



## LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LA INCLUSIÓN EN EL SECTOR HOTELERO DE BARRANQUILLA, COLOMBIA

Luz Angélica Patiño

### RESUMEN:

La Responsabilidad Social Empresarial incluye muchos principios, sin embargo uno de los más difíciles de aplicar dentro de las organizaciones es el principio de inclusión, refiriéndose este a la contratación de personas con diferentes características dentro de las que se cuentan preferencia u orientación sexual, género, edad, procedencia, y discapacidad entre otros.

La discapacidad es una de las principales causas de no contratación en las organizaciones por lo cual se inició una investigación acerca de personas con discapacidad en Ciudad de México y en Barranquilla (Colombia) en el sector hotelero de cada ciudad, partiendo de las diferentes leyes existentes para protección de las personas con discapacidad en ambos países y la postura acerca de la inclusión en las organizaciones que la promueven.

Palabras claves: inclusión, responsabilidad social, México, Colombia, hoteles, discapacidad,

### ABSTRACT:

Corporate Social Responsibility includes many principles, yet one of the most difficult to implement within organizations is the principle of inclusion, referring this to the employment of people with different characteristics within which sexual preference or orientation, gender are counted, age, origin, and disability among others.

Disability is one of the main reasons for not hiring in organizations for which an investigation was initiated persons with disabilities in Mexico City and Barranquilla (Colombia) in the hotel sector in each city, based on the various existing laws protection of the disabled in both countries and the position on the inclusion in organizations that promote it.

Keywords: inclusion, social responsibility, México, Colombia, hotels, disability,

### Introducción

El turismo hoy en día, se ha convertido en unos de los sectores de mayor proyección en Colombia y cuenta con el respaldo del gobierno para su impulso y ejecución en los diferentes subsectores, así mismo, la gestión que se adelanta al interior de las empresas que lo conforman es más exigente y determinante en el desarrollo turístico de las regiones para lograr su adecuado impulso y desarrollo.

Debido a esta exigencia se generan en el sector turístico y en todos los sectores de la economía, nuevas acciones que deben estar sustentadas en los principios de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), entendida esta como una exigencia impostergable que asume cada organización para crear conciencia, llevando a cabo actividades responsables en los aspectos sociales, económicos, laborales y ambientales, visibles en todos sus procesos que la conducen a posicionar positivamente su reputación en los diferentes sectores.

Para lograr lo anterior, las organizaciones han adoptado diferentes modelos de gestión de la RSE tales como pacto global, GRI, Guía 180, ISO 26000 esta razón, que le han permitido posicionarse acertadamente en todo tipo de organizaciones tales como empresas, universidades, gremios, fundaciones, organizaciones sin fines de lucro y entidades gubernamentales entre otras, lo que se ha hecho evidente al observar las diferentes estrategias que adelantan en ésta materia. No obstante, éste compromiso por parte de las organizaciones no es generalizado, ya que para algunas empresas, la RSE sólo representa una moda y las que se adhieren a ésta, ven a la hora de implementarla, algunas dificultades al no saber exactamente cómo ser socialmente responsables.

Cabe resaltar que en el resto del mundo, existen muchas organizaciones internacionales, sin fines de lucro, dedicadas a la implementación de la RSE tales como la Global Reporting Initiative, dedicada a vigilar que las empresas obtengan un desempeño óptimo en los aspectos social y económico, Ethos, el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y el Instituto Argentino de RSE, cuyo objetivo es que las empresas muestren también el resultado de sus acciones. Así mismo existen el Fórum Empresa RSE en las Américas ([www.empresa.org](http://www.empresa.org)) y el Programa Latinoamericano de RSE, de cuyas iniciativas y de las del Global Reporting Initiative (GRI) y Ethos, Colombia particularmente, ha trabajado varios proyectos de ley para propiciar su implementación obligatoria para que adicionalmente, sus empresas cuenten con estímulos y ofrezcan beneficios a la sociedad más allá de los que la legislación las obliga.

Teniendo en cuenta los principios que la rigen, al día de hoy, la RSE ha dejado de ser sólo un medio para lograr el desarrollo sustentable, para convertirse en el mismo orden de importancia, en un promotor del desarrollo humano porque la sociedad en nuestros días ha entendido que la empresa no tiene como único fin el afán de lucro sino que también tiene un compromiso moral con la sociedad, con sus trabajadores, de no ser así y de verse afectada esta relación, los medios de comunicación y otros activistas pueden ejercer presión sobre la misma difundiendo información que afecte su reputación corporativa.

Para hacer visible ese compromiso moral, las políticas de la organización deberán estar permeadas por los principios de la RSE, en el caso particular del departamento de gestión humana, por el principio de inclusión, a fin de brindar oportunidad a grupos desfavorecidos que al día de hoy no son tenidos en cuenta en los procesos de reclutamiento y selección en las diferentes organizaciones.

Chiavenato, 2004, destaca que son tres los aspectos que fundamentan la gestión del talento humano en las organizaciones:

- “Son seres humanos, los cuales están dotados de personalidad propia profundamente diferentes entre sí, tienen historias distintas y poseen conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades indispensables para la gestión adecuada de los recursos organizacionales.
- Activadores inteligente de los recursos organizacionales: son elementos impulsores de la organización, capaces de dotarla de inteligencia, talento y aprendizajes indispensables en su constante renovación y competitividad en un mundo de cambios y desafíos.
- Socios de la organización: son capaces de conducirla a la excelencia y al éxito.”

Estas condiciones exponen la prevalencia que existe en las personas y por ende en cómo se gestionan sus potencialidades dentro de las organizaciones, donde es necesario que exista un compromiso para direccionarlas, conociendo sus capacidades, sus compromisos y su nivel de responsabilidad.

Se hace necesario entonces destacar que desde la gerencia, debe asumir una posición clara frente al desarrollo de Responsabilidad Social Empresarial observándola desde el compromiso y la confianza de la empresa hacia sus empleados, las familias de éstos y en especial en la sociedad en general.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante entonces que la RSE sea vista como algo inherente a la empresa y como una forma de conducirla a obtener una correcta imagen ante sus diferentes públicos, mientras que oriente sus operaciones en los aspectos ético, humano, económico, social y ambiental.

Una de las formas para lograrlo es permitiendo que el principio de inclusión logre permear todas las políticas de la organización, promulgando igualdad de oportunidades para todos y condiciones de remuneración óptimas. Al tratar los aspectos relacionados con la igualdad de oportunidades, se refiere especialmente a que la inclusión debe estar presente en los procesos que adelanta el departamento de talento humano de las empresas, teniendo en cuenta a personas con habilidades, experiencias y puntos de vista que en el pasado eran frecuentemente excluidas (género, preferencias sexuales, raza, etnia, edad, aspecto físico, discapacidad entre otros).

En cuanto a la discapacidad “la probabilidad de encontrar un trabajo puede ser disminuida en relación al tipo de discapacidad que se tenga. Entre mayor sea ésta, menor oportunidad de ser contratado ya que se les considera improductivas, incapaces y demasiado costosas para el empleador” (Raufflet et al, 2012, 135).

