la información que se desea encontrar y que determina el diagnóstico con el que se encuentra la empresa actualmente en materia de inclusión de las personas en condición de discapacidad en el campo laboral.

El análisis de este modelo se parte en dos fases la primera es caracterizar los empleados según su área en la búsqueda de la población objetivo y la segunda evaluar el conocimiento que las personas involucradas tienen sobre la existencia de empleados en condición de discapacidad que labora dentro de su equipo de trabajo y

las condiciones con las que cuenta la organización en materia estructural y jurídica para un desarrollo organizacional inclusivo exitoso.

Para la participación de esta encuesta se tiene en cuenta tanto al personal Administrativo, (campo donde se desarrolla la práctica profesional) como los colaboradores del campo Operativo del Hotel Zuana Beach Resort.

Por otro lado, el banco de preguntas con las que se busca obtener los resultados esperados es el siguiente:

Dirigida a colaboradores del HOTEL ZUANA BEACH RESORT.

1. ¿En cuál área del HOTEL ZUANA BEACH RESORT se encuentra vinculado?
Administrativa
Operativa
2. ¿Presenta alguna condición de discapacidad?
Si
No
3. En caso de responder afirmativamente, indique cuál es su discapacidad
4. ¿Cuenta el Hotel Zuana Beach Resort con colaboradores en condición de discapacidad?
Si
No
Desconoce
5. ¿Existen en el Hotel Zuana Beach Resort puestos de trabajo adaptados o creados para las personas con discapacidad?

Si
No
Lo desconozco

6. su respuesta anterior fue afirmativa, por favor indique en que área se desempeñan los colaboradores con discapacidad del Hotel Zuana Beach Resort.

Si

No

Desconoce

7. Tiene conocimiento, ¿si el Hotel Zuana Beach Resort cuenta con Procesos de Selección para personas con discapacidad?

SI

NO

Desconoce

8. ¿Considera usted, que el Hotel Zuana Beach Resort, cuenta con esta infraestructura adaptada para colaboradores con discapacidad?

Si

No

Lo desconoce

9. Las Herramientas Tecnológicas Adaptadas ayudan a las personas con discapacidad en dos áreas principales de su vida: la laboral y la personal. Estas pueden ser herramientas como teclados accesibles, braille, lámparas portátiles, guías de firma, IOS, (para discapacidad visual) programas o aplicaciones que traducen conversaciones a texto, notificaciones de los dispositivos en señales visuales o sensitivas, para discapacidad auditiva) sistema de localización a zonas y accesos adaptados para la accesibilidad (para discapacidad física).

¿Cuenta el Hotel Zuana Beach Resort, con estas herramientas?

Si

No

Desconoce

10. De los siguientes enunciados, ¿cuál considera ser el motivo principal para que el Hotel Zuana Beach Resort contratara Personas con Discapacidad?

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

DEDUCCIÓN TRIBUTARIA

MÁRKETING EMPRESARIAL

OTRO

11. ¿Considera usted que implementar una política de inclusión laboral para personas con discapacidad puede mejorar la percepción del Hotel hacia los usuarios, frente a la cultura inclusiva de personas con discapacidad?

Si

No

Desconoce

12. ¿Cuál es su percepción frente a crear procesos de inclusión laboral para personas con discapacidad en el Hotel Zuana Beach Resort?

a. Excelente

b. Bueno

c. Regular

d. Malo

e. Es indiferente

13. ¿Conoce usted la normativa legal que garantiza la inclusión laboral para personas con discapacidad?

Si

No

14. ¿Tiene conocimiento acerca de las leyes que contemplan los beneficios legales y tributarios que tiene una empresa al contratar personas con discapacidad en su equipo de trabajo?

Si

No

Análisis:

El Formulario se lleva a cabo a través de la herramienta llamada "Google Form", el medio de difusión de este enlace acompañado de un mensaje de invitación son las redes sociales (WhatsApp e Instagram).

