



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

**FACULTAD DE TURISMO, HOTELERÍA Y
GASTRONOMÍA**

CARRERA DE INGENIERIA EN HOTELERIA

**ESTUDIO Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA
INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS OFERTADOS A
PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN HOSTERÍAS DE
PRIMERA CATEGORÍA EN LOS CANTONES QUITO Y
RUMIÑAHUI EN LA PROVINCIA DE PICHINCHA.**

**TRABAJO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERA EN GESTIÓN HOTELERA**

AUTORA: SANDRA PATRICIA PIMENTEL ROMERO

DIRECTOR: ADM. FRANCISCO MENA

QUITO, 2015

DECLARACIÓN

Yo **SANDRA PATRICIA PIMENTEL ROMERO**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Tecnológica Equinoccial puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.

(Firma)

Sandra Patricia Pimentel

C.C. 1715703151

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo que lleva por título **“Estudio y propuesta de mejoramiento de la infraestructura y servicios ofertados a personas con Capacidades Especiales en Hosterías de primera categoría en los Cantones Quito y Rumiñahui en la provincia de Pichincha”**, que, para aspirar al título de **Ingeniero/a en Administración Hotelera** fue desarrollado por **Sandra Patricia Pimentel** bajo mi dirección y supervisión, en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería; y cumple con las condiciones requeridas por el reglamento de Trabajos de Titulación artículos 18 y 25.

(Firma)

Francisco Mena

DIRECTOR DEL TRABAJO

C.C. 170778545-5

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todas aquellas personas que con su apoyo hicieron que este reto y sueño se haga realidad, a mis padres que supieron ayudarme y apoyarme en todo el camino de mi carrera, a mis hermanas que han sido siempre mi compañía durante muchos años y a aquellas personas que llegaron y son tan especiales y que de alguna manera colaboraron para que llegara hasta aquí, a mis profesores y en especial a mi director de Tesis que supo guiarme y del cual aprendí mucho, que me dio una muy grande oportunidad al realizar esta tesis y me ayudo con sus conocimientos y dedicación, y mi más grande agradecimiento es a Dios, porque sin el nada de esto hubiera sido posible, día a día me dio la oportunidad de ser mejor y de llegar hasta donde estoy.

INDICE

I. GENERALIDADES.....	XI
II. Antecedentes.....	XI
III. Planteamiento del Problema.....	XIV
IV. Formulación del Problema.....	XV
V. Justificación.....	XV
VI. Objetivos.....	XVI
Objetivo General.....	XVI
Objetivos Específicos.....	XVII
VII. Metodología y Técnicas.....	XVII
VIII. Técnicas de Investigación.....	XVIII
Observación.....	XVIII
Entrevista.....	XVIII
Encuesta.....	XVIII

1. MARCO TEORICO – CAPITULO I

1.1. Generalidades del Cantón Quito y Rumiñahui.....	1
1.1.1. Cantón Quito.....	1
1.1.2. Cantón Rumiñahui.....	8
1.2. Marco Legal.....	14
1.2.1. Marco Ergonómico.....	16
1.3. Ley Orgánica de Discapacidad.....	19
1.4. ¿Qué es Discapacidad?.....	19
1.4.1. Minusvalía.....	20
1.5. Tipos de Discapacidad.....	20
1.5.1. Discapacidad Sensorial.....	21
1.5.1.1. Discapacidad Visual.....	21
1.5.1.2. Discapacidad Auditiva.....	23

1.5.2. Discapacidad Física.....	25
1.5.3. Discapacidad Intelectual.....	28
1.5.4. Discapacidad Mental.....	30
1.6. Características de las Discapacidades.....	31
1.6.1. Características de la Discapacidad Auditiva.....	31
1.6.2. Características de la Discapacidad Visual.....	32
1.6.3. Características de la Discapacidad Física.....	33
1.6.4. Características de la Discapacidad Intelectual.....	34
1.6.5. Características de la Discapacidad Mental.....	36
2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO – CAPITULO II	39
2.1. Categorización.....	39
2.2. Listado de Hosterías.....	40
2.3. Análisis de la Oferta.....	41
2.4. Análisis de la Demanda.....	41
2.5. Análisis de Infraestructura.....	41
2.6. Análisis de Servicio y Atención al Cliente.....	43
2.7. Encuestas.....	43
2.8. Entrevistas.....	47
3. PROPUESTA – CAPITULO III	48
3.1. Servicio e Infraestructuras para personas con Discapacidades.....	48
3.2. Clasificación.....	49
3.2.1. Física.....	49
3.2.2. Sensorial.....	49
3.2.3. Intelectual y Mental.....	50
3.3. Programas y Propuestas en el Ecuador y el Mundo.....	51
3.4. Propuesta de Mejoramiento en el Servicio.....	54

3.5. Propuesta de Mejoramiento en la Infraestructura.....	55
3.5.1. Rampas fijas.....	56
3.5.2. Agarraderas y Pasamanos.....	57
3.5.3. Estacionamiento.....	58
3.5.4. Área Higiénico Sanitaria.....	59
3.5.5. Dormitorios.....	60
3.5.6. Señalización.....	61
3.6. Presupuesto.....	62
Conclusiones.....	64
Recomendaciones.....	65
Bibliografía.....	67

ÍNDICE DE IMÁGENES

1. Imagen 1: Escudo Cantón Quito.....	1
2. Imagen 2: Limites Cantón Quito.....	3
3. Imagen 3: Escudo Cantón Rumiñahui.....	8
4. Imagen 4: Limites Cantón Rumiñahui.....	9
5. Imagen 5: Símbolo Discapacidad Visual.....	23
6. Imagen 6: Símbolo Discapacidad Auditiva.....	25
7. Imagen 7: Símbolo Discapacidad Física.....	28
8. Imagen 8: Símbolo Discapacidad Intelectual.....	30
9. Imagen 9: Baños Hosterías de Primera Categoría.....	42
10. Imagen 10: Agarraderas de Baños para Discapacitados.....	57
11. Imagen 11: Estacionamiento para Discapacitados.....	59
12. Imagen 12: Artículos de Baño para Discapacitados.....	60
13. Imagen 13: Pregunta 1. Edad.....	74
14. Imagen 14: Pregunta 2. Genero.....	75
15. Imagen 15: Pregunta 3. Ocupación.....	77
16. Imagen 16: Pregunta 4. Tipo de Discapacidad.....	78
17. Imagen 17: Pregunta 5. Especificación de Discapacidad.....	80
18. Imagen 18: Pregunta 6. Con qué frecuencia sale de vacaciones o fuera de la ciudad?.....	81
19. Imagen 19: Pregunta 6.1. Sale solo o acompañado?.....	82
20. Imagen 20: Pregunta 6.2. Por quién?.....	83
21. Imagen 21: Pregunta 7. Los establecimientos en los que se aloja satisfacen sus necesidades?.....	84
22. Imagen 22: Pregunta 7.1. Sí. Porque?.....	85
23. Imagen 23: Pregunta 7.2. No. Porque?.....	86
24. Imagen 24: Pregunta 8. Conoce hosterías adecuadas para personas con discapacidad?.....	87

25. Imagen 25: Pregunta 8.1. Cuál?.....	88
26. Imagen 26: Pregunta 9. Cree necesaria la creación o adecuación de una hostería para personas con discapacidad?.....	89
27. Imagen 27: Pregunta 9.1. Sí. Porque?.....	90
28. Imagen 28: Pregunta 9.2. No. Porque?.....	91
29. Imagen 29: Pregunta 10. Cuanto estaría dispuesto a pagar?.....	92
30. Imagen 30: Pregunta 11. Qué tipo de servicio en base al personal y la infraestructura necesita para una cómoda estadía en una Hostería?.....	93

ÍNDICE DE CUADROS

1. Cuadro 1: Hosterías de Primera Categoría del Cantón Quito y Rumiñahui.....	40
2. Cuadro 2: Tipos de Discapacidad.....	47
3. Cuadro 3: Presupuesto Baño para Discapacitados.....	62
4. Cuadro 4: Presupuesto Rampas.....	63
5. Cuadro 5: Pregunta 1. Edad.....	73
6. Cuadro 6: Pregunta 2. Genero.....	75
7. Cuadro 7: Pregunta 3. Ocupación.....	76
8. Cuadro 8: Pregunta 4. Tipo de Discapacidad.....	78
9. Cuadro 9: Pregunta 5. Especificación de Discapacidad.....	79
10. Cuadro 10: Pregunta 6. Con qué frecuencia sale de vacaciones o fuera de la ciudad?.....	81
11. Cuadro 11: Pregunta 6.1. Sale solo o acompañado?.....	82
12. Cuadro 12: Pregunta 6.2. Por quién?.....	83
13. Cuadro 13: Pregunta 7. Los establecimientos en los que se aloja satisfacen sus necesidades?.....	84
14. Cuadro 14: Pregunta 7.1. Sí. Porque?.....	85
15. Cuadro 15: Pregunta 7.2. No. Porque?.....	86
16. Cuadro 16: Pregunta 8. Conoce hosterías adecuadas para personas con discapacidad?.....	87
17. Cuadro 17: Pregunta 8.1. Cuál?.....	88
18. Cuadro 18: Pregunta 9. Cree necesaria la creación o adecuación de una hostería para personas con discapacidad?.....	89
19. Cuadro 19: Pregunta 9.1. Sí. Porque?.....	90
20. Cuadro 20: Pregunta 9.2. No. Porque?.....	91

21. Cuadro 21: Pregunta 10. Cuanto estaría dispuesto a pagar?.....	92
22. Cuadro 22: Pregunta 11. Qué tipo de servicio en base al personal y la infraestructura necesita para una cómoda estadía en una Hostería?.....	93

ÍNDICE DE ANEXOS

1. Anexo 1: Tabulación de Encuestas.....	73
2. Anexo 2: Encuesta.....	94
3. Anexo 3: Entrevista.....	97

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo ayudar a las personas con discapacidad a tener una mejor aceptación en la sociedad, brindándoles un derecho básico que garantiza la no discriminación por discapacidad, otorgándoles áreas dignas en los centros de alojamiento como las Hosterías, y así, conceder un turismo accesible e igualitario, favoreciendo a la participación social y económica del país en igualdad de condiciones para mejorar la imagen de los establecimientos de alojamiento, el turismo y del Ecuador.

Con esto, también se busca mejorar, no solo la calidad de vida de las personas con discapacidad, sino también, los ingresos de las empresas hosteleras por la atención a este grupo humano o segmento de mercado.