Según Riaño, debemos entender que “las personas no son discapacitadas sino que la discapacidad se manifiesta o no para según qué actividades y en según qué circunstancias. No se es discapacitado, sino que se tiene una discapacidad. Tanto es así, que la situación de capacidad al ir evolucionando con el tiempo y con las circunstancias, hace que todos podamos ser personas con discapacidad en algún momento (secuelas transitorias de accidentes o enfermedades, embarazo...) y, en todo caso, también es una cuestión de edad, pues la capacidad humana evoluciona con la edad desde la infancia hasta la vejez”. (Riaño, 2011,21)

Pensando en la igualdad entre las personas, John F. Kennedy declaró durante el discurso pronunciado con motivo del Día de Afirmación de la Libertad Académica y Humana en la Universidad de Ciudad del Cabo, el 6 de junio de 1966 que:

"Debemos reconocer la plena igualdad de todas las personas ante Dios y ante la ley y en los cuerpos gubernamentales. Debemos hacerlo no porque resulte ventajoso económicamente, aunque lo es; no porque las leyes de Dios así lo dispongan, aunque así lo disponen, y no porque las gentes de otras tierras así lo deseen. Tenemos que hacerlo por la razón única y fundamental de que es lo correcto."(Kennedy, 1966)

La discapacidad es considerada por lo tanto como una de las limitantes que frena la contratación de personas en las empresas, por lo tanto su inclusión se constituye en un aliciente para las personas que se encuentran en esta situación, que redundará seguramente en la disminución de la pobreza que rodea su entorno familiar.

Pensar que el contratar discapacitados afectará el rendimiento y productividad de las organizaciones, es un pensamiento mal concebido si se tiene en cuenta que son las personas que demuestran con más ahínco el deseo de corresponder a la oportunidad que se les brinda para buscar en la mayoría de los casos el ser aceptado y que por ende su contratación impacta positivamente a la empresa porque genera en la comunidad un profundo respeto y confianza beneficiando su imagen y su reputación ante los diferentes estamentos con los que tiene contacto la organización.

Respecto a la discapacidad, Gómez cita a continuación los diferentes tipos de discapacidad existentes:

“El término discapacidad, hoy es utilizado para señalar alguna alteración en el funcionamiento de una persona a nivel corporal, individual y social, asociados a estados o condiciones de salud. Corporal, por cuanto la persona presenta una alteración (desviación, pérdida, mal funcionamiento) significativa en una estructura o función corporal, se establece entonces *una deficiencia*. Una persona con tan solo una deficiencia no se considera con discapacidad. Individual, cuando la

persona por esa deficiencia, presenta además alteraciones en sus capacidades, habilidades o destrezas para ejecutar sus actividades cotidianas en ambientes normalizados, se dice entonces que la persona presenta *limitaciones en la actividad*. Una persona que presenta una deficiencia y por ella dificultades para el desempeño es una persona con discapacidad. Pero una persona que presente una deficiencia (con o sin limitaciones para ejecutar actividades de la vida diaria) puede experimentar dificultades para involucrarse o participar en espacios vitales, se dice entonces que es una persona con discapacidad, pues además de las deficiencias presenta *restricciones en la participación*. Social, por cuanto las deficiencias, las limitaciones y las restricciones son consecuencias sociales dada la presencia o ausencia de barreras y facilitadores, en el entorno que afectan al individuo, y le impiden su pleno desarrollo y participación” (Gómez, 2010,12)

Analizando lo anterior, es probable que la exclusión en procesos de contratación sea más notoria en un país en cuanto más índice de discapacidad exista. Aun cuando existan normas y actividades desarrolladas en los diferentes países, es cruel el trato que reciben por sus barreras que les impide participar en actividades que les permitan salir adelante en su vida familiar, social, empresarial.

No obstante, aunque esto siga sucediendo, deben seguir siendo apoyados mediante una verdadera voluntad del Estado que obligue a los empresarios en materia de RSE, a tener en cuenta a estas personas en procesos de contratación para mejorar la situación económica, afectiva y social de las mismas. Dentro de las causas que pueden generar la exclusión de personas discapacitadas se cuentan los siguientes:

- “a) Un bajo nivel de ingresos, relacionado con un escaso o inexistente sistema de protección social y un difícil acceso al empleo.
- b) Los gastos adicionales relacionados con la discapacidad y,
- c) Las barreras que implican marginalización o exclusión de los servicios sociales, la actividad económica y la sociedad en general” (Cazallas, 2005, 11).

### **La inclusión, principio de la Responsabilidad Social Empresarial en las organizaciones de los establecimientos hoteleros de Barranquilla, Departamento del Atlántico.**

Teniendo en cuenta que la innovación debe ir de la mano de las estrategias que adopte la empresa, las organizaciones que pertenezcan al sector turístico deben empezar por incluir dentro de sus políticas del departamento de talento humano, la participación de una forma incluyente de personas con discapacidad partiendo de una evaluación previa de cargos en los cuales podrían desempeñarse. De esta manera cumplirían con el principio 6 del pacto mundial de las Naciones Unidas.

“Liderar iniciativas de responsabilidad social empresarial, *trabajar en discapacidad*, integrarlo dentro de las actividades de la empresa, y afrontar nuevos retos y nuevos proyectos por parte de las empresas, también forma parte de la innovación, de la diferenciación, de la estrategia, del *management* y por lo tanto es una fuente de ventaja competitiva” (Riaño, 2011, 20)

En España, la ley de integración social del minusválido (LISMI) obliga desde 1982 a las empresas de más de cincuenta trabajadores a cubrir el 2% de la misma con personas con discapacidad. Cuando existen razones suficientes para no cumplir con este dos por ciento, (aunque la idea es superar este porcentaje en la contratación de discapacitados u otros tipos de discriminación) pueden acudir a otra serie de disposiciones en las cuales pueden comprar bienes o servicios en centros especiales de empleo, o en su defecto la donación de actividades o patrocinio en pro de las personas con discapacidad.

Desde esta óptica, el sector turístico colombiano podría contribuir a la contratación de estas personas aunque pudiera ser un poco restrictiva al no contar con muchos centros de capacitación que se dediquen a la formación de personas con discapacidad en oficios acordes a sus necesidades,

específicamente en el Departamento del Atlántico. No obstante, el interés y apoyo que los empresarios brindaran en la contratación de estas personas, contribuiría en gran parte a reducir la pobreza mediante la oferta de empleo a personas con discapacidad o pertenecientes a diferentes etnias en barrios oprimidos o en poblaciones del Atlántico que conduzcan a mejorar la calidad de vida de sus comunidades.

No obstante, existen algunos centros e incluso cajas de compensación que apoyan la formación para estas personas con programas que les proveen herramientas para poder lograr de alguna manera su inclusión laboral. De esta manera, las empresas del sector turístico podrían tener una forma de interacción con estas entidades y ofrecer empleo a un cierto porcentaje de personas con discapacidad que podrían apoyarlas en diferentes estrategias que adelanten las organizaciones del sector.