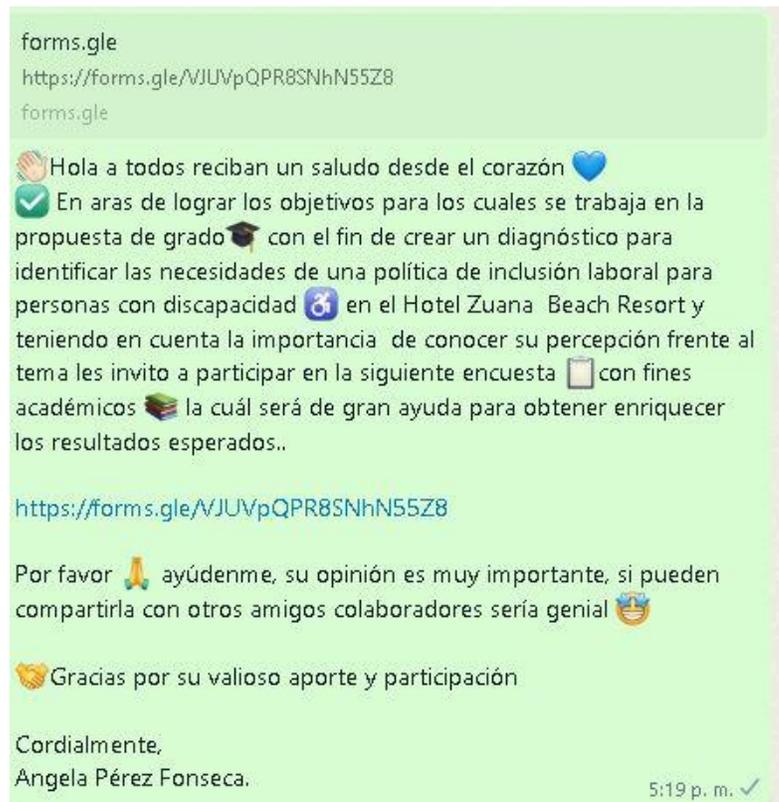


Imagen 6: Mensaje de Invitación para Diligenciar la Encuesta, Autoría Propia.

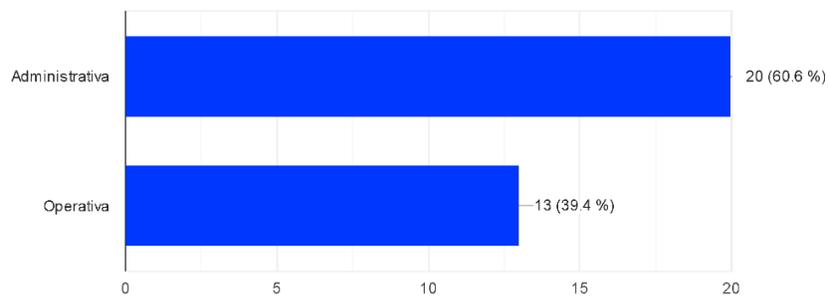
Análisis de la Muestra: Teniendo en cuenta el número extenso de empleados que posee el hotel Zuana Beach Resort se toma la decisión de seleccionar una muestra significativa de posibles participantes correspondiente a 60 personas las cuales representan el 100% para la aplicación del estudio. Sin embargo, de este porcentaje solo la mitad, es decir, exactamente 33 miembros la han diligenciado. Lo cual es considerable para obtener un resultado apto con el que se puedan determinar las conclusiones.

RESULTADOS OBTENIDOS

A continuación, se relacionan y se analizan los resultados obtenidos luego de la aplicación de la encuesta y la participación por parte de los colaboradores de las áreas Administrativas y Operativas del Hotel Zuana Beach Resort.

A la pregunta

1. ¿En cuál área del HOTEL ZUANA BEACH RESORT se encuentra vinculado?
33 respuestas

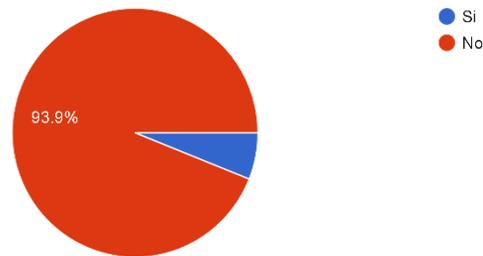


Gráfica:2 Área donde se encuentra vinculado

Fuente: Respuestas de Google form

Como lo muestra la gráfica anterior el 60.6 % de los participantes ejercen sus labores en las áreas Administrativas del Hotel Zuana Beach Resort lo cual cumple con la primera parte del objetivo inicial de esta propuesta sobre la caracterización de los empleados en cuanto al área donde desempeñan sus labores,

2- ¿Presenta alguna condición de discapacidad?
33 respuestas



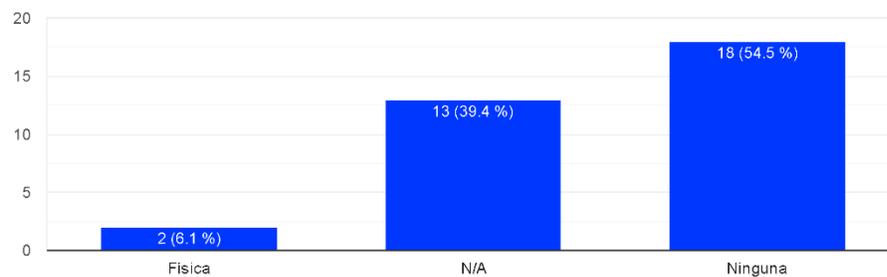
Grafica 3: Caracterización de la Población con Discapacidad.

Fuente: Respuestas de Google Form

Sin embargo, en lo que refiere a caracterizar la población objetivo se encontró que solo el 6.1% de las personas encuestadas es decir un total de 2 participantes de la muestra presentan alguna discapacidad.