En el Ecuador, existen diferentes programas y organizaciones, que buscan integrar a las personas con discapacidad, con una educación digna, un trabajo honrado y un turismo accesible. El CONADIS (Consejo Nacional de Discapacidades) como organismo autónomo de carácter público, tiene como visión, “Generar políticas e información, planificar y coordinar acciones con los sectores públicos y privados, en el ámbito de las discapacidades y canaliza recursos nacionales e internacionales en este campo”. (Constitucion del Ecuador, 2008) “El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social”. (CONADIS, 2010)

En el Ecuador, país localizado en el continente sudamericano, cuya población asciende a 15'832.652 habitantes aproximadamente (INEC, Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2011), la atención inicial a la persona con discapacidad fue bajo criterios de caridad y beneficencia, para luego irse tecnificando progresivamente a partir de los años 50, a través de las asociaciones de padres de familia, personas con discapacidad e instituciones privadas.

A lo largo del desarrollo de la atención a las personas con discapacidad en el país, se han incorporado y modificado las concepciones acerca de lo que es la discapacidad y su forma de atención, pasando de la caridad y beneficencia al paradigma de la rehabilitación y de éste al de autonomía personal, inclusión y derechos humanos. De manera que poco a poco se van concretando acciones orientadas por los principios de normalización y equiparación de oportunidades, que señalan que la atención de las personas con discapacidad debe realizarse en los mismos sitios y sistemas de toda la población, procurando una verdadera inclusión donde puedan ejercer sus derechos ciudadanos. (CONADIS, S/A)

GENERALIDADES

II. ANTECEDENTES

Existen personas con diferentes tipos de discapacidades, los cuales han sido desplazados y rechazados, estas discapacidades se clasifican en Físicas, Sensoriales, Psíquicas, Intelectuales y Mentales. (Universia España, 2011)

Las personas con discapacidad física, son aquellas que tienen una limitación de movimiento, este puede ser temporal o permanente, la limitación puede ser tanto en una como en cuatro extremidades. La discapacidad física también puede manifestarse como paraplejia (las piernas), cuadriplejia (las cuatro extremidades), amputaciones (ausencia de una o varias extremidades). Estas personas muchas veces necesitan algunos instrumentos para movilizarse, dependiendo la gravedad de su discapacidad, utilizan: muletas, bastones, andaderas, órtesis (es un apoyo o dispositivo externo aplicado al cuerpo), prótesis, ayudas especiales o sillas de ruedas. (Universia España, 2011)

La segunda discapacidad que afecta a muchas personas es la discapacidad sensorial, dentro de esta discapacidad se toma en cuenta a las personas con discapacidad auditiva y visual. Las personas con discapacidad visual son aquellas que sufren la ausencia total de la visión o aquellas que presentan debilidad visual, es decir, la reducción significativa de la misma. La discapacidad auditiva es la carencia, deficiencia o disminución de la capacidad auditiva, existen personas que

no perciben ningún sonido, a esas personas se les llama personas sordas en su totalidad. (Universia España, 2011)

La discapacidad intelectual se define como una limitación en el funcionamiento intelectual y en el desarrollo de las habilidades de adaptación para su edad y entorno social. Para el desarrollo de habilidades, pueden tener deficiencia a la hora de escribir, comprender conceptos y para ciertas materias como lenguaje y matemáticas, también pueden tener problemas a la hora de escribir o leer. En caso del entorno social, pueden sufrir por miedo a la interacción con otras personas o en la toma de decisiones, actividades cotidianas, auto dirección y manejo del tiempo. Y por último esta la discapacidad mental. Las personas con esta discapacidad presentan una alteración que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otras personas y su comportamiento. Al tener estas alteraciones, presentan serios grados de depresión, trastorno bipolar, trastorno obsesivo/compulsivo. Este tipo de personas suelen ser muy discriminadas, se considera que no son capaces e incluso se incumplen sus derechos y son obligados a tener un tratamiento psiquiátrico. (Universia España, 2011)

Existen las capacidades temporales, estas son cuando una persona sufre algún tipo de accidente y tiene temporalmente alguna de sus extremidades inmovilizada. De igual forma el embarazo es considerado como una discapacidad temporal, algunas mujeres sufren riesgos a la hora de embarazarse y tienen muchas dificultades para moverse de un lugar a otro, es así que necesitan un trato especial y en muchos casos ayuda de terceros.

Para el ámbito hotelero y en este caso, para las Hosterías de Primera Categoría en los cantones de Quito y Rumiñahui, no existe una

infraestructura adecuada para todas las personas con discapacidad, ya que no son personas tomadas en cuenta como posibles clientes, pero con el pasar de los años, se han venido efectuando cambios que han permitido que las personas con discapacidad motriz, tengan una pequeña aceptación y que sean considerados como clientes potenciales. En el Ecuador se están elaborando un sin número de proyectos dedicados a las personas con discapacidad, estos proyectos más que basarse en la adecuación de Hosterías, se basa en que tengan un turismo igualitario, y accesible que puedan disfrutar en igualdad de condiciones y conocer con ciertas medidas adecuadas a ellos. (Guía para personas con Discapacidad, 2011)

Si bien es cierto, existen muy pocas Hosterías completamente adecuadas para este tipo de personas y sus diferentes discapacidades, la sociedad atraviesa por una etapa de aceptación y aunque en su mayoría sean personas con discapacidad física y visual, y al mismo tiempo sean a estas a las que más interés le pone la sociedad, es indispensable dar a conocer que existen más tipos de discapacidades que afectan a las personas y que se debería saberse manejar.

Para esto, es indispensable que el servicio de las Hosterías, sea proporcionado por colaboradores que sepan tratar a personas discapacitadas, ya que en muchas ocasiones, tienden a sentir lástima o pena por ellos, y al tratar de ayudar, hacen de menos su esfuerzo y su capacidad. Por eso es importante considerar que a pesar de su discapacidad, sea cual sea la misma, son personas muy capaces y que con el tiempo han sabido aprender a manejarse solas.

Para atender correctamente a un cliente con discapacidad, hay que saber cuáles son sus necesidades, ya que todas las personas y sus dificultades no son las mismas, así tengan una discapacidad semejante. A estas personas no les gusta depender de un tercero, por esto, hay que saber

darles las correctas indicaciones de las instalaciones y los servicios ofrecidos, y que así, puedan socializar naturalmente con otras personas que frecuentan las instalaciones y que su estadía y trato sea lo más normal posible.

Para una adecuada estructura de Hosterías para personas con discapacidades, es necesario tomar en cuenta los requisitos legales internacionales para una perfecta adecuación de sus instalaciones, en este caso se podría tomar en cuenta los estacionamientos, escaleras o rampas, los pasillos los cuales deben ser mucho más anchos, las puertas más grandes, ascensores más espaciosos y las habitaciones en general.

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estudio se realizará en las Hosterías de Primera Categoría de la Provincia de Pichincha en los Cantones de Quito y Rumiñahui.

En establecimientos de Alojamiento, la oferta de productos y servicios para las personas con discapacidad no es muy evidente, cuentan con muy pocas adecuaciones en sus instalaciones y servicios ofertados, por lo que se sigue discriminando a este grupo de personas. Las hosterías como servicio de descanso y relajación, deberían ofrecer las facilidades necesarias para estas personas que hacen parte de la sociedad y del desarrollo del turismo en el país, buscando así, condiciones igualitarias, mejorando la calidad de vida, de oportunidades y expansión de capacidades humanas, y con esto, satisfacer una necesidad que se tenía olvidada de este grupo históricamente rechazado. Y que con el tiempo, la sociedad vaya tomando conciencia de cuán importante es para el país y para la misma sociedad, ya que, son personas de orgullo, fortaleza y dedicación.

Si no se llegara a intervenir, seguirán siendo personas que la sociedad no considera parte de ella y seguirán teniendo un estilo de vida discriminatorio y apartado.

Con esa propuesta, se dará un paso más para que la sociedad tenga un poco de conciencia y respeto hacia las personas con capacidades especiales, ya que son organismos con derechos y de iguales condiciones

IV. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Cuál es la oferta de las Hosterías para la atención de las personas discapacitadas?
- ¿Cuáles son los tipos de Discapacidades Existentes?
- ¿Cuáles son las necesidades y la infraestructura necesarias para la atención de las personas por tipo de Discapacidad?
- ¿Qué productos, servicios e infraestructura es la adecuada para las personas con Discapacidad?
- ¿Cuál es la calidad del servicio que se debería de brindar a las personas con Capacidades Especiales

V. JUSTIFICACIÓN

Ayudar a las personas con discapacidad a vivir íntegramente dentro de la sociedad, lo cual, responde al derecho que tienen los organismos con discapacidad a vivir de acuerdo con las pautas y condiciones comúnmente aceptadas en que se desenvuelve la vida de cualquier otra persona de su edad, y a que los servicios que se les prestan impliquen el mínimo grado posible de limitación, o apartamiento de esas pautas y

condiciones de vida. Ello significa que las personas con discapacidad han de ser atendidas por las instituciones y servicios comunes a todos, ante todo no como “persona con discapacidad”, para lo cual deben proveerse de todas las ayudas posibles. Y de esta forma, las hosterías como instituciones que brindan un servicio de alojamiento, deberían otorgar a este grupo de personas las comodidades necesarias para una agradable estadía, y que este tenga el mínimo nivel posible de limitación, o alejamiento. Esto podría ayudar a las empresas a tener un mayor incremento en sus ingresos y un crecimiento a nivel nacional. Esto significa que las personas con discapacidades sean atendidas con responsabilidad y abastecerse de todas las ayudas posibles y un personal más capacitado.

Si no se realiza el proyecto planteado, las personas con discapacidad seguirán siendo discriminadas, por lo cual, no lograrán tener derecho a “disfrutar de una vida plena y a participar del desarrollo económico, social y cultural” (SENPLADES, 2009)

El Proyecto en curso está dentro de las Líneas de Responsabilidad Social Hostelera y es Implementado por la Facultad de Hotelería de la Universidad Tecnológica Equinoccial

VI. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar los Productos y Servicios ofertados a personas con discapacidad en Hosterías de primera categoría en los cantones Quito y Rumiñahui de la provincia de Pichincha.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar las necesidades de cada una de las personas por tipo de Discapacidad para una hostería de primera categoría.
- Investigar los productos, servicios e infraestructura que ofrecen las Hosterías de primera categoría de los Cantones Quito y Rumiñahui y si estos satisfacen las necesidades para las personas con discapacidad.
- Determinar la calidad del servicio y capacidad del personal para servir y atender a las personas con discapacidad.
- Realizar una propuesta de implementación de productos y servicios en las Hosterías de los cantones Quito y Rumiñahui para una mejor atención a este grupo de personas.