Según Riaño, algunas de las ventajas que expresan los empresarios españoles al iniciar el camino de inclusión son las siguientes:

- “El orgullo, y la satisfacción por haber iniciado el camino.
- Aprendizaje permanente y recíproco; tanto de las aportaciones que
- los propios profesionales con discapacidad realizan a las organizaciones, como al revés (en muchos casos ningún empleador había “creado” una oportunidad de empleo).
- Al contrario de rectificar, o abandonar, dichas políticas en pro de la contratación de personas con discapacidad, se produce un incremento, incluso con nuevos aspectos como el de la accesibilidad, o el de contar con la discapacidad a la hora de diseñar los beneficios sociales de la empresa, o las medidas de conciliación.
- Hablamos de grandes empresas y nos encontramos con organizaciones de todo tipo, pero en todo caso ante el ejemplo de la compatibilidad entre lo que podemos llamar “las tres variables de la R”: Rentabilidad, Responsabilidad y Reputación.
- En todos los casos, son empresas que han comenzado a valorar y a incorporar, el intangible que supone ser un referente a la hora de hablar de la discapacidad y ocupar los primeros puestos de los diferentes estudios y análisis en esta materia” (Riaño, 2011, 34)

Respecto a la discapacidad que se evidencia en el Departamento del Atlántico, Gómez afirma lo siguiente:

“En el Censo de población y vivienda de 1993, el departamento del Atlántico reportó un total de 24.925 personas con deficiencias severas, para una prevalencia del 1.50%; en el Censo de 2005 se identificaron 106.623 personas con limitaciones permanentes para una prevalencia del 5,06%; según los resultados obtenidos con la aplicación del *Registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad*, se han registrado 23.537 personas, faltan 83.086; todos sus 23 municipios cuentan con información. En la aplicación del indicador de Capital Humano (CH), el departamento se encuentra en nivel 2 o Medio bajo de exclusión (56,83%), se ha procesado información de 23 municipios, de ellos el 4,3% se encuentran en nivel 1 o Bajo de exclusión; el 56,5% en nivel 2 o Medio bajo; el 17,4% en nivel 3 o Medio; el 8,7 en nivel 4 o Medio alto y un 13,0% en un Alto nivel de exclusión en capital humano (ver cuadro). El municipio con menor nivel de exclusión es el de Polonuevo con el 46,85% de las personas excluidas y el de mayor exclusión fue el de Sabanalarga con el 82,54%” (Gómez, 2010, 234)

Adicionalmente Gómez afirma que actualmente Colombia, se adhiere mediante Ley 1346/2009 a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Allí se establece claramente en

su artículo 31, que los Estados Parte deben recopilar información adecuada sobre discapacidad, incluidos datos estadísticos y de investigación, que le permite a los territorios formular y aplicar políticas, se comprometen igualmente a difundir estas estadísticas y asegurar por todos los medios posibles que esta información sea accesible para las personas con discapacidad y otras persona.

Así mismo, después de ser revisada por la Corte Constitucional Colombiana, ha sido promulgada la Ley estatutaria 1618 de 2013, que establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad cuyo objetivo es garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad, en concordancia con la Ley 1346 de 2009.

Considerando el compromiso que adquiere el estado colombiano ante la evidencia de la necesidad de inclusión de tantos ciudadanos que están esperando una oportunidad, se han venido formulando políticas públicas en los departamentos en Colombia en beneficio de las personas con discapacidad, que permita que éstos cuenten con ingresos suficientes para solventar un nivel de vida digno. Estas políticas tienen un referente social porque conduce al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población en salud, educación, nutrición, vivienda, vulnerabilidad, seguridad social, cultura, recreación, deporte, accesibilidad, empleo, salarios, reducción de la pobreza y la desigualdad en el ingreso.

En la capital del Atlántico, la Alcaldía distrital como aportante de esta iniciativa, ha manifestado entregar a finales del año 2013, políticas públicas de inclusión que propendan por la inclusión de personas discapacitadas en las organizaciones del departamento, aparte de sensibilizar a los empresarios para que adopten un cambio de postura frente a esta situación social y se ejecuten acciones contundentes que propicien su inclusión en las diferentes empresas.

“La política se construirá paso a paso a partir de un diagnóstico en tipos de discapacidad, género, edad, entre otros, en los que se tiene la colaboración de la Universidad Simón Bolívar a través de su programa de fisioterapia. La escuela superior de administración pública (ESAP), estará a cargo de la capacitación en gestión para el diseño de políticas públicas, que servirá de fundamento en la segunda fase, que es la de concertación entre actores públicos, privados y sociales en unas mesas de trabajo. La tercera fase es el diseño de la política misma y la última fase es la entrega del informe final. Es la primera vez que se aborda el tema “de frente” desde la administración, con el compromiso claro de la alcaldesa Elsa Noguera “para que esta política sea el derrotero de un nuevo estilo de vida en Barranquilla” (ADN, 2013, 2).

Frente a esta realidad, el sector turístico no está exento a esta situación social y se requiere de una verdadera voluntad de los empresarios para que este principio de inclusión pueda volverse una realidad a través del reconocimiento de estas personas como un grupo legítimo con el que tiene contacto cada organización. Así mismo, para iniciar considerando esta política de inclusión un eje transversal que permeen todas las acciones de las empresas del sector, se debe tener claro de dónde parte, qué significa, qué es considerada una verdadera RSE, buscando evidenciar además la rentabilidad que representa a la empresa asumir este camino de inclusión.

Para evidenciar el estado del principio de inclusión de personas con discapacidad en el sector turístico del Departamento del Atlántico, específicamente en los establecimientos hoteleros, se llevó a cabo una investigación denominada “ La inclusión como principio de responsabilidad social empresarial: estado actual, beneficios y retos para México y Colombia”, teniendo en cuenta como muestra los establecimientos hoteleros de Ciudad de México y de Barranquilla, para analizar las condiciones actuales de este principio de RSE en la contratación del talento humano con discapacidad, los beneficios y retos que asumirían estas empresas para la inclusión.

Para obtener los resultados estadísticos de la anterior investigación, se construyó un instrumento que fue aplicado a los directores de gestión del talento humano de los hoteles que formaron parte de la muestra en ambas ciudades, mismos que fueron tabulados en el software estadístico SPSS.

A continuación, se citan los resultados obtenidos en la ciudad de Barranquilla, capital del Departamento del Atlántico, en los diecinueve (19) establecimientos hoteleros que forman parte de la muestra para llevar a cabo dicha investigación, algunos categorizados con estrellas, otros no, pero que cumplen con las condiciones de infraestructura y calidad en el servicio ofertado a sus clientes.

Pregunta No.1. Respecto a si conocen las políticas de RSE, la mayoría de los gerentes de talento humano consultados manifestó conocerlas en un 77.78%, mientras que un 22.22% manifestó no conocerlas.

Pregunta No.2. De un 100% de los gerentes de talento humano consultados, un 88.89% consideran la inclusión como un principio de responsabilidad social empresarial mientras que el 11.11 % manifestó que no. Las razones por las cuales consideran la inclusión como un principio de RSE están representadas en el gráfico siguiente en donde se observa que el mayor porcentaje expreso con el 11.76% que no se debe discriminar y que independientemente de su discapacidad las personas siguen siendo útiles a la sociedad

Pregunta No.3. En relación a si cuentan o no con un código de ética que haga alusión a aspectos de inclusión, el 72.22% respondió que si cuenta con un código o reglamento que involucra aspectos de inclusión y derechos humanos inclusive, mientras que el 27.78% no cuenta con ninguno de los dos.

Pregunta No.4. En cuanto a los aspectos que señalan los gerentes de talento humano consultados como determinantes para la no contratación en los hoteles, se debe tener en cuenta que la el instrumento da como opción una selección de respuesta múltiple en esta pregunta. De acuerdo a lo anterior, manifiestan el 23.53% de los consultados en igualdad de porcentajes que ningún aspecto de los señalados afecta la contratación. Por otra parte, la discapacidad y la apariencia física priman como aspectos de no contratación y le sigue el 11.76% en edad, y el 5.88% la importancia que le dan para la no contratación a la discapacidad con la apariencia física, la edad con la discapacidad y preferencia sexual y finalmente la apariencia física con la discapacidad.

Pregunta No.5. En relación a la pregunta asociada con los aspectos anteriormente señalados Vs Salario, los gerentes de talento humano coincidieron en un 100% al responder negativamente que no existe diferencia salarial alguna en cualquiera de los casos, lo que denota que por aspectos diferentes a la discapacidad contemplados en la pregunta anterior, ninguno es motivo para asignar un salario diferente.