Siguiendo con el proceso de caracterización la gráfica a continuación indica que su tipo de discapacidad es física.

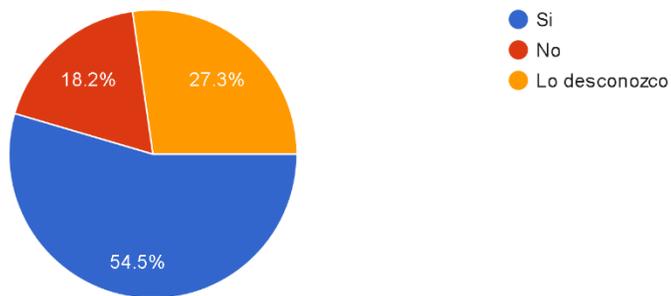
3. En caso de responder afirmativamente, indique cuál es su discapacidad
33 respuestas



Grafica 4: Caracterización de la Población con Discapacidad.

por otro lado, tal como se manifiesta en el desarrollo del plan de actividades en esta parte del formulario se busca conocer que tan informados están los empleados sobre la existencia de miembros de la población en condición de discapacidad dentro de la empresa.

4. ¿Cuenta el Hotel Zuana Beach Resort con colaboradores en condición de discapacidad?
33 respuestas



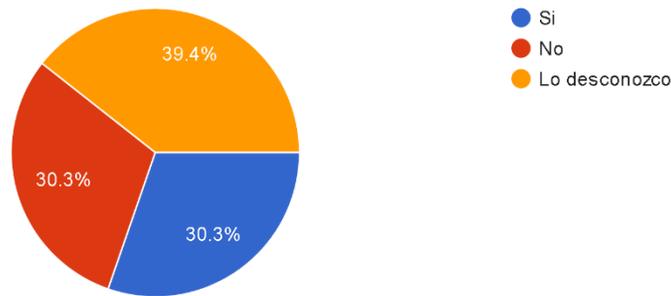
Grafica 5: Caracterización de la Población con Discapacidad

Fuente: Respuestas de Google Form

Según las personas encuestadas el 54.5 % afirma que el Hotel Zuana Beach Resort cuenta con colaboradores con discapacidad dentro de su equipo de trabajo por lo que entonces se hace necesario sumar esfuerzos y crear estrategias en pro de las mejoras continuas pertinentes para asegurar su bienestar durante su jornada laboral.

5. ¿Existen en el Hotel Zuana Beach Resort puestos de trabajo adaptados o creados para las personas con discapacidad?

33 respuestas



Grafica 6: Puestos adaptados o Creados para Personas con Discapacidad.

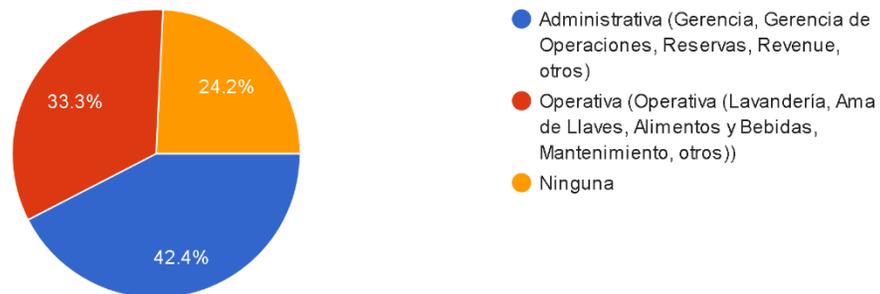
Fuente: Respuestas de Google Form.

El 39.4% de los colaboradores a donde se dirige esta encuesta desconoce que haya puestos adaptados o creados para personas con discapacidad, mientras que otro 60.6 % divide sus opiniones, sin embargo, desde la experiencia personal en la práctica se evidencia que aún faltan adecuaciones por ejecutar acorde con las necesidades puntuales de los posibles empleados contratados. Por lo que se considera importante invitar a las áreas directamente encargadas de tomar esta decisión, realizar cambios en los lugares que se consideren aptos para instalar a una persona en condición de Discapacidad. Se recomienda además socializarlos para mitigar el desconocimiento frente a procesos de inclusión que se presenten para que se dé un cumplimiento efectivo del ambiente laboral inclusivo.

No obstante, cabe destacar la labor y sensibilización por parte de la organización para cumplir cabal mente con los requerimientos físicos y así garantizar el fácil acceso y adaptación de las personas que de ella hacen parte como colaboradores.

6. Si su respuesta anterior fue afirmativa, por favor indique en que área se desempeñan los colaboradores con discapacidad del Hotel Zuana Beach Resort.