VII. METODOLOGÍA Y TÉCNICAS

Para el estudio de los productos y servicios de las personas con capacidades especiales en las Hosterías de los cantones de Quito y Rumiñahui, se usara el método Inductivo, ya que se podrá analizar las necesidades y datos particulares de las diferentes discapacidades para conocer el problema general que estas necesitan o les hace falta en este tipo de alojamiento, también se utilizará el método Cualitativo, ya que la investigación será basada en la realidad social, identificar el problema solo en las personas con discapacidades y sus carencias, y por último, se utilizara el método Analítico, identificando por separado, cada una de las discapacidades existentes y sus diferentes necesidades.

VIII. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

- **Observación:** La técnica de observación es una técnica de investigación que consiste en observar personas, fenómenos, hechos, casos, objetos, acciones, situaciones, etc., con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación. (Posso)
- **Entrevista:** Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación. (Posso). En este caso se entrevistara a las personas que trabajan directamente con personas con discapacidades, que ayudan para que tengan un mejor servicio
- **Encuesta:** La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones personales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. (Posso). Se entrevistara a personas con discapacidades, para saber qué tan viable es la adecuación de un Hostería con un servicio para estas personas y qué piensan los dueños o administrativos de las Hosterías de primera categoría.

MARCO TEORICO – CAPITULO I

1.1. GENERALIDADES DEL CANTÓN QUITO Y RUMIÑAHUI

1.1.1. CANTÓN QUITO



Imagen No. 01: Escudo Cantón Quito

Fuente: Imágenes Google

Quito, ciudad que se encuentra entre lo contemporáneo y lo colonial, Distrito Metropolitano y Capital de la República del Ecuador, es una ciudad que día a día se construye, donde la estructura moderna se mezcla con la propiedad mestiza y colonial, en la que residentes nacionales y visitantes extranjeros encuentran siempre un lugar para trabajar, disfrutar y recordar.

La reconocida belleza de la ciudad de Quito responde a su entorno natural como las artes y a la arquitectura que se han desarrollado aquí desde la Colonia. Durante los siglos XVII y XVIII floreció la Escuela Quiteña que tuvo maestros escultores como Caspicara y Legarda (autor de la célebre Virgen de Quito), y pintores de la talla de Goríbar,

Miguel de Santiago y Miguel Samaniego. (Gobierno de Pichincha, 2002)

La ciudad está dividida en tres zonas claramente definidas y que se caracterizan por sus combinaciones arquitectónicas y particularidades culturales, en el norte se ubica el Quito moderno, donde se erigen grandes estructuras urbanas y comerciales, el centro o Quito antiguo reúne el legado colonial-artístico y ofrece un ambiente cautivador, cuando se desarrollan procesiones religiosas y eventos culturales y en el sector sur se puede ubicar núcleos de expresión juvenil, que impulsan nuevas formas de cultura e interacción social. (Gobierno de Pichincha, 2002)

La diversidad natural y la riqueza cultural caracterizan a las parroquias rurales del Distrito Metropolitano, donde las raíces del mundo indígena hallan su mayor expresión en las fiestas religiosas y en actividades comunitarias, como la minga, forma de trabajo solidario tanto para labores agrícolas cuanto para la realización de obras de beneficio común.

El trabajo gratuito de los vecinos se anima con comidas y bebidas, en un ritual que nace del compromiso de retribución. Las fiestas en honor de los patronos de cada comunidad o de la fundación de las parroquias, se celebran con bailes, romerías, eventos sociales, ferias y toros de pueblo; manifestaciones culturales que sobresalen en las fiestas de Semana Santa, Corpus Christi, San Pedro y las festividades de Navidad y Reyes, con el tradicional pase del Niño. (Gobierno de Pichincha, 2002)

1.1.1.1. LIMITES



Imagen No. 2: Limites Cantón Quito

Fuente: Imagen Google

- **Norte:** Provincia de Imbabura.
- **Sur:** Rumiñahui y Mejía.
- **Este:** Pedro Moncayo, Cayambe y Provincia de Napo.
- **Oeste:** Pedro Vicente Maldonado, Los Bancos y provincia de Santo Domingo de los Tsáchila. (Gobierno de Pichincha, 2002)

1.1.1.2. POBLACIÓN

2'239.191 habitantes en el Cantón Quito (INEC, 2010)

1.1.1.3. LUGARES TURÍSTICOS

- **Centro Histórico de Quito**

Es el Centro Histórico más grande de América. Alberga iglesias, capillas, monasterios y conventos coloniales, plazas, museos y encantadores patios internos, edificaciones republicanas e interesante arquitectura de inicios del siglo XX, además de obras contemporáneas notables que hacen de este un lugar de enorme valor histórico, arquitectónico y estético. La UNESCO reconoció universalmente a Quito en noviembre de 1978 al declararla el Primer Patrimonio Cultural de la Humanidad. (Ecuadorinanas, 2012)

- **El Panecillo**

En 1976, el artista español Agustín de la Herrán Matorral realizó el monumento a la Virgen de Quito, que se encuentra en la cúspide del cerro y que domina el paisaje de esta zona. Esta escultura tiene 45 m de alto y es una copia a gran escala de la escultura de La Virgen de Quito de Bernardo de Legarda, que se muestra en el altar principal de la iglesia de San Francisco. Se puede subir por su interior para lograr una vista aún más espectacular de la ciudad. (Ecuadorinanas, 2012)

- **Iglesia San Francisco**

Del lado occidental de esta amplia Plaza de piedra, se erige la iglesia más vieja de Quito y su monasterio, San Francisco. Sólo semanas después de la fundación de Quito, en 1534, empezó la construcción de esta iglesia, que tomó 70 años en completarla. El complejo fue fundado por el franciscano Fray Jodoco Rico, homenajeado con una estatua en el extremo derecho de la terraza levantada delante de la iglesia (a Fray Jodoco Rico se le atribuye ser el primer hombre en plantar trigo en Ecuador). Un templo verdaderamente imponente, su fachada simétrica llena el paisaje, las paredes blancas, dominadas por sus campanarios gemelos y su hermoso pórtico tallado en piedra,

la entrada majestuosa hacen de este un complejo religioso inmenso. (Ecuadorinanas, 2012)

- **Barrio La Ronda**

Hoy La Ronda ha recuperado su encanto con galerías, cafés y tiendas que ocupan las casas antiguas, perfectamente habilitadas para distintos usos. Uno de los sectores emblemáticos del Centro Histórico de Quito, conocido como La Ronda, fue restaurado completamente durante el año 2006. Una de sus calles, la Morales, era el corazón bohemio de esa zona de la ciudad a mediados del siglo XX, donde abundaban casas de artesanos, pintores, poetas y músicos. Hoy La Ronda ha recuperado su encanto con galerías, cafés y tiendas que ocupan las casas antiguas, perfectamente habilitadas para distintos usos. (Ecuadorinanas, 2012)

- **Museo del Banco Central**

El museo posee una extraordinaria muestra de máscaras ceremoniales hechas de oro, que lo dejará con la boca abierta. Lo más impresionante del Museo de Banco Central es la Sala de Arqueología con sus artefactos de la era pre cerámica (4000 AC) hasta la era Inca (1533 DC). Las técnicas para trabajar oro y platino fueron extraordinariamente avanzadas para esa época. Además de la fantástica similitud con objetos encontrados en Asia, y en el Japón en particular lo que hace pensar que en esos tiempos hubo vínculos entre las culturas a lo largo del Océano Pacífico. (Ecuadorinanas, 2012)

- **La Mitad del Mundo**

No puede despedirse del Ecuador sin visitar el mayor atractivo mundial para posar sus pies exactamente en la mitad del globo terráqueo. Es una experiencia única y fascinante. Centenares de

años después de que los indígenas del actual Ecuador establecieron Catequilla como la mitad del mundo. (Ecuadorinanas, 2012)

- **Teleférico de Quito**

No existe mejor forma de apreciar la ubicación privilegiada de Quito en medio de Los Andes que desde un coche del Teleférico de la ciudad. El recorrido de sus cabinas dura 10 minutos y comienza en 2.950 metros de altitud sobre el nivel del mar y llega hasta los 4.053 (en un recorrido de doble vía de 2,5 kilómetros), lugar donde se ubica este mirador que permite observar prácticamente toda la ciudad. (Ecuadorinanas, 2012)

- **Zoológico de Guayllabamba**

Es el hogar para más de 50 especies de fauna de las diversas bio-regiones del Ecuador, que van desde las llanuras andinas a los bosques tropicales de la Costa, la Amazonia y las Islas de Galápagos. El Zoológico se encuentra en el pequeño pueblo de Guayllabamba, que está casi a mitad del camino entre Quito y Otavalo sobre la Panamericana Norte. Se extiende sobre varias laderas de bosque seco e incluye áreas de pic-nic y una cafetería. (Ecuadorinanas, 2012)

- **Reserva Geobotánica Pululahua**

La Reserva Geobotánica Pululahua está a 17 km al norte de Quito, cerca de La Mitad del Mundo en la Provincia de Pichincha, de Ecuador. La reserva se encuentra en el interior y en las laderas del volcán del mismo nombre. Tiene una extensión de 3383 hectáreas. Se sitúa en altitudes que varían de 1800 a 3400 metros, su clima es moderadamente frío en las partes altas y al noroccidente es templado y subtropical, con temperaturas que varían de 13 a 15 °C. (Ecuadorinanas, 2012)

1.1.1.4. RECURSOS NATURALES

Pichincha cuenta con la más variada producción agropecuaria, representada por cultivos de papa, cebada, haba y pastizales, en las zonas altas, trigo, maíz, legumbres, frutas en los valles y laderas bajas. En el área occidental se cultiva café, arroz, cacao, yuca, banano, palma africana y frutales propios del trópico. (Visita Ecuador, S/A)

La ganadería es una importante fuente de ingreso. La crianza de ganado bovino ha permitido una notable producción de carne y leche. El sector avícola también se ha constituido, en un significativo rubro económico. La actividad industrial es una de las más representativas a nivel nacional. La mayoría de agroindustrias están encaminadas a la producción alimenticia, textil, licorera, química-farmacéutica, metalmecánica y automotriz. (Visita Ecuador, S/A)

1.1.1.5. CLIMA

El clima en el Cantón Quito es variable, de acuerdo con la altura, así, por ejemplo, existen zonas de tropical húmedo y tropical monzón al occidente de la provincia; el centro y sector oriental están influenciados por climas, mesotérmico húmedo y semihúmedo, mesotérmico seco, de páramo y gélido. (Visita Ecuador, S/A)

1.1.2. CANTÓN RUMIÑAHUI



Imagen No. 03: Escudo Cantón Rumiñahui

Fuente: Imágenes Google

A veinte minutos de Quito se encuentra el cantón Rumiñahui, en donde se puede gozar de un clima agradable, hermosos paisajes adornados con bosques y cascadas.