Pregunta No.6. En cuanto a la pregunta relacionada con el desarrollo de talleres de sensibilización dentro de la organización hotelera, la respuesta fue negativa en un 61.11% y afirmativa en un 38.89%. Los que respondieron afirmativamente, consideran esta respuesta teniendo en cuenta que aspectos relacionados con el respeto de los derechos humanos han sido tratados en capacitaciones realizadas en el establecimiento hotelero y dirigidas al talento humano de la organización, sin embargo, no se ha realizado una sensibilización explícita acerca del tema de inclusión con los trabajadores.

Pregunta No.7. Los hoteles consultados manifiestan formar parte de programas de inserción en un 83.33% respecto a un 16.67% que manifiestan no tener relación. Dentro de las entidades con las que mantiene estrecha relación se encuentran el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), INCA, Alcaldía de Barranquilla, ITSA, Cajas de Compensación entre otras.

Pregunta No.8. Del 100% de las personas consultadas, el 77.78% manifiesta conocer la existencia de la ley de discapacidad en Colombia, aunque no con detenimiento respecto al 22.22% que manifiesta no conocerla.

Pregunta No.9. Respecto a la pregunta relacionada con la pertenencia o desarrollo de algún programa que conduzca a la contratación de personas con discapacidad, la totalidad de las personas consultadas manifiesta que no pertenecen a ningún programa y mucho menos lo desarrollan en los hoteles.

Pregunta No.10. De igual manera manifiestan en un 94.44% no sensibilizar a los otros trabajadores respecto a la aceptación de personas con discapacidad en la organización, frente al 5.56% que manifiesta si hacerlo en los pocos establecimientos donde capacitan al talento humano y hacen referencia en las mismas capacitaciones sobre la inclusión y respeto por estas personas en los establecimientos.

Pregunta No.11. Como se puede observar, no existe en un 100% en los hoteles de la ciudad de Barranquilla ningún plan de formación específico para las personas con discapacidad al no existir evidencias significativas de contratación de personas con discapacidad.

Pregunta No.12. Del 100% de los gerentes de talento humano consultados, el 94.44% de los manifestó no incluir en sus planes de carrera a personas con discapacidad mientras que un 5.56% si lo hace.

Pregunta No.13. Del 100% de las personas consultadas, el 5.88% respondió que los hoteles han asignado el trabajo a la persona con discapacidad que corresponde a las competencias que posee el trabajador. Sin embargo el 94.12% manifestó que no aplica esta pregunta a su situación actual por cuanto no contratan a personas con discapacidad.

Pregunta No. 14. Con relación a las condiciones que ofrece el hotel para ofrecer cargos a personas con discapacidad, el 58.82% cuenta con infraestructura adecuada, el 29.41% en su orden de importancia no cuenta con ninguna condición, el 5.88% cuenta con tecnología y el 5.88% cuenta solo con infraestructura para huéspedes.

Pregunta No.15. El 88.89% de las personas consultadas expresaron que no han realizado estudios ergonómicos para ofertar cargos a personas con discapacidad, mientras que el 11.11% si los realiza aunque el enfoque no es precisamente orientado solo para los sitios que ocupen personas con discapacidad sino en forma general para todos los empleados

Pregunta No.16. Algunos de los establecimientos cuenta con un comité vigilancia sin embargo solo el 16.67% supervisa que no existan riesgos para las personas con discapacidad que laboran en los establecimientos hoteleros, mientras que el 83.33% no lo realiza porque no tienen personas contratadas en su hotel.

Pregunta No.17. Entre todas las causas de no contratación, el porcentaje más sobresaliente corresponde a los gerentes de talento humano consultados, que expresan no contratar personas con discapacidad pues no se les ha presentado la oportunidad porque estos no se presentan en los procesos de reclutamiento que realiza el establecimiento hotelero.



### **Conclusiones de la investigación realizada en Barranquilla, capital del Departamento del Atlántico:**

Considerando los resultados anteriores, se puede evidenciar que en los establecimientos hoteleros de Barranquilla, capital del Departamento del Atlántico, existe un conocimiento general de las políticas de RSE y los principios que la rigen, entre estos el de inclusión, ya que se hace necesario reconocer la igualdad de derechos que tienen las personas con diferentes características personales, entre estas la discapacidad, de tener una oportunidad para laborar, considerando que son personas discriminadas continuamente en el campo laboral.

Sin embargo, estas políticas de RSE y sus principios no están claramente establecidas en su direccionar porque no permean todos los procesos internos del establecimiento y si lo hacen, solo están enfocados hacia el cliente externo.

Es así como en los establecimientos hoteleros no han creado un código de ética y RSE que involucre todos sus principios y conduzca al reconocimiento de estas personas y sus derechos en la organización, pues solo cuentan con un reglamento interno de trabajo en donde plasman tangencialmente aspectos relacionados con derechos humanos y discapacidad pero que sin embargo, le falta un mayor enfoque hacia la inclusión de personas con discapacidad en el establecimiento.

Como aspectos de no contratación, se puede observar en los resultados que la discapacidad prima sobre otros aspectos en forma global o relacionada con otros aspectos, pues se considera que el desempeño de una persona con discapacidad podría afectar la productividad del cargo para el cual fuere contratado, más en el área operativa del hotel. Frente a esta situación se considera que podría emplearse personas con discapacidad preferiblemente en el área administrativa que en la operativa.

Respecto a la remuneración que obtendría un trabajador frente a cumplir con alguno de los aspectos como discapacidad, edad, raza, preferencia sexual, apariencia física entre otros aspectos, fueron enfáticos al responder que ninguno de los trabajadores que poseían algunas de las características anteriores tenía una remuneración diferente a otro, en este caso expresaron que existía igualdad de condiciones.

La sensibilización frente a la discapacidad se ha realizado solo en algunos establecimientos hoteleros, mismos que han realizado mediante capacitaciones al talento humano algún tipo de sensibilización pero más que todo orientada esta hacia el cliente externo. Por lo tanto no han realizado una sensibilización significativa que buscan fomentar la inclusión de estas personas en el proceso de contratación y mucho menos ha sido programado alguna actividad para la aceptación de estas personas por parte de los otros trabajadores.

Aunque muchos hoteles mantienen estrecha relación con entidades que promueven la formación de personas provenientes de estratos 0, 1 y 2, solo de estas entidades, es el SENA la única que forma a personas con discapacidad y es la que puede proveer las necesidades de estas organizaciones realizando la inclusión laboral de estas personas. No obstante, una vez son solicitados personas que deseen laborar para cumplir con la cuota Sena, manifiestan que durante los procesos de reclutamiento no son enviados a sus establecimientos personas con discapacidad por parte de esta entidad del Estado.

Respecto al conocimiento de la ley estatutaria 1618 de 2013 que garantiza los derechos de las personas con discapacidad, se manifiesta en un mayor porcentaje un conocimiento general de la misma pero no se conoce con detenimiento lo que expresa ni las ventajas que la misma representa para el establecimiento hotelero o cualquier organización que adelante el proceso de inclusión de personas con discapacidad.

No existe en ningún establecimiento hotelero plan alguno de formación específico para las personas con discapacidad ni mucho menos existe planes de carrera significativos para estas personas porque el índice de contratación es supremamente bajo.

Sin embargo, pese a la escasa contratación, se puede evidenciar que los establecimientos hoteleros poseen una infraestructura adecuada para ofertar cargos a personas con discapacidad frente a un bajo porcentaje de tecnología, sin embargo la que poseen actualmente está más orientada a satisfacer las necesidades del cliente externo de acuerdo a las condiciones que debe tener un hotel accesible según lo estipula la norma técnica NTC-colombiana 947-1.