33 respuestas



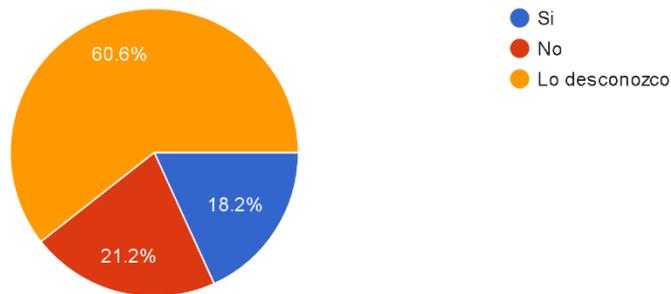
Grafica 7: Áreas de Desempeño de las Personas con Discapacidad.

Fuente: Respuestas de Google Form

Del análisis de esta grafica se puede inferir que a pesar de que los encuestados en la pregunta anterior en su mayoría desconocen información sobre los puestos de trabajo adaptados identifican las áreas donde se encuentran ubicados los colaboradores con discapacidad, destacando con un 42.4 % que ocupan un cargo en las áreas administrativas.

7. Tiene conocimiento, ¿si el Hotel Zuana Beach Resort cuenta con Procesos de Selección para personas con discapacidad?

33 respuestas



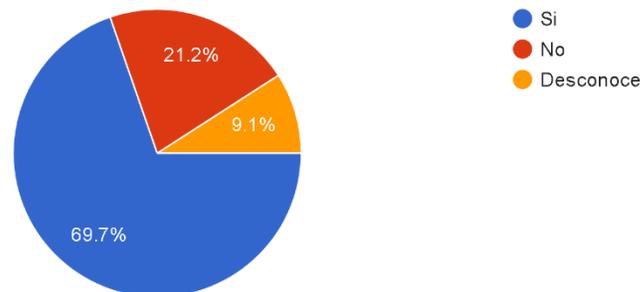
Gráfica 8: Procesos de Selección para Personas con Discapacidad.

Fuente: Respuestas de Google Form

En este apartado de análisis sobre el conocimiento que tienen los colaboradores acerca de los procesos de selección para personas con discapacidad el 21.2% indica que no existen procesos específicos para esta población, y nuevamente se evidencia también el desconocimiento al respecto. Por lo anterior se recomienda diseñar un plan de acción basado en la información suministrada con este diagnóstico y los documentos bibliográficos que en él se encuentran para determinar los lineamientos de selección teniendo como principio las habilidades y destrezas de los candidatos a hacer parte del equipo de trabajo en el hotel Zuana Beach Resort.

8. ¿considera usted, que el Hotel Zuana Beach Resort, cuenta con esta infraestructura (Rampas, Caminos de acceso especial, señalizacion inclusiva) para colaboradores con discapacidad?

33 respuestas

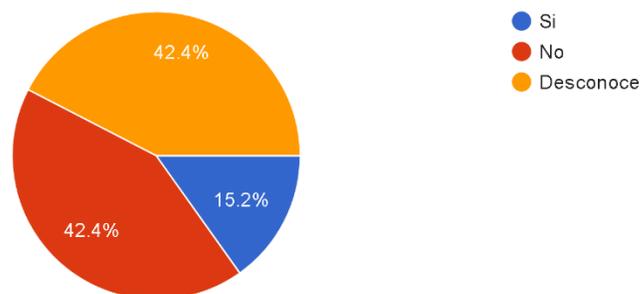


Grafica 9: Infraestructura Accesible Para Personas con Discapacidad.

Fuente: Respuestas de Google Form

Como lo indica la ilustración el 69.7% de los participantes afirman que el Hotel Zuana Beach Resort en su labor constante por mejorar cuenta con infraestructura accesible. Siendo este es un punto a favor de la empresa en el proceso de reconocimiento organizacional inclusivo, sin embargo, se deben reorganizar los espacios para garantizar la seguridad y fácil acceso de los empleados en general y los miembros de la población al momento de desplazarse en la zona de colaboradores.

9. Las Herramientas Tecnológicas Adaptadas ayudan a las personas con discapacidad en el desempeño de sus labores cotidianas organizacio... Zuana Beach Resort, cuenta estas herramientas?
33 respuestas



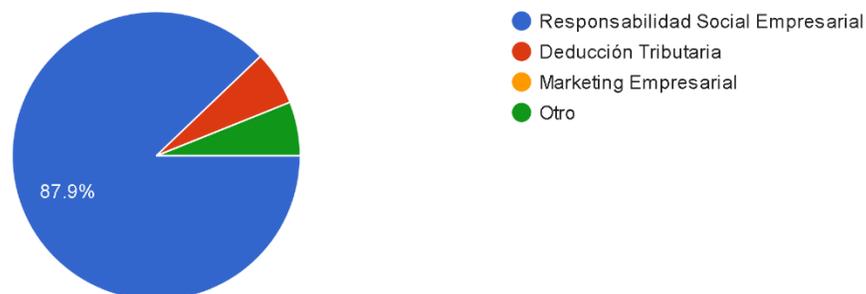
Grafica 10: Herramientas Tecnológicas Adaptadas para Personas con Discapacidad