Se fundó el 31 de mayo de 1938, se caracteriza por ser agropecuario. En esta zona se produce maíz, trigo, cebada, habas, papas, quinua, mellocos y ocas. Es importante la cría de ganado vacuno, porcino y bobino, así como de caballos, asnos y cabras.

La gran atracción del lugar es el Sendero Ecológico del río Pita, que es parte de la Ruta de los Volcanes y, permite a los visitantes disfrutar de la generosidad de la naturaleza en medio de imponentes encañonados, flora y fauna propia de la región andina. Las aguas de esta cascada caen desde unos 60 metros de altura. Aquí se puede encontrar áreas de camping, restaurante y servicios de guías.

La reserva Ecológica Rumibosque, matizada por los cantos de los colibríes, mirlos, tangaras, pavas de monte inundan el aire cálido y húmedo, en donde se encuentran tres hermosas cascadas: Pailón del Oro, Surohuaico, y Yumbita, con gran cantidad de flora y fauna.

En el mes de Septiembre se celebran las "Fiestas del Maíz y del Turismo", que tienen lugar en la Parroquia de Sangolquí. Aquí se disfruta del desfile del chagra, la quema de chamizas, juegos pirotécnicos, toros de pueblo y puede saborear el delicioso hornado de cerdo. (Gobierno de Pichincha, 2002)

1.1.2.1. LIMITES



Imagen No. 4: Límites Cantón Rumiñahui

Fuente: Imagen Google

- **Norte, Este y Oeste:** Distrito Metropolitano de Quito.,
- **Sur:** Cantón Mejía. (Gobierno de Pichincha, 2002)

1.1.2.2. POBLACIÓN

85.852.1 Habitantes en el Cantón Rumiñahui (INEC, 2010)

1.1.2.3. LUGARES TURÍSTICOS

- **Cascadas Cóndor Machay**

Ubicada en la parroquia de Rumipamba, en el trayecto del río Pita, con una altura aproximada de 80 metros. El Centro de Información Turística del sector le ofrece la posibilidad de contratar los servicios de un guía nativo, quien los llevará a este atractivo natural, tomando como punto de referencia el puente que se encuentra en el sitio denominado la Caldera del Diablo (Sector el Vallecito). (Ecuadorinanas, 2012)

- **Cascada del Río Pita**

Un lugar donde podrá disfrutar y admirar la generosidad de la madre naturaleza, en medio de imponentes encañonados, recreándose con el hermoso entorno de flora y fauna con especies propias de las partes altas de la región andina. El recorrido le ofrece tres opciones denominadas la pequeña, la mediana y la gran aventura, esta última opción lo llevará a la Chorrera del Río Pita (Molinuco), la cual posee una altura aproximada de 60 metros. (Ecuadorinanas, 2012)

- **Cascada Vilatuña**

Este paseo le brinda la oportunidad de admirar en el trayecto del Río Pita una secuencia de cascadas, con paisajes verdaderamente paradisíacos, donde usted podrá disfrutar del entorno natural en

absoluta paz y tranquilidad, liberándose del stress y renovando sus fuerzas y vitalidad. (Ecuadorinanas, 2012)

- **Cascada Padre Urco**

El Cantón Rumiñahui, poseedor de múltiples atractivos naturales, ofrece al turista diversas opciones de distracción y esparcimiento, uno de estos es la cascada de Padre Urco, ubicada en el sector de Pullincate de Larcos, parroquia de Cotogchoa. A este lugar se accede fácilmente, se dispone de un servicio de transporte proporcionado por la Coop. Condorvall, en la ruta Quito-Sangolquí - Los Tubos. A partir de esa parada emprenderemos una caminata de veinte y cinco minutos hasta el punto de inicio del sendero que nos conducirá a este fascinante atractivo natural. (Ecuadorinanas, 2012)

- **Cascada Rumibosque**

“Es una cascada de 40 m de altura. Para llegar a ella, hay que bajar por unas gradas de madera. Al final de las gradas, se puede saltar desde unos 5 metros a las heladas aguas del río Pita”. (Ecuadorinanas, 2012)

- **Iglesia Matriz**

La iglesia tiene cerca de 100 años de construcción, en la que coinciden el simbolismo y la funcionalidad, con su hermosa fachada y columnas con adornos corintios, columnas y tímpanos propios de la arquitectura griega, con las torrecillas y hornacinas de corte romano. En medio, se levanta grácil y esbelta, como una atalaya, la torre principal, con su campanario; el atrio y su bello pretil de piedra son la antesala de este templo de fe. (Ecuadorinanas, 2012)

- **Plaza Cívica Rumiñahui**

Obra del genial maestro de las artes plásticas Oswaldo Guayasamin de raíces Sangolquileñas, La obra duro nueve años de construcción, mide una altura promedio de 18,30 metros y está realizada en bronce repujado, hierro, y hormigón. El 11 de noviembre de 1978 se firma el convenio para iniciar esta construcción, el maestro Guayasamin realizó los planos generales de este colosal monumento del héroe indio "RUMIÑAHUI", defensor de la nacionalidad ecuatoriana (Ecuadorinanas, 2012)

- **Monumento al Maíz**

Fue construido por el afamado pintor y escultor ecuatoriano Gonzalo Endara Crow, Como gesto de inmenso aprecio por este terruño realiza la entrega de este monumento en el año de 1989, el pueblo de Sangolquí recibió la gran ofrenda de hierro y hormigón de 6m de alto y 2m de diámetro, Endara Crown supo plasmar en este monumento el dorado manjar de los dioses utilizando la técnica NAIF, recordando en esta obra la fertilidad del Valle de los Chillos, obra artística realizada por el maestro en respuesta a su permanente búsqueda de vitalidad existente en las cosas sencillas. (Ecuadorinanas, 2012)

- **Monumento al Colibrí**

La creación pictórica en la que el artista reúne inmensos huevos destinados a convertirse en la morada eterna de un colibrí que despliega sus alas, no para volar sino para protegerlos. Frágil y delicado, el pequeño colibrí refleja en su plumaje toda la riqueza de las regiones andinas. Viste su cuerpo con tonos multicolores el verde que refleja la constante renovación de la madre naturaleza, el color negro que retrata a la tierra, la solemnidad del sol que se refleja en el amarillo, anaranjado y el oro, el gran símbolo de lucha, esfuerzo, guerra y sangre y con el azul oscuro, energía y salud. (Ecuadorinanas, 2012)

1.1.2.4. RECURSOS NATURALES

“En el Cantón Rumiñahui el suelo es fértil y de una gran variedad, posibilitando la siembra de varios productos como: arveja, frejol, cebada, habas, maíz, papas, trigo, algunos frutos como guabo, tomate y limón, entre otros. Esto nos permite el cultivo de todos los productos del callejón Interandino”. (Visita Ecuador, S/A)

1.1.2.5. FLORA Y FAUNA

La flora del Cantón Rumiñahui, está constituida por especies características del callejón interandino, como son los cultivos, así tenemos; de maíz, arveja, hortalizas, árboles frutales: tomate, aguacate, y de una gran variedad de cítricos, etc. En terrenos más altos se cultiva trigo, cebada, choclos, papas, habas, mellocos, ocas, etc. La fauna en el Cantón Rumiñahui esta presentada por especies como; el ganado vacuno, bovino, porcino, caballar, mular, caprino y asnal. Además de una infinidad de aves voladoras como: la tórtola, mirlo, gallinazo negro, etc. (Visita Ecuador, S/A)

El clima agradable y el paisaje siempre verde del Cantón es acrecentada por pequeños bosques dispersos por todo el Valle en los que sobresalen los árboles de eucalipto.

El este del Cantón está cubierto por bosques siempre verdes, estos bosques suben, variando sus características de acuerdo a la altura, donde asoma vegetación totalmente diferente, conocida con el nombre de páramo y caracterizada principalmente por la presencia de gramíneas, esta a su vez se pierde paulatinamente con la altura para dar paso primero a una vegetación alpina y luego a la nieve perpetua en adelante. (Visita Ecuador, S/A)

1.2. MARCO LEGAL

En la Constitución del Ecuador 2008 (Art. 35, 47, 48,49), existen artículos que se basan en los derechos, responsabilidades, normas y deberes de las personas con Discapacidad, estos artículos hacen referencia a la discriminación y sanción de la misma, a la decisión de inclusión del gobierno para tomar medidas sobre la igualdad y la participación de estas personas a la sociedad mediante planes y programas estatales y privados coordinados, que fomenten su participación política, social, cultural, educativa, económica y el acceso a la tecnología y comunicación. De igual forma, las personas con Discapacidad, deberán recibir atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado, otorgando medicamentos y rehabilitación de forma gratuita para las personas que lo requiera de por vida. También se deberá respetar, reconocer y respalda su trabajo en igualdad de condiciones y las demás actividades siempre que no atenten a su formación y a su desarrollo integral. La educación es un derecho que las personas con discapacidades tienen derecho a tener, con atención y educación especializada y la adecuación de los planteles para que puedan tener un acceso más cómodo. (Asamblea Nacional, 2008)

Más de mil millones de personas viven en todo el mundo con alguna forma de discapacidad; de ellas, casi 200 millones notan dificultades considerables en su actividad.

En algunos años más, la discapacidad será un motivo de preocupación aún mayor, ya que su prevalencia está aumentando. Esto se debe a que la población está envejeciendo y no solo van a existir las discapacidades como las conocemos, sino va a existir el riesgo entre los adultos mayores, ya que ahí aparecerán enfermedades crónicas como la diabetes, las enfermedades cardiovasculares, el cáncer, los trastornos de la salud

mental y la obesidad, aunque esta ya es considerada una enfermedad que puede generar una discapacidad.

La Organización Mundial de la Salud y el Grupo del Banco Mundial realizaron un informe sobre la discapacidad, para así poder informar a las personas sobre cómo lograr que la vida de estas personas mejore.