El estudio ergonómico de puestos para personas con discapacidad así como la vigilancia para la prevención de riesgos laborales es bajo por cuanto el índice de contratación es bajo de igual manera.

Finalmente y paradójicamente, la principal razón que expresan los gerentes de talento humano consultados por la cual no contratan a personas con discapacidad, obedece a que no han tenido la oportunidad de tener aspirantes en sus procesos de reclutamiento y selección interno cuando se ha abierto la oportunidad de una vacante.

Analizando detenidamente este resultado, una de las principales causas para que esto suceda obedece principalmente al desconocimiento de la ley estatutaria 1618 de 2013, que expresa beneficios desde el punto de vista económico y de reputación, mismos que son desconocidos por los gerentes de talento humano.

Adicionalmente a esto, no expresan en sus convocatorias que ofrecen un proceso de reclutamiento inclusivo, término que es conocido por las personas con discapacidad y que les daría la confianza para presentarse y poder aspirar a un determinado cargo después de que cumpla con las competencias cognitivas y actitudinales necesarias para ocuparlo.

Así mismo aún permanece la estigmatización de estas personas por parte de algunos gerentes que consideran a las personas con discapacidad como personas inútiles que antes de ayudar al establecimiento, representarían un riesgo o peligro para la imagen corporativa, cuando es por el contrario, una fortaleza que ayudaría a aumentar su posicionamiento en el mercado.

La estigmatización permanece aún para el cliente externo, cuando pese a que cuenta con las condiciones requeridas por la norma, suelen obviar en la recepción del hotel y en su programa de mercadeo, una frase que haga alusión a que ofrecen un servicio inclusivo, aunque no lo serían en su totalidad, si no involucran dentro de este concepto a las personas que conforma su talento humano.

En consecuencia, los beneficios que aporta la contratación de las personas con discapacidad en los establecimientos hoteleros que conducirían a posicionar su imagen y su contribución a hacer visible su RSE mediante ambientes laborales más productivos, exenciones tributarias y otros incentivos que otorga la ley, la voluntariedad de la ley y la realización de un proceso de reclutamiento y selección no inclusivo entre otros aspectos, son aspectos desconocidos por los gerentes de talento humano consultados, que contribuyen a que los establecimientos hoteleros no contraten a personas con discapacidad en los diferentes cargos de la organización.

Teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario que el pacto de productividad ausente en la actualidad en su accionar en la costa caribe colombiana, asuma el liderazgo aunándose a las demás empresas rehabilitadoras existentes en Barranquilla, para lograr la inserción de estas personas mediante su asesoría y capacitación lo que contribuiría a aumentar el porcentaje de contratación no solo en los establecimientos hoteles sino en todo tipo de organizaciones existentes en la ciudad.

## BIBLIOGRAFÍA

Aguilar, K. (2013). *Conadis tiene nuevos retos y compromisos con la sociedad. Accesos. Estilos de vida y discapacidad*, (23), 29-31. México: Grupo especializado FMP, S.A. de C.V.

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2006). *Memorias Tercer Foro Distrital de Discapacidad. Hacia la construcción de la política distrital de discapacidad desde la perspectiva de los derechos humanos*. Colombia: Secretaría de Educación distrital- SED-.

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2007). *Memorias I Encuentro Distrital de Consejeros y Consejeras representantes de las personas con discapacidad en los consejos locales de discapacidad CLD*. Colombia: Editorial Ascopar.

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2007). *Política pública de discapacidad para el Distrito Capital. Decreto 470 del 12 de octubre de 2007. Bogotá Incluyente y accesible*. Colombia: Editorial Ascopar.

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2007). *Política pública de discapacidad para el Distrito Capital 2007-2020*. Colombia: Sistema Distrital de Discapacidad.

Bowen, H. (1953). *Social responsibilities of de businessman*. Estados Unidos: Harper & Row Publisher.

Cantanero, D., Pascual, Marta. (2005). *Economía y discapacidad en España: Un nuevo reto ante la globalización*. España: Editorial Universidad de Cantabria.

Cazallas, C. (2005). *La discapacidad ante la globalización*. España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Consejo de Derechos Humanos. CDH. (2012). *La responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos. Guía para la interpretación*. Estados Unidos: Naciones Unidas. Derechos humanos.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones*. México: Editorial McGraw Hill.

Comité Nacional de Productividad e Innovación Tecnológica. COMPITE. (2006). *Responsabilidad Social: múltiples perspectivas, un solo propósito*. México: Colorgráfico, S.A. de C.V.

Consejo Nacional Para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad. Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación. CONADIS. (2012). *Encuesta Nacional sobre Discriminación en México-Enadis 2010. Resultados sobre personas con discapacidad*. México: Corporación Mexicana de Impresión S.A. de C.V.

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación. CONAPRED. (2012). *Memoria de la gestión 2009-2012*. México: Corporación Mexicana de Impresión S.A. de C.V.

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación. CONAPRED. (2012). *Reporte sobre la discriminación en México 2012 Trabajo*. México: Corporación Mexicana de Impresión S.A. de C.V.

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación. CONAPRED. (2012). *Guía de acción contra la discriminación. Institución comprometida con la Inclusión. Accesibilidad-Inclusión-Diversidad-Igualdad*. México: Corporación Mexicana de Impresión S.A. de C.V.

Cortés, Á., Romero, G., Zabala, N. (2012). *Documento referencial para la implementación de un programa de responsabilidad social empresarial en cooperativas*. Colombia: Editorial EAN.

Corresponsables. (2013). *Anuario corresponsables 2013*. México: Editorial Mediaresponsable.

Cuesta, A. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Colombia: Ecoe Ediciones Ltda.

Delgado, R. (2013). *México y la responsabilidad social en el siglo XXI*. México: Instituto Mora: Universidad Anáhuac, Centro latinoamericano de responsabilidad social: Red Puentes.

Departamento para la Prosperidad Social. DPS. (2012). *Sector de la inclusión social y de la reconciliación*. Informe rendición de cuentas Nov-Dic 012.

Diario ADN. (2013). *Comienza a definirse la política de discapacidad*. Suplemento especial del 29 de Mayo de 2013, pág. 2.

Díaz, D. (2012). *La inclusión laboral de personas con limitaciones física como práctica de responsabilidad social empresarial*. El Caso de la Gran Estación – Centro Comercial. Colombia: Editorial de la Universidad Nacional de Colombia.

Friedman, M. (2002). *Capitalism and freedom*. Estados Unidos: The University of Chicago. Commission of the European communities. Green paper, promoting a European framework for corporate social responsibility, com (2001), 366 final, Brussels.

Gadow, F. (2010). *Dilemas. La gestión del talento en tiempos de cambio*. Buenos Aires: Ediciones Gránica S.A.

González, I. (2012). *RSE con innovación e inclusión. Ideas RSE Responsabilidad Social y Empresarial*. (5), 40-42. México: Universidad Anáhuac. Idearse. Centro para la Responsabilidad y Sustentabilidad de la Empresa.

González, V. (2013). *Buscan el bienestar de sus empleados*. Ideas RSE Responsabilidad Social y Empresarial, (4), 34-35. México: Universidad Anáhuac. Idearse. Centro para la Responsabilidad y Sustentabilidad de la Empresa.

Gómez, J. (2010). *Discapacidad en Colombia. Reto para la inclusión en capital humano*. Colombia: Colombia Líder. Fundación Saldarriaga Concha.