Fuente: Respuestas de Google Form

Las nuevas tecnologías adaptadas favorecen a la inclusión laboral, además, son un factor vital para reducir la dependencia hacia otras personas, incrementa la autonomía lo que contribuye positivamente la calidad de vida de las personas con discapacidad. Partiendo de la importancia de las TIC'S y las cifras que se reflejan en esta gráfica, dónde el 42.4% da respuesta a que no existen herramientas tecnológicas inclusivas, así como en otros aspectos importantes es un compromiso de la empresa trabajar por los procesos de adaptación. por lo tanto, se sugiere presentar una propuesta de mejora de las tecnologías y unir esfuerzos con organizaciones que tengan conocimiento de los sistemas inclusivos para adelantar en la medida de lo posible los cambios que sean necesarios.

10. De los siguientes enunciados, ¿Cuál considera ser el motivo principal para que el Hotel Zuana Beach Resort contratara Personas con Discapacidad?

33 respuestas

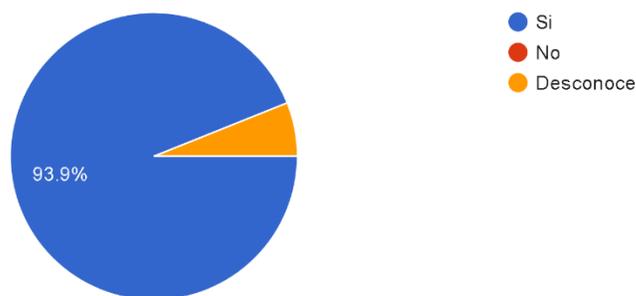


Grafica 11: Motivo de Contratación de Personas con Discapacidad

Fuente: Respuestas de Google Form

Uno de los puntos a favor y con mas fuerza en el Hotel Zuana Beach Resort es la responsabilidad y compromiso con sus colaboradores y comunidad alrededor, por esta razón según las personas que participaron activamente en la encuesta para determinar el motivo principal por el que puede contratar personas con discapacidad la mayoría, un total de 87.9 % afirma que la Responsabilidad Social Empresarial sigue siendo el factor bandera, dejando en evidencia una vez más el interés y sensibilidad por ser una compañía por no decir la única verdaderamente incluyente en el sector hotelero de la ciudad de Santa Marta y el departamento del Magdalena.

11. ¿Considera usted que implementar una política de inclusión laboral para personas con discapacidad puede mejorar la percepción del Hote... cultura inclusiva de personas con discapacidad?
33 respuestas



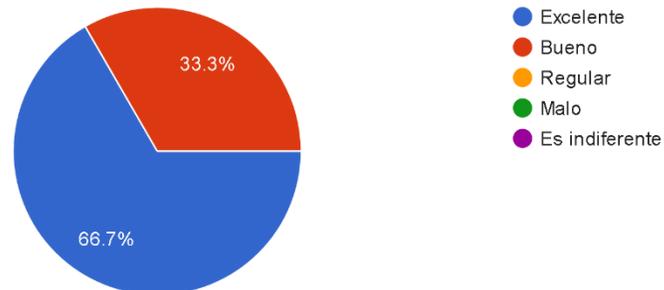
Grafica 12: Percepción Sobre la Implementación de una Política de Inclusion para Personas con Discapacidad

Fuente: Respuestas de Google Form

En consecuencia, de lo anterior frente al tema de implementar una política de inclusión para personas con discapacidad el alto porcentaje de respuestas positivas demuestra la disposición que tienen los colaboradores para trabajar arduamente en conjunto con las áreas correspondientes como Recursos Humanos y el Sistema Integral de Gestión (SIG) por la defensa de los derechos de las personas con discapacidad y también por brindar las garantiza suficientes para que esta población tenga las condiciones necesarias para el ejercicio de sus labores dentro de la compañía. Además, este resultado ratifica la importancia de incentivar a las áreas correspondientes para a partir de la información suministrada en este proyecto evaluar las correcciones y cambios que se deben llevar a cabo al desarrollarla y los beneficios que a su vez trae consigo en la toma de decisiones organizacionales futuras.

12. ¿Cuál es su percepción frente a crear procesos de inclusión laboral para personas con discapacidad en el Hotel Zuana Beach Resort?

33 respuestas



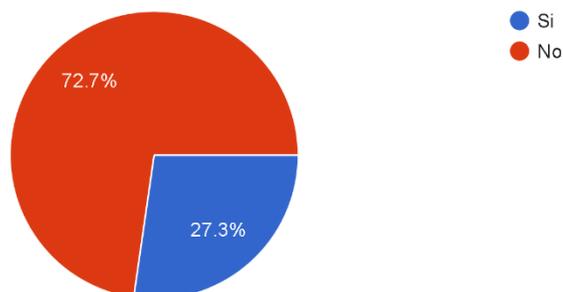
Grafica 13: Percepción Sobre la Procesos de Inclusión para Personas con Discapacidad

Fuente: Respuestas de Google Form

Según lo evidencian las estadísticas del 100 % de los participantes el 66.7% percibe que es excelente tomar la iniciativa de crear procesos de inclusión laboral para personas con discapacidad, este resultado positivo demuestra que los colaboradores en su mayoría están tomando conciencia de lo importante que es trabajar en la sensibilización sobre crear un ambiente organizacional inclusivo en el Hotel Zuana Beach Resort.