“En todo el mundo, las personas con discapacidad tienen peores resultados sanitarios, peores resultados académicos, una menor participación económica y unas tasas de pobreza más altas que las personas sin discapacidad. En parte, ello es consecuencia de los obstáculos que entorpecen el acceso de las personas con discapacidad a servicios que muchos de nosotros consideramos obvios, en particular la salud, la educación, el empleo, el transporte, o la información. Esas dificultades se exacerban en las comunidades menos favorecidas.”

El Informe mundial sobre la discapacidad reúne la mejor información disponible sobre la discapacidad con el fin de mejorar la vida de las personas con discapacidad. Ofrece a los gobiernos y la sociedad civil un análisis exhaustivo de la importancia de la discapacidad y de las respuestas proporcionadas, basado en las mejores pruebas disponibles, y recomendar la adopción de medidas de alcance nacional e internacional.

La visión que nos impulsa es la de un mundo inclusivo en el que todos podamos vivir una vida de salud, comodidad y dignidad. Les invitamos a que utilicen los datos de este informe para contribuir a hacer realidad esa visión.

1.2.1. MARCO ERGONÓMICO

Prevención de Riesgos Laborales (PRL) es controlar o eliminar condiciones de trabajo que puedan suponer daños a la salud de los trabajadores/as.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) regula cómo debe efectuarse la prevención de los riesgos derivados del trabajo. Según la LPRL, el empresario/a deberá:

- Dotarse de una organización que le asegure un buen asesoramiento técnico para la prevención Servicio de Prevención.
- Documentar por escrito las reglas del juego en prevención: ¿Quién hace qué? ¿Cómo debe hacerse? ¿Con qué medios?
- Identificar los riesgos.
- Eliminar los riesgos en el origen, cuando sea posible.
- Evaluar los riesgos que no se puedan evitar Evaluación de riesgos
- Planificar las medidas a implantar para controlar o minimizar esos riesgos: ¿Cuándo? ¿Quién? ¿Con qué recursos?
- Implantar las medidas preventivas/correctoras planificadas.
- Comprobar la eficacia de las medidas adoptadas.

La participación de los trabajadores/as es esencial en este proceso

Los principios generales (Art. 15 LPRL) que deben seguirse son:

- Evitar los riesgos siempre que sea posible.
- Sustituir lo peligroso por lo que entrañe menos peligro.
- Adaptar el trabajo a la persona.

- Combatir los riesgos en su origen.
- Anteponer la protección colectiva a la individual.

Todo trabajador/a tiene derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo. Este derecho general se concreta, según la ley de PRL en los siguientes derechos, sin importar el tipo de contrato, sector o jornada de trabajo: Derecho a recibir Información sobre:

- Los riesgos de mí puesto de trabajo.
- Las medidas de protección y prevención aplicables en las tareas que desempeño, incluidas las medidas de protección frente a emergencias.
- Los peligros de las sustancias químicas que tengo que emplear en mi trabajo, en términos que resulten comprensibles.
- Sus Condiciones de trabajo.
- Derecho a recibir los equipos de protección individual (EPIs) adecuados y necesarios.
- Derecho a recibir formación teórica y práctica en materia preventiva.
- La formación estará centrada en el puesto de trabajo y sus tareas.
- Debe de ser suficiente y adecuada.
- Para trabajadores/as que atienden a personas discapacitadas es interesante recibir formación en: movilización de usuarios, riesgo psicosocial, posturas forzadas, gestión de conflictos interpersonales etc.

Todo trabajador/a tiene derecho a formular propuestas al empresario en materia de PRL. También se reconoce el derecho a participar en todos los aspectos de la prevención en la empresa y en todas las cuestiones que afecten a la seguridad y a la salud. Si la empresa cuenta con representantes de los trabajadores/as, la participación se ejerce a través de los Delegados de Prevención.

Derecho a la vigilancia periódica del estado de salud, en función de los riesgos inherentes a su puesto de trabajo.

Protección de la maternidad. Derecho a protección específica para trabajadoras en situación de embarazo o lactancia natural.

- Evaluar si existen riesgos para la embarazada o el feto en el puesto de trabajo. Para ello contactará con su servicio de prevención.
- Si el personal técnico del servicio de prevención concluye que existen riesgos, la empresa tratará de adaptar el puesto para eliminarlos. Por ejemplo: eliminar la nocturnidad, no realizar ninguna tarea de movilización de personas usuarias, etc.
- Si esto no es posible, tratará de cambiarle de puesto de trabajo, a uno exento de riesgos para la embarazada o el feto.
- Si estas opciones no son posibles o no consiguen eliminar los riesgos, la trabajadora solicitará a la mutua la prestación de riesgo durante el embarazo. Si la mutua concede la prestación, la trabajadora cobrará el 100% de su salario. (Foro de Formación y Ediciones S.L.U, 2007)

1.2.2. LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES

1.2.2.1. SECCIÓN CUARTA: DE LA CULTURA, DEPORTE, RECREACIÓN Y TURISMO.

Art. 42.- Las personas con Discapacidad tendrán la libre participación en el ámbito cultural, recreativo, artístico y de esparcimiento, de igual forma el Estado ayudara a la utilización y desarrollo de sus habilidades, aptitudes y potencial artístico. De igual forma, a través de la autoridad nacional competente en deporte, promoverán programas y acciones para la inclusión e integración de las personas con Discapacidad, con ayudas técnicas y humanas a nivel nacional e internacional. Y por último, se ofertara un turismo accesible, brindando atención prioritaria y un servicio de calidad, transporte accesible y todo tipo de servicio adaptado para las personas con Discapacidad, logrando así la inclusión por medio de las autoridades encargadas del turismo, los cuales vigilaran su accesibilidad y buen servicio. (Asamblea Nacional, 2012)

1.3. ¿QUÉ ES DISCAPACIDAD?

La Discapacidad se define como toda restricción o ausencia de la capacidad de realizar una actividad dentro de la forma o margen que se considera normal para un ser humano, es la consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales y/o sensoriales, congénitas o adquiridas, posiblemente de carácter permanente y que se vean restringidos en, al menos, un 30% de su capacidad para realizar una actividad en el desempeño de sus funciones o actividades habituales. (COCEMFECYL, 2006)

1.3.1. MINUSVALÍA

Una minusvalía es una situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad, que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso (en función de la edad, el sexo y factores sociales y culturales). La minusvalía representa la socialización de una deficiencia o discapacidad, y en cuanto tal refleja consecuencias culturales, sociales, económicas y ambientales que para el individuo se derivan de la presencia de la deficiencia y la discapacidad. Según la CIF (2001), cambia la valoración de discapacidad y su concepto y desaparece en esta clasificación el término minusvalía. (COCEMFECYL, 2006)

Deficiencia = Trastorno a nivel de órgano

Discapacidad = Trastorno a nivel de persona

Minusvalía = Trastorno a nivel de sociedad

1.4. TIPOS DE DISCAPACIDADES

El 22 de mayo de 2001, en la 54ª Asamblea de la OMS (Organización Mundial de la Salud), se aprobó la nueva versión de esta clasificación con el nombre definitivo de 'Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud', con las siglas CIF. Las Personas con discapacidad constituyen el 7 y 10% de la población mundial, en el país hay aproximadamente 361,511 personas con discapacidad que representa el 22,67% de la población Ecuatoriana. (CONADIS, 2013)

1.4.1. DISCAPACIDAD SENSORIAL

Dentro de la discapacidad sensorial, están incluidas las personas con discapacidad visual y auditiva.

1.4.1.1. DISCAPACIDAD VISUAL

Las personas con discapacidad visual son aquellas que tienen ceguera, que es la ausencia total de percepción visual, incluyendo la sensación luminosa o aquellas que presentan debilidad visual, es decir, la reducción significativa de la agudeza visual en un grado tal, que aun empleando apoyos ópticos, no pueden actuar de manera independiente. (IMSS, 2012)

En el mundo hay aproximadamente 285 millones de personas con discapacidad visual, de las cuales 39 millones son ciegas y 246 millones presentan baja visión. Aproximadamente un 90% de la carga mundial de discapacidad visual se concentra en los países en desarrollo. El número de personas con discapacidades visuales son atribuibles a enfermedades infecciosas que han disminuido considerablemente en los últimos 20 años. El 80% del total mundial de casos de discapacidad visual se pueden evitar o curar. La función visual se subdivide en cuatro niveles:

- Visión normal;
- Discapacidad visual moderada;
- Discapacidad visual grave;
- Ceguera. (IMSS, 2012)

La discapacidad visual moderada y la discapacidad visual grave se reagrupan comúnmente bajo el término “baja visión”; la baja visión y la

ceguera representan conjuntamente el total de casos de discapacidad visual.

Alrededor de un 65% de las personas con discapacidad visual son mayores de 50 años, si bien este grupo de edad apenas representa un 20% de la población mundial. Con el creciente envejecimiento de la población en muchos países, irá aumentando también el número de personas que corren el riesgo de padecer discapacidades visuales asociadas a la edad. (OMG, 2013)

En términos generales, las tasas mundiales de discapacidad visual han disminuido desde comienzos de los años noventa, y ello pese al envejecimiento de la población en el mundo entero. Esa disminución es principalmente el reflejo de una actuación concertada de salud pública destinada a reducir las discapacidades visuales causadas por enfermedades infecciosas. (OMG, 2013)

La discapacidad visual es una limitación sensorial severa o la ausencia de capacidad de ver, y esta ocasiona dificultades importantes para identificar objetos, personas, ubicar el entorno y orientarse. Para una adecuada ayuda a estas personas:

- Identificarse Inmediatamente
- Ofrecer ayuda en el caso de que la persona se note indecisa, o si existe algún obstáculo.
- Caminar ligeramente por delante y ofrecer el hombro como punto de apoyo.
- Utilizar palabras de guía como izquierda, derecha, adelante, atrás, arriba y abajo.