Gómez, S. (2005). *Políticas de expatriación y repatriación en multinacionales: visión de las empresas y de las personas*. España: Ediciones Universidad de Navarra.

Guerra, M. (2010). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association, tercera edición*. México: Editorial el Manual Moderno S.A. de C.V.

Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw Hill.

Ibáñez, J. (2004). *Responsabilidad social de la empresa y finanzas sociales*. España: Editorial Universidad Internacional de Andalucía.

Icontec Internacional. (2008). *Guía Técnica Colombiana GTC 180*. Colombia: Editorial Icontec.

Iturbide, L. (2012). *Voluntariado. Una buena forma de servir*. Ideas RSE, (5), 14-15. México: Universidad Anáhuac. Idearse. Centro para la Responsabilidad y Sustentabilidad de la empresa.

Iturbide, L. (2013). *La RSE al alcance de las Pymes*. Ideas RSE, (5), 18-19. México: Universidad Anáhuac. Idearse. Centro para la Responsabilidad y Sustentabilidad de la empresa.

Marín, Henry. (2004). *La gerencia del cambio en contextos de globalización*. Venezuela: Editorial de la Universidad del Zulia.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2013). *Plan decenal de salud pública 2012-2021*. Colombia: Imprenta Nacional de Colombia.

Ocampo, J. (2014). *Los desafíos de los próximos 60 años*. Diario La República. Suplemento especial, Abril, pág. 44.

Olcese, A., Rodríguez, M y Alfaro, J. (2008). *Manual de la empresa responsable y sostenible*. Bogotá: Editorial McGraw Hill.

Organización Internacional del Trabajo. OIT. (2008). *Conclusiones relativas a la promoción de empresas sostenibles*. Ginebra, Suiza: Organización Internacional del Trabajo.

Organización Mundial de la Salud. (2011). *Informe mundial sobre la discapacidad*. Malta: Ediciones de la Organización Mundial de la Salud.

Perdigüero, T., García, A. (2005). *La responsabilidad social de las empresas y los nuevos desafíos de la gestión empresarial*. España: Editorial Universidad de Valencia.

Pérez, J. (2013). *Responsabilidad social mexicana, actores y temas*. México: Impresora y encuadernadora Progreso, S.A. de C.V.

Peyton, P. (2005). *Dignidad en el trabajo: eliminar la intimidación y crear un ambiente laboral positivo*. Estados Unidos: Taylor & Francis e-books.

Pin, J., García, P., Gallifa, A. (2007). *Libro blanco sobre la gestión de la Diversidad en las empresas españolas: retos, Oportunidades y buenas prácticas*. España: Editorial Universidad de Navarra.

Rojo, E. (2013). *La responsabilidad social mexicana. Actores y temas*. México: Instituto Mora: Universidad Anáhuac, Centro Latinoamericano de Responsabilidad Social: Editorial Red Puentes.

Raufflet, E., Lozano, J., Barrera, E. y García, C. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial*. México: Editorial Pearson.

Restrepo, R. (2009). *Responsabilidad social. Nuevas teorías, nuevas prácticas* Colombia: Editorial Icontec.

Rojas, Alfonso. *Responsabilidad social empresarial: su origen, evolución y desarrollo en Colombia*. Colombia: Universidad Santiago de Cali.

Román, Y., Sánchez, Y., Correa, J., Olarte, Oscar. (2008). *Responsabilidad social y balance social en organizaciones colombianas*. Colombia: Editorial de la Universidad de Medellín.

Saucedo, O. (2013). “*Trabajo decente*”. *Esencia de la RSE*. Ideas RSE Responsabilidad Social y Empresarial, (4), 24-26. México: Universidad Anáhuac. Idearse. Centro para la Responsabilidad y Sustentabilidad de la Empresa.

Sánchez, P., Gutiérrez, M. (2012). *Guía práctica de responsabilidad social para la pequeña y mediana empresa*. Universidad Anáhuac México Norte, Huixquilucan, Estado de México.

Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C. (2001). *Lineamientos de atención en salud para las personas con discapacidad en Bogotá, D.C.* Colombia: Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C.

Sierra, J. (2007). *Responsabilidad social empresarial. Lecciones, casos y modelos de vida*. Colombia: Editorial Panamericana Formas e Impresos.

Sierra, J. (2009). *Nuevas lecciones de Responsabilidad Social Empresarial*. Colombia: Panamericana Formas e Impresos S.A.

Solomón, Ch., Schell, M. (2010). *Diversidad cultural en los negocios. Técnicas efectivas para dirigir a través de las fronteras*. México: Editorial McGraw Hill.

Toca, C. (2014). *De RSE a ejercicio empresarial íntegro*. Imaginando la Colombia del mañana. Diario La República. Separata especial. Abril 2014, pág. 43.

Universidad Simón Bolívar. (2008). *Guía de Responsabilidad Social para Empresarios Pymes del Departamento del Atlántico*. Colombia: Editorial Mejoras Ltda.

Velásquez, J. (2014). *De la retórica a los hechos*. Diario La República. Suplemento especial Mes de abril 2014, pág. 44.

Veloz, G. (2008). *ISO 26000 y Derechos Laborales. Reflexiones y perspectivas desde las organizaciones sindicales y ciudadanas*. México: Instituto Mora: Universidad Anáhuac, Centro Latinoamericano de Responsabilidad Social: Editorial Red Puentes.

Verduzco, L. (2012). *Innovación en Responsabilidad Social. De la Responsabilidad Social Integral a la Creación del Valor Social*. México: Editorial Universidad Anáhuac Mayab.

Vives, A., Peinado, E. (2011). *La Responsabilidad Social de la Empresa de América Latina*. Estados Unidos: Editorial Vara.

## CIBERGRAFÍA

Activo legal. Seguridad jurídica para su empresa. (2013). *Conozca la Ley Estatutaria 1618 de 2013 que garantiza el pleno ejercicio de los derechos de las personas con incapacidad*. Recuperado el 30 de mayo de 2013 de: <http://www.activolegal.com/web/index.php/noticias/actualidad/402-noticia050313n2>

Aguirre, M. (2009). *Discriminación por género y etnia: un reto al cual queremos afrontar*. Recuperado el 17 de diciembre de: 2012 de: <http://conexioniberoamerica.wordpress.com/2009/10/25/discriminacion-por-Género-y-etnia-un-reto-al-cual-queremos-afrontar>

Aguirre, J. (2011). *Comunicación para la inclusión. Media development 4/2011*. Recuperado el 6 de abril de 2014 de: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=3bf40f17-fbbb-49d5-8911-282354c6052d%40sessionmgr112&vid=11&hid=104>

Alcaldía Mayor de Bogotá. (2007). *Decreto 470 del 12 de octubre de 2007. Política Pública de Discapacidad para el Distrito Capital*. Recuperado el 26 de mayo de 2013 de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=27092>

Alcaldía de Bogotá. (2004). *Acuerdo 137 de 2004*. Recuperado el 4 de abril de 2014 de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=15551>

Álvarez, V. (2012). *El empleo de las personas con discapacidad en la gran recesión: ¿Son los Centros Especiales de Empleo una excepción?* Revista Estudios de Economía Aplicada (30) (1) 237-260. Recuperado el 6 de abril de 2014 de: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=3bf40f17-fbbb-49d5-8911-282354c6052d%40sessionmgr112&vid=4&hid=104>