13. ¿Conoce usted la normativa legal que garantiza la inclusión laboral para personas con discapacidad?

33 respuestas



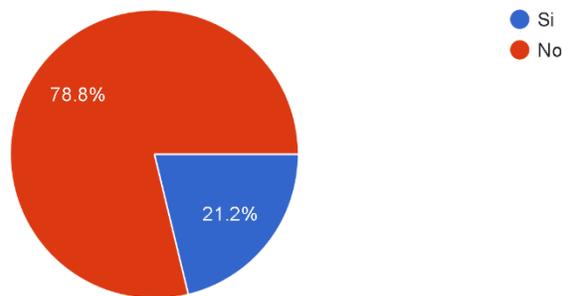
Grafica 14: Normativa Legal para la Inclusión para Personas con Discapacidad

Fuente: Respuestas de Google Form

Las disposiciones legales fundamentadas para la inclusión laboral de personas con discapacidad en las empresas son creadas por el gobierno nacional como principal garantía del reconocimiento de los derechos de esta población por esta razón, en consideración de la importancia de esta pregunta para el objetivo a disposición de la empresa que es diseñar e implementar una política de inclusión laboral para personas con discapacidad los resultados revelan que hay un porcentaje considerablemente alto que no tiene conocimiento acerca de ellas, por lo que se aconseja difundirlas como preámbulo durante el proceso en el cual se estén efectuando los ajustes que se recomiendan durante el desarrollo de este documento.

14. ¿Tiene conocimiento acerca de las leyes que contemplan los beneficios legales y tributarios que tiene una empresa al contratar personas con discapacidad en su equipo de trabajo?

33 respuestas



Grafica 15: Normativa Beneficios Legales y Tributarios por Contratación de Personas con Discapacidad.

Fuente: Respuestas de Google Form

En esta última parte del análisis sobre la normativa de los beneficios legales y tributarios a causa de la contratación de personas con discapacidad en el Hotel Zuana Beach Resort, se observa que 78.8% de los empleados encuestados expresa no conocer las leyes que brindan estos incentivos a las entidades. Pese a esto un aspecto positivo a destacar es que se reafirma que la Responsabilidad Social Empresarial es mas relevante que el favorecimiento económico y legal que la empresa pueda tener por parte del estado.

AUTOEVALUACIÓN

Durante el tiempo estipulado para las prácticas profesionales la estudiante tiene como objetivo ejecutar los conocimientos adquiridos en el ámbito académico durante su proceso de formación universitaria. Sin embargo, es claro que esto es relativo puesto que depende de la metodología, procesos, y modalidad que imparta la organización internamente.

De acuerdo con la experiencia durante estos seis meses en el área de Reservas y Revenue del Hotel Zuana Beach Resort en lo que refiere a las funciones encomendadas, el manejo efectivo de su modalidad de servicio y el sistema utilizado para ejecutar los procedimientos, inicialmente mientras se hace el reconocimiento de la metodología de trabajo del área se evidencia poca atención en parte de la información suministrada por lo que frecuentemente se consulta con los compañeros sobre los procedimientos para realizar las labores con el fin de evitar suministrar información errónea a las personas que la solicitan. También, falta agilidad para ejecutar las actividades impartidas durante la jornada laboral diaria teniendo en cuenta que se lleva poco a poco el proceso de inducción de las obligaciones ya que son varias y requieren de atención y especial cuidado.

En la medida que se va adquiriendo independencia en el proceso de aprendizaje se crean habilidades y destrezas para desempeñar en gran parte todas y cada una de las tareas del día a día lo cual deja como resultado un buen desempeño y satisfacción generando confianza en el equipo de trabajo.

Por otra parte, es importante destacar la disposición por parte de los compañeros como aporte en el fortalecimiento de los conocimientos prácticos de la aprendiz también

resaltar el compañerismo y excelente trabajo en equipo por parte de cada uno de los miembros del departamento de Mercadeo, Ventas, Reserva y Revenue.

Se espera al finalizar la práctica profesional dejar como resultado una percepción positiva del trabajo realizado.