- No dejar sola a la persona sin previa advertencia.
(FENEDIF; CONADIS, S/A)



Imagen No.5: Símbolo de Discapacidad Visual

Fuente: Google

1.4.1.2. DISCAPACIDAD AUDITIVA

La discapacidad auditiva es la carencia, deficiencia o disminución de la capacidad de oír. La sordera se define como la pérdida completa de la audición en uno o ambos oídos. Por defecto de audición se entiende una pérdida completa o parcial de la capacidad de oír. Según la parte del oído que esté afectada, se conocen dos tipos de defectos de audición. (IMSS, 2012)

En 2004, más de 275 millones de personas en el mundo padecían defectos de audición entre moderados y profundos; el 80% de ellos vivían en países de ingresos bajos y medianos. (IMSS, 2012) Estos defectos pueden estar causados por enfermedades infecciosas como la meningitis, el sarampión, la parotiditis y las infecciones crónicas del oído. Otras causas frecuentes son la exposición al ruido excesivo, los traumatismos craneoencefálicos, el envejecimiento y el uso de medicamento ototóxicos. La prevención

primaria puede evitar la mitad de los casos de sordera y defectos de la audición. (IMSS, 2012)

La pérdida de la audición puede ser hereditaria, transmitida por alguno de los padres. Si uno o los dos progenitores o un pariente son sordos, hay un riesgo mayor de que una criatura nazca sorda. Las infecciones crónicas del oído, que por lo común se manifiestan por supuración crónica, pueden causar pérdida de audición. En algunos casos estas infecciones pueden acarrear complicaciones graves e incluso potencialmente mortales, como absceso cerebral y meningitis. (IMSS, 2012)

El ruido excesivo, por ejemplo, al trabajar con maquinaria o equipo ruidosos, oír la música a todo volumen o exponerse a ruidos muy intensos, como los disparos de arma de fuego o las explosiones, puede lesionar el oído interno y menguar la capacidad auditiva.

A medida que las personas envejecen, puede producirse un deterioro de la capacidad auditiva. La obstrucción del conducto auditivo por la acumulación de cerumen o el encajamiento de cuerpos extraños puede causar pérdida de la audición a cualquier edad. Dicho trastorno suele ser leve y se puede corregir fácilmente.

La OMS ayuda a los Estados Miembros a disminuir y finalmente eliminar los defectos de audición evitables mediante la integración de la atención primaria de los oídos y la audición en el sistema de atención primaria de salud de los países.

La Discapacidad Auditiva es la limitación sensorial severa o la ausencia total de la capacidad de oír, que ocasiona dificultades

importantes para escuchar y hablar y, por lo tanto, para comunicarse verbalmente. Para ayudar a un apersona con esta discapacidad:

- Se tiene que hablar despacio y con claridad
- Utilizar el lenguaje corporal y la gesticulación sin exagerar.
- Utilizar palabras sencillas y fáciles de leer en los labios.
- Hay que evitar hablar si la persona se encuentra de espaldas.
- Verificar que ha comprendido lo que se trata de comunicarle.
- Mostrar naturalidad y reforzar su confianza.
- No demostrar una atención excesiva debido a su problema de audición.
- Si se tiene dificultad de entender, escribir lo que se desea decir. (FENEDIF; CONADIS, S/A)



Imagen No.6: Símbolo de Discapacidad Auditiva

Fuente: Google

1.4.2. DISCAPACIDAD FÍSICA

Una persona con discapacidad física es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos o las cuatro extremidades, estas personas tienden a desplazarse de manera diferente, pueden realizar movimientos bruscos al caminar o pueden utilizar apoyos como: muletas, bastones, andaderas, órtesis, prótesis, ayudas especiales o sillas de ruedas. La discapacidad física se puede definir como una desventaja, resultante de una imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de la persona afectada. Esto significa que las partes afectadas son los brazos y/o las piernas.

Las causas de la discapacidad física muchas veces están relacionadas a problemas durante la gestación, a la condición prematura del bebé o a dificultades en el momento del nacimiento. También pueden ser causadas por lesión medular en consecuencia de accidentes o problemas del organismo (derrame, por ejemplo).

La Discapacidad Física tiene la siguiente clasificación

- Sistema músculo esquelético (deficiencias articulares, amputaciones).
- Sistema nervioso (epilepsia, tetraplejia, paraplejia).
- Aparato respiratorio (asma, trasplante de pulmón, fibrosis quística).
- Sistema cardiovascular (cardiopatías, arritmias).
- Sistema hematopoyético y sistema inmunitario (anemias, Inmunodeficiencias no secundarias a infección por VIH).
- Aparato digestivo (enfermedad del hígado, incontinencia).
- Aparato genitourinario (deficiencias del riñón, incontinencia urinaria).
- Sistema endocrino (hipertiroidismo, diabetes).

- Piel y anejos (soriasis).
- Neoplasias (tumor).

La discapacidad física es una condición funcional del cuerpo humano que puede ocasionar dificultad o imposibilidad motriz; es decir para caminar, para correr, para tomar cosas en las manos, para subir gradas, para levantarse, para sentarse, para mantener el equilibrio, para controlar esfínteres, para acceder a lugares que tengan barreras físicas y más.

Para ayudar a estas personas:

Si la persona usa silla de ruedas:

- No debes empujar la silla sin decírselo
- Se tiene que hablar directamente con la persona en silla de ruedas y no con su acompañante
- Es mejor situarse de frente y a la misma altura.
- No se debe levantar la silla por él apoya brazos
- Se debe cuidar que la ropa y/o frazadas que utilice la persona con discapacidad no queden atrapadas en las ruedas de la silla.
- Para pasar un obstáculo o gradas, girar la silla y ascenderla o descenderla por sus ruedas traseras.
- Si se desconoce el manejo de la silla de ruedas, preguntarle al usuario como se le puede ayudar apropiadamente.

Si usa muletas o prótesis:

- Se debe ajustar el paso al de la persona con discapacidad.
- Evitar que lo empujen.

- No dejarlo solo cuando tiene que transportar objetos o paquetes.
- Procurar que nunca quede separado de sus muletas.
- Si usa prótesis, se recomienda no fijar su mirada a esta.
(FENEDIF; CONADIS, S/A)



Imagen No. 7: Símbolo de Discapacidad Física

Fuente: Google

1.4.3. DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Las personas con discapacidad intelectual se caracterizan por tener limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y en el desarrollo de las habilidades adaptativas para su edad y entorno social, tales como:

- Lenguaje, lectura, escritura, comprensión de conceptos abstractos, entre otros.
- Interacción con otras personas, establecimiento de juicios y toma de decisiones.
- Actividades de la vida diaria, manejo de dinero y tiempo; auto dirección. Esta capacidad comienza antes de los 18 años.

Dicha definición evalúa a la persona utilizando un enfoque multidimensional (capacidad intelectual, conducta adaptativa, participación, interacción y red social, salud y contexto), superando las dificultades de la evaluación única de las habilidades adaptativas. (Comunidad de Madrid, 2008)

Por lo tanto, la discapacidad intelectual se diagnostica a partir de la consideración que dice que las personas con discapacidad intelectual (PcDI) presentan especial dificultad en la comprensión de ideas complejas, así como en la capacidad de razonar (formulación hipótesis y resolución de problemas), Asimismo, suelen presentar un proceso de aprendizaje lento, no poseen un comportamiento adaptativo, es decir, no han aprendido a desenvolverse en su vida diaria, de esta forma no es suficiente tener un funcionamiento intelectual significativamente bajo, sino que también debe sustentarse la conducta adaptativa significativamente baja. (Comunidad de Madrid, 2008)

El origen más frecuente de la discapacidad Intelectual es antes del nacimiento como el Síndrome de Down, el Síndrome X frágil, afecciones genéticas, etc. También se encuentra que algunas de las causas se originan durante el parto o después de nacer, por alguna lesión cerebral; en niños mayores se pueden deber a lesiones graves en la cabeza, accidentes cerebro-vasculares o ciertas infecciones. (Comunidad de Madrid, 2008)

En la discapacidad Intelectual, a parte de la capacidad intelectual, hay otras áreas que pueden verse afectadas, como:

- La psicomotricidad
 - Fragilidad emocional
 - La atención-concentración
 - Orientación espacial
 - Conciencia de la propia discapacidad
- (Comunidad de Madrid, 2008)

Para ayudar a una persona con discapacidad Intelectual:

- Asumir una actitud natural y sencilla
- No tener miedo de la persona, respetarla y no burlarse.
- Responder a sus preguntas, asegurándose que ha comprendido.
- Tener paciencia, sus respuestas pueden ser lentas y pueden tardar en comprender lo que se les dice.
- Acercarse amigablemente. (FENEDIF; CONADIS, S/A)



Imagen No. 8: Símbolo de Discapacidad Intelectual

Fuente: Google

1.4.4. DISCAPACIDAD MENTAL

Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Ejemplos de este tipo de discapacidad son: depresión mayor, trastorno bipolar, trastorno obsesivo/compulsivo (TOC), trastorno esquizo/afectivo y el trastorno dual (una de las anteriores más una adicción).

Las personas con discapacidad mental son muy discriminadas, se les marca con un estigma, se considera que no son capaces de ejercer su capacidad jurídica, no se les toma en cuenta para su tratamiento e incluso se vulneran sus derechos con internamientos psiquiátricos involuntarios.

Para una mejor convivencia con las personas con discapacidad mental lo mejor es siempre dirigirse a la persona con discapacidad mental con respeto, saludar de la manera habitual, hacerle preguntas cortas, confirmar que entendió lo que se le preguntó y siempre tomar en cuenta su opinión y como se siente. (Comunidad de Madrid, 2008)

1.5. CARACTERÍSTICAS DE LAS DISCAPACIDADES.

1.5.1. CARACTERÍSTICAS DE LA DISCAPACIDAD AUDITIVA.

Es la pérdida total de la audición. La prevención de la sordera es relativamente difícil debido a las numerosas causas que la provocan en los distintos períodos: prenatal, perinatal y posnatal. La causa hereditaria o genética es la más importante y desgraciadamente poco previsible. En el período perinatal, la sordera se produce por

problemas de partos anormales por causa fetal o materna. Dentro de las causas posnatales de sorderas, ocupa un lugar muy importante aún la meningitis bacteriana. En segundo lugar, las otitis medias producen habitualmente un deterioro paulatino de la audición. En tercer lugar, la sordera es producida por ruidos de alta intensidad. Según el Censo de 1992, en Chile hay 59.048 personas con sordera total.

La audiometría permite precisar el grado de sordera (evaluado en decibelios de pérdida), y su tipo. Así se distingue las sorderas de transmisión, que afectan al conducto auditivo externo (oído externo), el tímpano, la caja del tímpano y la cadena de huesecillos (oído medio), y las sorderas de percepción, que corresponden a una lesión de la cóclea o del nervio auditivo (oído interno). Las sorderas de Percepción se deben a infecciones cocleares, traumatismo coclear, prebiacustia, síndrome de Ménière, sorderas bruscas, sorderas retro cocleares, neuroma del acústico. La sordera Central corresponde a las sorderas de los núcleos acústicos situados en la región bulbo-protuberancia o del lóbulo temporal. El origen es casi siempre vascular, y más raramente tumoral o traumático. La agnosia se caracteriza por la conservación relativa de las percepciones auditivas elementales con trastornos del reconocimiento y de la identificación de las percepciones.