Barragán, A., Vásquez, P., Ávila. (2010). *El trabajo colaborativo y la inclusión social*. Revista Apertura. (12). Recuperado el 6 de abril de 2014 de: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=3bf40f17-fbbb-49d5-8911-282354c6052d%40sessionmgr112&vid=10&hid=104>

Barrientos, P. (2011). *El talento humano en el proceso de globalización de los mercados*. Recuperado el 15 de enero de 2012 de: <http://ebookbrowse.com/el-Talento-humano-en-el-proceso-de-globalizacion-pdf-d245398400>

Cámara de Diputados del Congreso de la Unión. (2011). *Ley general para la inclusión de las personas con discapacidad*. Recuperado el 13 de abril de 2013 de: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD.pdf>

Canal CNN México. (2012). *La falta de empleo impide a personas con discapacidad ser autosuficientes*. Recuperado el 31 de marzo de 2014 de: <http://mexico.cnn.com/nacional/2012/01/31/la-falta-de-empleo-impide-a-personas-con-discapacidad-ser-autosuficiente>

Centro Mexicano para la filantropía. CEMEFI. (2013). *El concepto de responsabilidad social empresarial*. Recuperado el 3 de febrero de 2013 de: [http://cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](http://cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf)

Coalición México por los derechos de las personas con discapacidad. COAMEX. (2014). *La discapacidad en México*. Recuperado el 31 de marzo de 2014 de: <http://coalicionmexico.org.mx/discapacidad4.html>

Comisión de Política Gubernamental en Materia de Derechos Humanos. (2014). *Glosario de términos sobre discapacidad*. Recuperado el 31 de marzo de 2014 de: [http://www.conadis.salud.gob.mx/descargas/pdf/glosario\\_terminos\\_sobre\\_discapacidad.pdf](http://www.conadis.salud.gob.mx/descargas/pdf/glosario_terminos_sobre_discapacidad.pdf)

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación. CONAPRED. (2013). *Discriminación por discapacidad*. Recuperado el 31 de marzo de 2014 de: [http://www.copred.df.gob.mx/wb/copred/personas\\_con\\_discapacidad](http://www.copred.df.gob.mx/wb/copred/personas_con_discapacidad)

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación. CONAPRED. (2010). *Encuesta nacional sobre discriminación en México*. Resultados sobre personas con discapacidad. Recuperado el 2 de junio de 2013 de: <http://www.conapred.org.mx/userfiles/files/Enadis-PCD-Accss.pdf>

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación. CONAPRED. (2008). *Curso taller: discapacidad y discriminación*. Recuperado el 31 de marzo de 2014 de: <http://www.conapred.org.mx/depositobv/DYDCT-01-Accss.pdf>

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación. CONAPRED. (2005). *Primera encuesta nacional sobre discriminación en México*. Recuperado el 31 de marzo de 2014 de: [http://www.conapred.org.mx/userfiles/files/Resultados\\_Generales\\_por\\_Modulo.pdf](http://www.conapred.org.mx/userfiles/files/Resultados_Generales_por_Modulo.pdf)

Corte Constitucional de Colombia. (2004). *Protección constitucional y derechos fundamentales de las personas con discapacidad*. Recuperado el 31 de marzo de: [http://www.defensoria.org.co/pdf/contratacion/plepliegos\\_INV10\\_2006.pdf](http://www.defensoria.org.co/pdf/contratacion/plepliegos_INV10_2006.pdf)

Delgado, C. (2012). *La Corte Constitucional Colombiana y un llamado jurisprudencial a la Responsabilidad Social Empresarial*. Blog responsabilidad y derecho. Recuperado el 17 de diciembre de 2012 de: <http://responsabilidadyderecho.blogspot.com/>

Diario La República. (2014). *Los empleados son los protagonistas en los procesos de la RSE*. Recuperado el 31 de marzo de 2014 de: [http://www.larepublica.co/responsabilidad-social/los-empleados-son-protagonistas-en-los-procesos-de-rse\\_106136](http://www.larepublica.co/responsabilidad-social/los-empleados-son-protagonistas-en-los-procesos-de-rse_106136)

Diario La República. (2014). *Programas de RSE pueden apoyar a discapacitados con arte+*. Recuperado el 31 de marzo de 2014 de: [http://www.larepublica.co/responsabilidad-social/programas-de-rse-pueden-apoyar-discapacitados-con-arte\\_42489](http://www.larepublica.co/responsabilidad-social/programas-de-rse-pueden-apoyar-discapacitados-con-arte_42489)

Diario La República. (2014). *Discapacitados no podrán ser despedidos sin permiso de Mintrabajo*. Recuperado el 31 de marzo de 2014 de: [http://www.larepublica.co/economia/discapacitados-no-podr%C3%A1n-ser-despedidos-sin-permiso-de-mintrabajo\\_21946](http://www.larepublica.co/economia/discapacitados-no-podr%C3%A1n-ser-despedidos-sin-permiso-de-mintrabajo_21946)

Diario La República. (2014). *La innovación al servicio de la inclusión tecnológica para los discapacitados*. Recuperado el 31 de marzo de 2014 de: <http://www.larepublica.co/responsabilidad-social/la-innovaci%C3%B3n-al-servicio-de-la-inclusi%C3%B3n-tecnol%C3%B3gica-para-los-discapacitados>

Diario La República. (2014). *Alianza público privada busca inclusión digital de discapacitados*. Recuperado el 31 de marzo de 2014 de:



[http://www.larepublica.co/responsabilidad-social/alianza-p%C3%BAblico-privada-busca-inclusi%C3%B3n-digital-de-discapacitados\\_6905](http://www.larepublica.co/responsabilidad-social/alianza-p%C3%BAblico-privada-busca-inclusi%C3%B3n-digital-de-discapacitados_6905)

Dinero.com. (2013). *La discapacidad no es atractiva para los empresarios*. Recuperado el 13 de abril de 2013 de: <http://www.dinero.com/empresas/articulo/la-discapacidad-no-atractiva-para-empresarios/170085>

Directory M. (2013). *La Responsabilidad Social Empresarial México*. Recuperado el 2 de febrero de 2013 de: [http://www.articulosinformativos.com.mx/La\\_Responsabilidad\\_Social\\_Empresarial\\_Mexico-r1125989-Mexico.html](http://www.articulosinformativos.com.mx/La_Responsabilidad_Social_Empresarial_Mexico-r1125989-Mexico.html)

Discapacidad Colombia. (2013). *Conozca la Ley Estatutaria 1618 de 2013 que garantiza el pleno ejercicio de los derechos de las personas con incapacidad*. Recuperado el 13 de abril de 2013 de: <http://www.discapacidadcolombia.com/modules.php?name=Content&pa=showpage&pid=269>

Fundación Once. (2014). *Seguridad y salud en el trabajo para personas con discapacidad*. Recuperado el 27 de marzo de 2014 de: <http://repositorio.fundaciononce.es/seguridadysalud/CDFundacion/ESPA%D1OL/1PRESENTACI%D3N%20INSTITUCIONAL/A1%20PRESENTACI%D3N%20INSTITUCIONAL.pdf>

Fundación Once. (2014). *No te rindas nunca*. Recuperado el 31 de marzo de 2014 de: <https://www.noterindasnunca.org/>

Fundación Saldarriaga Concha. (2011). *Inclusión laboral, educativa y urbana: una apuesta al desarrollo*. Recuperado el 31 de marzo de 2014 de: <http://www.saldarriagaconcha.org/index.php/2013-11-14-22-2920/discapacidad/item/177-inclusion-laboral-educativa-y-urbana-una-apuesta-al-desarrollo>