RECOMENDACIONES GENERALES

La finalidad de este documento es dejar una herramienta útil en la organización como fundamento para trabajar por la inclusión laboral de personas con discapacidad, teniendo en cuenta sus derechos y necesidades generarles para llevar a cabo las obligaciones del día a día dentro del área donde se desenvuelven, se recomienda a la empresa a partir de este ejemplar tener en cuenta, si se debe dar aplicación a la eliminación de las barreras arquitectónicas y algunos cambios adicionales en la parte tecnológica y de planta física, además de la preparación psicosocial de todos los trabajadores para que no exista ni una sola señal de discriminación con las personas en situación de discapacidad. Con el fin que surjan avances paulatinos dentro de ambiente laboral inclusivo para el desarrollo de la política de inclusión laboral y con ella el interés reclutar más colaboradores de la población dentro de su equipo de trabajo.

Así mismo se plantea una iniciativa sobre las áreas administrativas y perfiles que en primera instancia pueden ser adaptadas para colaboradores contratados en la organización, estos se disponen en el siguiente cuadro.

Propuesta Áreas de Trabajo Adaptadas para Colaboradores con Discapacidad		
Área	Perfil	Tipos de Mejoras
Reservas y Revenue, Mercadeo y Ventas	Auxiliar de reservas, mercadeo y ventas, Agente de experiencia al cliente. Profesional Técnico, Tecnólogo en administración de empresas Hoteleras y Turísticas y a fines con conocimiento, Marketing, Ventas y Atención al Cliente.	Espacios inclusivos y herramientas adaptadas de acuerdo con el tipo de discapacidad. Tecnología adaptada para discapacidad visual, y auditiva.
Recursos Humanos	Auxiliar en las áreas de RR. HH. Profesional Técnico, Tecnólogo con conocimiento en Selección de personal y otras responsabilidades a fines requeridas por la empresa.	Espacios inclusivos y herramientas adaptadas de acuerdo con el tipo de discapacidad. Tecnología adaptada para discapacidad visual, y auditiva.

<p>Financiera Y Contable</p>	<p>Apoyo administrativo financiero y contable. Profesional Técnico, Tecnólogo con conocimiento en obligaciones de tipo financiero y contable</p>	<p>Espacios inclusivos y herramientas adaptadas de acuerdo con el tipo de discapacidad. Tecnología adaptada para discapacidad visual, y auditiva.</p>
<p>Alimentos y Bebidas (Apoyo Administrativo)</p>	<p>Auxiliar Administrativo en AYB Profesional Técnico, Tecnólogo en administración de empresas Hoteleras o a fines con conocimientos en las responsabilidades requeridas por el departamento.</p>	<p>Espacios inclusivos y herramientas adaptadas de acuerdo con el tipo de discapacidad. Tecnología adaptada para discapacidad visual, y auditiva.</p>
<p>Agencia de viajes (Coordinación)</p>	<p>Asistente de Coordinación, Asesor Turístico.</p>	<p>Espacios inclusivos y herramientas adaptadas de</p>

	Profesional Técnico, Tecnólogo en administración de empresas Hoteleras y Turísticas y a fines con conocimiento en Atención al Cliente, Turismo, información general requerida por el cargo.	acuerdo con el tipo de discapacidad. Tecnología adaptada para discapacidad visual, y auditiva.
--	---	--

Tabla 3: Propuesta Áreas de Trabajo Adaptadas para Colaboradores con Discapacidad

Además, se propone el uso de herramientas físicas y tecnológicas para los colaboradores en condición de discapacidad de acuerdo con su situación, estas herramientas son:

✓ **Para Personas con Discapacidad Física:**

✚ **Herramientas físicas:**

- Bastones: Permite a la persona apoyarse para mejor confort al andar
- Sillas de rueda: Permite a las personas que no pueden andar poderse desplazar.
- Elementos de nivelación de altura: Permite nivelar la altura a las personas de baja estatura.

Herramientas Tecnológicas

Sistema de localización a zonas y accesos adaptados para la accesibilidad: Permite tener conocer cuáles son las zonas con acceso fácil.

✓ **Discapacidad Visual:**

Herramientas físicas:

- Bastones: Permite a la persona apoyarse para mejor confort al andar
- Guías de firma Permite a las personas con discapacidad visual a través del tacto conocer cuando está redactando de manera correcta un texto físico.

Herramientas Tecnológicas

- Teclado Accesible: Permite tener conocer cuáles son las zonas con acceso fácil.
- Braille Es un sistema utilizado por las personas con discapacidad visual permite facilitar la lectura, el Braille es un medio de comunicación que genera independencia
- IOS: Es un sistema por medio del que las personas con discapacidad visual pueden saber cómo hacer sus tareas puesto que su principal característica es que se trabaja de manera auditiva
- Audio libros: Facilitan la lectura por medio de audio de documentos de investigación.

✓ **Discapacidad Auditiva:**

✚ **Herramientas físicas:**

- Interprete de lengua de señas: Facilita la comunicación por medios de señas emitidas con las manos para que las personas con discapacidad auditiva puedan entender en tiempo real lo que conversan con otras personas en este caso oyentes.

✚ **Herramientas Tecnológicas**

- Padius:

Es una aplicación móvil que permite a las personas sordas realizar llamadas telefónicas normales a números fijos y móviles.