1.5.2. CARACTERÍSTICAS DE LA DISCAPACIDAD VISUAL.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS 2013), es aquella visión menor de 20/400 ó 0.05, considerando siempre el mejor ojo y con la mejor corrección. Se considera que existe ceguera legal cuando la visión es menor de 20/200 ó 0.1 en el mejor ojo y con la mejor

corrección, la ceguera puede ser provocada por algún accidente, también existen numerosas enfermedades que la desencadenan: Catarata, glaucoma, leucomas corneales, retinopatía diabética, retinopatía del prematuro, catarata y glaucoma congénitas, atrofia óptica, distrofia retina y retinosis pigmentaria, entre otras.

Existen diversas maneras de prevenir la discapacidad visual, como el evitar accidentes del tránsito, del trabajo y enfermedades ocupacionales; atención adecuada del embarazo; detección y registro de deficiencias en los recién nacidos y el asesoramiento genético a las familias en los casos de enfermedades hereditarias. La consulta oftalmológica precoz cuando hay antecedentes en la familia también contribuye a la prevención.

Una persona ciega puede hacerlo prácticamente todo, debes ser tú el que cubra su necesidad, pero siempre a su requerimiento o preguntándole si desea ayuda.

1.5.3. CARACTERÍSTICAS DE LA DISCAPACIDAD FÍSICA.

La movilidad limitada es la que presenta una persona a causa de una secuela, manifiesta alteraciones generales o específicas, dificulta el desplazamiento de las personas, haciéndolo lento y difícil, algunas veces no es visible y en otras se requiere de apoyos especiales tales como: aparatos ortopédicos, bastón, muletas, andadera o silla de ruedas, ortesis o prótesis.

La discapacidad motora se define como un trastorno del movimiento y de la postura debido a un defecto o lesión del cerebro inmaduro. La lesión cerebral no es progresiva y causa un deterioro variable de la

coordinación de la acción muscular, con la resultante incapacidad del niño para mantener posturas normales y realizar movimientos normales. Este impedimento motor central se asocia con frecuencia con afectación de lenguaje, de la visión y de la audición, con diferentes tipos de alteraciones, de la percepción, cierto grado de retardo mental y/o epilepsia.

El diagnóstico del niño con discapacidad motora es muy difícil en lactantes menores de 4 meses e inclusive en los de 6 si el problema es leve. Los signos consisten principalmente en retardo del desarrollo motor y persistencia de reacciones primitivas. En los casos más leves a veces el diagnóstico se hace a los 18 meses cuando el niño debería caminar.

A medida que el niño se torna más activo, van instalándose posturas y movimientos anormales, que cambian según las adapte a sus actividades funcionales. Estos cambios se operan de acuerdo con líneas previsibles, pero difieren entre los diversos tipos de parálisis cerebral: cuadriplejías y diplejías espásticas o hemiplejías y atetosis.

1.5.4. CARACTERÍSTICAS DE LA DISCAPACIDAD INTELECTUAL.

Se asegura que las personas con discapacidades intelectuales moderadas, anteriormente conocida como retraso mental, tienen coeficientes intelectuales de entre 35 y 55 y pueden comunicarse relativamente bien. Como todas las personas con diagnóstico de discapacidad intelectual, estas personas aprenden más lento que sus pares y tienen discapacidades en al menos dos otras áreas de

habilidades funcionales, como la comunicación, habilidades sociales, logros académicos o habilidades de cuidado personal. A pesar de las diferencias, sin embargo, estos individuos pueden tener vidas completas y significativas con un poco de ayuda.

Las personas con discapacidades Intelectuales moderadas generalmente aprenden mejor con técnicas de enseñanza repetitivas, como aquellas que usan modalidades múltiples para un énfasis adicional. Debido a que les toma más tiempo aprender conceptos, la mayoría tienen niveles académicos mucho más bajos. Los adultos discapacitados intelectuales, a menudo tienen habilidades literarias y numéricas mínimas, pero pueden aprender tareas simples y repetitivas que los ayuda a cuidarse a sí mismos. Muchos aprenden a hacer las tareas básicas del hogar de manera independiente y pueden aprender a hacer trabajos simples en la comunidad como un trabajo de custodia.

Las personas con una discapacidad intelectual funcionan mejor con rutinas y estructuras estrictas. Por lo general, no entienden cómo cambiar su comportamiento para responder ante circunstancias inesperadas. Mientras que pueden aprender nuevas respuestas con esfuerzo y técnicas de enseñanza directas, las personas con discapacidades mentales que pueden aprender, tienen la característica de tener problemas al tratar problemas desconocidos. La dificultad con el comportamiento adaptable es aparente en sus interacciones sociales también. Los individuos con este grado de discapacidad, a menudo no pueden cumplir con las expectativas sociales de sus pares no discapacitados y pueden tener dificultad para relacionarse con las personas o pueden ser etiquetados como "raros".

Las personas con discapacidades intelectuales tienen un amplio rango de rasgos físicos. Algunos no presentan diferencias con las personas que no tienen discapacidades. Otros tienen características faciales, tipos de cuerpo o formas de moverse distintas que marcan su discapacidad. Existe un número de síntomas identificables que tienen al retraso moderado con una constelación de síntomas. Las personas con condiciones genéticas, como el síndrome de Down y el de Williams, por ejemplo, presentan características faciales y otros rasgos distintivos que los identifican como discapacitados intelectuales.

1.5.5. CARACTERÍSTICAS DE LA DISCAPACIDAD MENTAL.

Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Ejemplos de este tipo de discapacidad son:

- **Depresión:** Está caracterizada por la pérdida de capacidad de interesarse y disfrutar de las cosas, y la disminución de la vitalidad, llevando a la reducción del nivel de actividad y al cansancio exagerado. Dentro de episodios depresivos, pueden también manifestarse síntomas como:
 - Disminución de la concentración y la atención,
 - Pérdida de confianza de uno mismo,
 - Sentimientos de inferioridad,
 - Ideas de culpa y de no ser útil,

- Perspectiva sombría del futuro,
 - Pensamientos y actos suicidas o de autoagresiones,
 - Trastornos de sueño y la pérdida de apetito.
- **Trastorno Bipolar:** Se caracteriza por la presencia de episodios reiterados en los que el estado de ánimo y los niveles de actividad del enfermo están profundamente alterados, de forma que en ocasiones la alteración consiste en:
 - Una exageración del estado de ánimo y un aumento de la vitalidad y del nivel de actividad.
 - Y en otras, en una disminución del estado de ánimo y un descenso de la vitalidad y de la actividad (depresión).
- **Esquizofrenia:** Se caracteriza por distorsiones fundamentales y típicas del conocimiento, del pensamiento y de las emociones, estas últimas en forma de entorpecimiento o falta de adecuación de las mismas.
 - En general, se conservan tanto la claridad de la conciencia como la capacidad intelectual, aunque con el paso del tiempo pueden presentarse déficits cognoscitivos (Conocedores).
 - El trastorno compromete las funciones esenciales que dan a la persona normal la vivencia de su individualidad, singularidad y dominio de sí misma.
- **Trastorno de Ansiedad:** Se dice que la característica esencial de este trastorno es una ansiedad generalizada y persistente,

como en el caso de otros trastornos de ansiedad los síntomas predominantes son muy variables, pero lo más frecuente son quejas de sentirse constantemente nervioso, con temblores, tensión muscular, sudoración, mareos, palpitaciones, vértigos y molestias epigástricas.

- Este trastorno es más frecuente en mujeres y está a menudo relacionado con estrés ambiental crónico. Su curso es variable, pero tiende a ser fluctuante y crónico.
- Las personas con discapacidad mental son muy discriminadas, se les marca con un estigma, se considera que no son capaces de ejercer su capacidad jurídica, no se les toma en cuenta para su tratamiento e incluso se vulneran sus derechos con internamientos psiquiátricos involuntarios. (FENEDIF; CONADIS, S/A)

Para poder ayudar a una persona con Discapacidad Mental, se debe:

- Ser amigable y hablar con naturalidad
- Demostrar verdadero interés para interactuar o comunicarse.
- Tomar el tiempo necesario para escuchar lo que dice.
- Hablar lenta y claramente.
- Evitar situaciones que puedan generar violencia, como discusiones o críticas.
- Tratar de comprender su situación, facilitando siempre su participación en cualquier tipo de actividad. (FENEDIF; CONADIS, S/A)

INVESTIGACION DE CAMPO - CAPITULO II

2.1. CATEGORIZACIÓN

Para el Estudio y Propuesta de Mejoramiento, se utilizaran como base principal las hosterías de primera categoría de los cantones Quito y Rumiñahui.

La categoría de los establecimientos hoteleros está fijada por el Ministerio de Turismo por medio del distintivo de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondientes a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías. (MINISTERIO DE TURISMO, 2002)

Art. 23.- Es Hostería todo establecimiento hotelero, situado fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en las proximidades de las carreteras, que esté dotado de jardines, zonas de recreación y deportes y en el que, mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, con una capacidad no menor de seis habitaciones. (MINISTERIO DE TURISMO, 2002)

Art. 27.- Las Hosterías de tres estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción las veinticuatro horas del día, atendido por personal capacitado que conocerá, además del español, el idioma inglés. Existirá un mozo de equipaje o mensajero que dependerá de la recepción;
- b) Central telefónica para llamadas locales e interprovinciales, en los lugares donde hubiere este servicio, y para comunicación

con las habitaciones. Este servicio podrá estar atendido por el mismo personal de la recepción;

- c) En los refugios y moteles, servicio de cafetería las veinticuatro horas del día; y,
- d) Botiquín de primeros auxilios.