García, V. (2010). *Discriminación laboral por religión*. Recuperado el 17 de diciembre de 2012 de: <http://coyunturaeconomica.com/leyes-Laborales/discriminación-laboral-por-religión>

García, A. (2012). *Ser víctima de una discriminación, cómo reconocerlo*. Recuperado el 17 de diciembre de 2012: [http://www.consumer.es/web/es/solidaridad/proyectos\\_y\\_campanas/2012/10/02/213564.php](http://www.consumer.es/web/es/solidaridad/proyectos_y_campanas/2012/10/02/213564.php)

Gómez, J. (2010). *Discapacidad en Colombia: Reto para la Inclusión en Capital Humano*. Recuperado el 31 de marzo de 2014 de: <http://www.colombialider.org/gestion-territorial/inclusion-social/personas-con-discapacidad/>

Gutiérrez, T. (2012). *Tres razones para contratar personal con discapacidad intelectual*. Recuperado el 30 de marzo de 2014 de: <http://www.altonivel.com.mx/24173-tres-razones-para-contratar-personal-con-discapacidad.html>

Kennedy, R. (1966). *Citas y frases célebres*. Recuperado el 4 de abril de 2014 de: [http://es.wikiquote.org/wiki/Robert\\_Kennedy](http://es.wikiquote.org/wiki/Robert_Kennedy)

Malo, M., Pagán, R. (2012). *Diferencias salariales y discapacidad en Europa: ¿discriminación o menor productividad?* Revista Internacional del Trabajo, (131) 1-2. Recuperado el 6 de abril de 2014 de:

<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=3bf40f17-fbbb-49d5-8911-282354c6052d%40sessionmgr112&vid=4&hid=104>

Mejía, T. (2008). *Globalización del talento humano. La subcontratación rompe las fronteras territoriales de los países*. Recuperado el 26 de noviembre de 2012 de: <http://archivo.laprensa.hn/Suplementos/Ediciones/2008/08/18/Noticias/Globalizacion-del-talento-humano>

Ministerio de Educación. República de Perú. (2005). *Que es la inclusión*. Recuperado el 6 de abril de 2014 de: <http://www.redes-cepalcal.org/inspector/DOCUMENTOS%20Y%20LIBROS/EDUCACION-ESPECIAL/QUE%20ES%20LA%20INCLUSION.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. OIT. (2002). *Gestión de las discapacidades en el lugar de trabajo*. Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT. Recuperado el 31 de marzo de 2014 de: <http://www.conadis.salud.gob.mx/index.html>

Organización Mundial de la Salud. (OMS). *Informe Mundial sobre la discapacidad en 2011*. Recuperado el 18 de enero de 2013 de: [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/es/index.html](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/es/index.html)

Patiño, L. (2012). *La responsabilidad social empresarial (RSE) y su implicación en la inclusión y movilidad del capital humano*. Revista Dimensión empresarial. (10) (2) 86-99. Recuperado el 30 de marzo de 2014 de: [dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4400432.pdf](http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4400432.pdf)

Pepsico México. (2014). *Sustentabilidad del talento*. Recuperado el 31 de marzo de 2014 de: <http://www.pepsico.com.mx/Purpose/Talent-Sustainability.html>

Presidencia de la República. (2013). *Ley estatutaria 1618 de 27 de febrero de 2013*. Recuperado el 6 de abril de: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201618%20DEL%2027%20DE%20FEBRERO%20DE%202013.pdf>

Ramírez, H, Morales, E. *La responsabilidad social empresarial en México*. Recuperado el 4 de febrero de 2013 de: [http://www.aderse.org/docatelecharger/congres\\_aderse\\_2008/actes/Articles/Session%203.5/La%20Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20en%20Mexico.pdf](http://www.aderse.org/docatelecharger/congres_aderse_2008/actes/Articles/Session%203.5/La%20Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20en%20Mexico.pdf)

Red Colombiana de Universidades por la Discapacidad. INCLUSER. (2014). *Programa de apoyo a estudiantes con discapacidad*. Recuperado el 20 de octubre de 2013 de: <http://www.urosario.edu.co/Subsitio/IncluSer/ur/redColombianaUniversidadesDiscapacidad/>

Red de Padres y Madres. PAPA.Z. Fundación Saldarriaga Concha. (2011). *Qué es inclusión*. Recuperado el 6 de abril de 2014 de: [http://www.redpapaz.org/inclusion/index.php?option=com\\_content&view=article&id=122&Itemid=75](http://www.redpapaz.org/inclusion/index.php?option=com_content&view=article&id=122&Itemid=75)

Rojas, C. (2012). *Recursos humanos y sostenibilidad*. Recuperado el 27 de enero de 2013 de: <http://www.eoi.es/blogs/catherinerojas/2012/06/12/recursos-humanos-y-sostenibilidad/>

Sánchez, Y., Azaña, U. (2013). *Responsabilidad social empresarial y envejecimiento activo*. GCG Georgetown University - Universia (7) (3). Recuperado el 6 de abril de 2014

de: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=3bf40f17-fbbb-49d5-8911-282354c6052d%40sessionmgr112&vid=13&hid=104>

Sebben, A. (2012). *La adaptación del ejecutivo expatriado en el exterior*. Recuperado el 29 de noviembre de 2012 de: <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/2339-la-adaptacion-del-ejecutivo-expatriado-en-el-exterior.html>

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. STPS. (2013). *Beneficios fiscales al contratar a personas con discapacidad*. Recuperado el 13 de marzo de 2013 de: [http://www.stps.gob.mx/bp/micrositios/benef\\_fisc/bfis/contratar.htm](http://www.stps.gob.mx/bp/micrositios/benef_fisc/bfis/contratar.htm)

Sistema de Desarrollo Integral para la Familia. DIF. (2013). *Programa becas laborales para personas con discapacidad. Programa de impulso laboral*. Recuperado el 4 de Abril de 2014 de: <http://www--dif--sonora--gob--mx.accesible.inclusite.com/index.php/programas/personasdiscapacidad/18-programa-becas-laborales-para-personas-con-discapacidad>

Sistema distrital de discapacidad. *Legislación Internacional, Nacional y Distrital*. Recuperado el 4 de abril de 2014 de: <http://sisdiscapacidad.jimdo.com/legislaci%C3%B3n/>

Stok, J. (2011). *El portal de los nuevos empresarios*. Recuperado el 6 de abril de 2014 de: <http://mass.pe/noticias/2011/09/que-debemos-entender-por-inclusion-social>

Trabajando.com. (2013). *El 64% de las empresas en Colombia no contratan personas en condición de discapacidad*. Recuperado el 13 de abril de 2013 de: <http://www.trabajando.com.co/contenido/noticia/9203/el-64-de-las-empresas-en-colombia-no-contratan-personas-en-condicion-de-discapacidad.html>

Tulchin, S. (2011). *Detener el crimen. La respuesta es la inclusión social*. Debates IESA (XVI) (3). Recuperado el 6 de abril de 2014 de: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=3bf40f17-fbbb-49d5-8911-282354c6052d%40sessionmgr112&vid=11&hid=104>

Universidad Latina de América. (2014). *La discriminación en México*. Revista Jurídica IUS. Recuperado el 4 de Abril de 2014 de: <http://www.unla.mx/iusunla31/opinion/LA%20DISCRIMINACION%20EN%20MEXICO.htm>

Verswyvel, S. (2014). *Una ciudad para todos. Construyamos una ciudad amable para personas en condición de discapacidad*. Recuperado el 31 de marzo de 2014 de: <http://www.colombialider.org/gestion-territorial/inclusion-social/personas-con-discapacidad/>