- Durante la llamada una voz leerá lo que la persona con discapacidad auditiva escribe y todo lo que diga el interlocutor será convertido a texto en tiempo real.

- Sordo ayuda:

Es una aplicación que integra reconocimiento de voz y traduce a texto para que el sordo pueda, leer, Facilita la comunicación oyente-sordo.

CONCLUSIONES

Como conclusión y en cumplimiento de los objetivos propuestos en el presente diagnóstico se puede deducir que en aprovechamiento de la disposición y compromiso del Hotel Zuana Beach Resort como una organización receptiva de los cambios positivos, teniendo en cuenta los resultados representados en la fase estadística de este estudio queda al descubierto en su mayoría que esta compañía ejecuta y demuestra positivamente sus acciones hacia el impacto social de responsabilidad con sus empleados sin embargo, se considera que aún hay procesos deben ser reforzados e implementados para hacer aún más efectiva la cultura organizacional inclusiva.

Se espera que los altos directivos de CB HOTELES Y RESORT de la mano de Gerencia General como representante legal, Recursos Humanos y las demás áreas correspondientes tengan presentes los requerimientos que se han hecho durante el desarrollo de este documento para asegurar el bienestar de los empleados en condición de discapacidad y formalizar los estamentos legales correspondiente para la defensa de sus derechos y su seguridad integral.

Así mismo se agradece a todo el equipo de trabajo del hotel Zuana Beach Resort por su interés acompañamiento apoyo en procura facilitar las condiciones físicas, laborales y de salud durante el tiempo que se desempeñó como colaboradora en proceso de aprendizaje.

BIBLIOGRAFÍA

Bernal I. () Fomentar la Inclusion en el Ambiente Laboral.
<https://encolombia.com/economia/empresas/r-humanos/inclusion-en-el-ambiente-laboral/>

Cadena Hotelera Ilusión Hotel. Presentación corporativa [PDF]. 2021.
https://www.ilunion.com/sites/default/files/presentacion_corporativa_ilunion2021.pdf

Cadena Hotelera Marriott International. () Diversidad e Inclusión.
<https://www.espanol.marriott.com/diversity/diversity-and-inclusion.mi>

Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación
contra las Personas con Discapacidad. (2005). ¿Qué es Discapacidad?
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/inclusion-publica/qu%C3%A9-es-discapacidad->

Departamento Administrativo de la Función Pública. Ley 1618
2013.https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=52081

Departamento de Planeación. decreto 392 [PDF]. 2018.
<http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20392%20DEL%2026%20FEBRERO%20DE%202018.pdf>

Fundación Tobías Manuel y Hotel Torre de Cali. (19 de Julio 2019). El Hotel Torre De Cali
Y Un Ejemplo Para Aplaudir Y Agradecer.

<https://tobiasemanuel.org/el-hotel-torre-de-cali-y-un-ejemplo-de-inclusion-laboral-para-aplaudir-y-agradecer/>

Hotel almirante Cartagena. (15 de Junio 2022). En el Hotel Almirante Cartagena le Decimos Sí a la Inclusión.

<https://www.hotelalmirantecartagena.com.co/blog-almirante/en-el-hotel-almirante-cartagena-le-decimos-si-a-la-inclusion/>

Hotel Zuana Beach Resort. Generalidades de la Empresa

<https://www.zuana.com/quienes-somos>

Organización Internacional para el Trabajo – OIT. (2017) Discapacidad y trabajo.

OIT : https://www.ilo.org/global/topics/disability-and-work/WCMS_475652/lang--es/index.htm

Organización Internacional para el Trabajo. Promoting Equity [PDF]. 2016.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_536630.pdf

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. () Diversidad e Igualdad, Herramientas Programas y Servicios del Ministerio de Trabajo Orientados a la Inclusión.

<https://www.argentina.gob.ar/trabajo/diversidadeigualdad>

Min-Trabajo- Ministerio de Trabajo. Guía para el Proceso de Inclusion de PCD [PDF]. 2014.

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59111836/GUIA+PARA+EL+PROCESO+DE+INCLUSION+LABORAL+DE+PCD.pdf/1d8631c0-58d5-8626-69cb-780b169fcd7?version=1.0>

Min-Salud- Ministerio de Salud y protección Social. Normograma de Discapacidad para la Republica de Colombia [PDF]. 2019.

<https://minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/Normograma-discapacidad.pdf>

Min-Salud. Ministerio de Salud y protección Social. (). Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusion Social PPDIS.

<https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Discapacidad/Paginas/politica-publica.aspx#:~:text=El%20objetivo%20de%20la%20Pol%C3%ADtica,para%20el%20periodo%202013%20%E2%80%93%202022>

Min-Salud. Ministerio de Salud y protección Social. Resol- 1239 [PDF]. 2022.

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%201239%20de%202022.pdf?ID=7297