2.2. LISTADO DE HOSTERÍAS.

Las Hosterías que se tomaron en cuenta como primera categoría del cantón Quito y Rumiñahui son:

Cuadro No. 01: Hosterías de Primera Categoría

Provincia	Cantón	Tipo de Actividad	Nombre	Dirección	Categoría	Teléfono	Mail	Web
PICHINCHA	QUITO	HOSTERIA	MIRASIERRA	AV. ILALO Y PIQUEROS	PRIMERA	2862025-2861281- 2863079-2862441- 2866620	mirasier@interactive. net.ec	www.hosteriamirasiera. com
PICHINCHA	QUITO	HOSTERIA	CASTILLO DEL VALLE	AV. ILALO No. 2084 VIA CONOCOTO	PRIMERA	279-8097	valle343@hotmail.co m	www.hosteriastillodel valle.com
PICHINCHA	QUITO	HOSTERIA	REFUGIO RESERVA BELLAVISTA	VIA ANTIGUA QUITO-SAN MIGUEL DE LOS BANC	PRIMERA	2116047	info@bellavistacloudf orest.com	www.bellavistacloudfore st.com
PICHINCHA	QUITO	HOSTERIA	RINCON DE PUEMBO	MANUEL BURBANO No.1435	PRIMERA	2391106	info@rincondepuemb o.com	www.rincondepuembo.c om
PICHINCHA	QUITO	HOSTERIA	SAN JOSE	RAFAEL BURBANO S/N KM 2	PRIMERA	2390264	mletort@ecnet.net	www.hosteriasanjose.c om
PICHINCHA	RUMIÑAHUI	HOSTERIA	CARRIONA LA	VIA AMAGUAÑA KM 2 1/2	PRIMERA	2331974	info@haciendalacarr iona.com	www.haciendalacarriona .com
PICHINCHA	RUMIÑAHUI	HOSTERIA	MANSION SAMZARA HOSTELERIA	BARRIO SANTA CLARA / OTAVALO Y MACHACHI	PRIMERA	2334141	info@mansionsamzar a.com	www.mansionsamzara.c om
PICHINCHA	RUMIÑAHUI	HOSTERIA	HOSTERIA DEL RIO	AV. GENERAL PINTAG e/ EL REDONDEL DEL COLIBRI Y EL CHOCLO	PRIMERA	2338824	info@hosteriadelrio.c om	www.hosteriadelrio.com

Fuente: INEC 2010

Elaborado por: La Autora

2.3. ANÁLISIS DE LA OFERTA

En base a las observaciones realizadas, en los cantones de Quito y Rumiñahui, de la provincia de Pichincha, no existen hosterías creadas específicamente para personas con discapacidad, si bien es cierto en las hosterías de primera categoría es indispensable contar con las medidas básicas para estas personas, es muy básico lo que se propone, ya que solo cuentan con rampas, un tubo para sostenerse en la ducha o inodoro, de igual forma el personal no se encuentra totalmente capacitado para asistir a estas personas, tomando en cuenta que todas las discapacidad tienen su complejidad y que no todas las personas reaccionan a la ayuda de la misma forma.

2.4. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

En cuanto a las encuestas realizadas, existe un gran número de personas con discapacidad dispuestas a asistir a una hostería como forma de alojamiento o recreación, el 87% de personas encuestadas, afirman sentir una gran necesidad por una atención más personalizada y confiable ya que a muchos lugares a los cuales han asistido no han contado con todos los servicios que necesitan, obtienen una mala atención y el lugar no es accesible para ellos, también afirman sentir la necesidad de ser incluidos y tomados en cuenta.

2.5. ANÁLISIS DE LA INFRAESTRUCTURA

Las hosterías del cantón Quito y Rumiñahui cuentan con las normas básicas requeridas para las personas con discapacidad, en la visita a las hosterías y en las cuales nos permitieron acceder a observar las

habitaciones que disponían para las personas con discapacidad, solo existía una rampa al ingreso y en la entrada a la habitación, en una de las hosterías visitadas, solo contaba con 2 agarraderas en el baño, las cuales estaban en la ducha y el inodoro, la ducha no tenía un tamaño adecuado para una persona con discapacidad y de igual forma contaba con una grada o borde con el cual se hacía complicada la entrada a la ducha. En otra de las hosterías visitadas, la entrada de ingreso no contaba con rampas, las personas que asisten a la hostería, que tienen silla de ruedas, tienen que ingresar a la recepción por la parte de atrás, donde se encuentra las áreas de recreación y el restaurante, siendo así muy incómodo para ellos, de igual forma no contaban con ninguna habitación para personas con discapacidad.

Imagen No. 9: Baños Hosterías Primera Categoría



Fuente: Hostería Rincón de Pumbo

Elaborado por: La Autora

2.6. ANÁLISIS DEL SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE

En cuanto al personal que trabaja en las hosterías, son personas capacitadas en lo laboral, con conocimientos en cuanto al campo hotelero y servicio al cliente, pero muchas de estas personas no saben cómo ayudar o conversar con una persona con discapacidad, ya que por lo general no atienden a estas personas y si lo hacen su desempeño es regular e incompleto.

2.7. ENCUESTAS

Se realizaron 341 encuestas, las cuales fueron efectuadas en las capacitaciones o charlas a personas con discapacidad, realizadas por el CONADIS los días martes y miércoles, también se realizaron en las instalaciones del Call Center de la FENEDIF, en la cual trabajan personas con diferentes tipos de discapacidad en atención al cliente e información, de igual forma se realizaron los fines de semana en Olimpiadas Especiales, donde van personas con discapacidad a realizar actividad deportiva y las cuales trabajan en innumerables empresas o realizar ciertas actividades.

En las encuestas se pudo observar que hay personas discapacitadas entre los 18 y 67 años que trabajan o realizan alguna actividad, en su mayoría, trabajan en el sector público o privado gracias a la inclusión del CONADIS a personas en el ámbito laboral, muchas de ella son preparadas en las charlas realizadas periódicamente para que tengas una mejor oportunidad a la hora de encontrar un empleo.

Ellos aseguran sentir la necesidad de un lugar adecuado para sus necesidades, y de igual forma, un personal amable y capacitado para su

debida atención, ya que sienten que son rechazados o vistos como personas extrañas por su discapacidad.

- **Formato de la Encuesta**

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL



Esta encuesta es con el fin de realizar un estudio en el cual se determinara si las personas con Discapacidad están dispuestas a alojarse en una Hostería de Primera Categoría en la Provincia de Pichincha y si las instalaciones que ahora existen cumplen con sus necesidades.

Edad: _____

Género: M___ F___

Ocupación: _____

Tipo de Discapacidad: Física_____
Sensorial_____
Mental_____
Intelectual_____

Especifique su Discapacidad_____

1. ¿Con que frecuencia sale de Vacaciones o fuera de la Ciudad?

Una vez al Mes_____

Una vez cada 6 meses_____

Una vez al año _____

Más de un año _____

2. Sale solo o Acompañado?

Solo _____

Acompañado _____ Por quién? _____

3. Los Establecimientos en los que se Aloja satisfacen sus necesidades?

Sí _____ No _____

Por qué? _____

2. Conoce Hosterías adecuadas para personas con Discapacidad?

Sí _____ No _____

Cuál? _____

3. Cree usted necesaria la creación de un establecimiento para personas con Discapacidad?

Sí _____ No _____

Por qué? _____

4. Cuanto estaría dispuesto o podría pagar por alojarse en unos de estos establecimientos?

20\$ a 50\$ _____

60\$ a 100\$ _____

100\$ a 150\$ _____

5. Qué tipo de servicio en base al personal y la infraestructura necesita para una cómoda estadía en una Hostería?

Cuadro No. 02: Tipos de Discapacidades

TIPOS DE DISCAPACIDAD							
PROVINCIA / CANTÓN	AUDITIVA	FISICA	INTELECTUAL	LENGUAJE	PSICOLOGICO	VISUAL	TOTAL
PICHINCHA	7952	23622	11123	712	2289	5983	51681
CAYAMBE	288	641	330	19	44	167	1489
MEJIA	191	546	383	17	45	124	1306
P. V. MALDONADO	24	152	78	8	14	37	313
PEDRO MONCAYO	186	254	181	15	16	80	732
PUERTO QUITO	32	149	94	6	4	37	322
QUITO	7020	21173	9702	627	2103	5375	46000
RUMIÑAHUI	174	561	280	13	57	120	1205
DE LOS BANCOS	37	146	75	7	6	43	314

Fuente: Consejo de Discapacidades (CONADIS)

Elaborado por: La Autora

2.8. ENTREVISTA

La entrevista fue realizada al Vicepresidente del CONADIS, el Sr. Xavier Torres (2014). El cual accedió a hablar de su discapacidad y de las necesidades que tienen en cuanto al momento de alojarse en una hostería. Se pudo observar las deficiencias en cuanto al servicio en infraestructura, ya que las personas con discapacidad no salen mucho de vacaciones por el simple hecho de que no tienen un lugar como y adecuado para su estadía, les hace falta muchas cosas y tienen varios limitantes como la altura de las cosas para personas en silla de ruedas, los baños, el espacio, y un sin número de cosas que necesitan para una cómoda estadía.

CAPITULO III – PROPUESTA

3.1. SERVICIO E INFRAESTRUCTURA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES.

En el campo hotelero, es muy poca la atención que se les brinda a las personas con discapacidades, más que todo en la parte estructural, existe un número considerable de personas con algún tipo de discapacidad, estas personas son clientes potenciales y que demanda la creación de servicios de calidad, en las cuales se llegue a satisfacer todas sus necesidades y expectativas.

El turismo es un elemento básico en la vida diaria de una persona que le brinda integración con la sociedad.

Las personas con discapacidad no solo necesitan una atención especializada y controlada, también necesitan una adecuada infraestructura para cubrir mayor parte de sus necesidades. Un hotel no necesariamente necesita hacer cambios grandes en su parte estructural, las cuales se vean poco atractivas y desagradables para los huéspedes, al contrario, podrían tener pequeñas soluciones técnicas y accesibles, para satisfacer a las personas con cualquier tipo de discapacidad, simplemente adecuar de tal forma que para estas personas sea más fácil su movilidad y su estadía.

3.2. CLASIFICACIÓN

3.2.1. FÍSICA

Para las personas con discapacidad física, deben de existir ciertos tipos de requisitos específicos que necesitan para tener una mejor circulación, dentro de cualquier establecimiento deben de existir agarraderas construidas con materiales rígidos que sean capaces de soportar un peso mínimo y de igual forma deben de tener una continuidad. Los corredores o pasillos deben tener un ancho considerable, para que las personas que poseen sillas de ruedas, puedan trasladarse tranquilamente por cualquier lugar y sin tener miedo a golpearse con cualquier cosa, este debe de ser de 1 metro o 1,20 metros de ancho. En el caso de los parqueaderos deben de tener 50 plazas de aparcamiento con una correcta señalización, de igual forma deben de estar cerca a las entradas y con un espacio adecuado para que las personas pasen sin problema. También se debe contar con una rampa con dos pasamanos a una altura adecuada al igual que el suelo debe de ser antideslizante. A la hora de entrar a la recepción, el mostrador debe de tener la altura adecuada para atender a las personas en silla de ruedas y los ascensores deben de tener el espacio suficiente para que las personas puedan acceder fácilmente.

3.2.2. SENSORIAL

En el caso de las personas con discapacidad sensorial, se vuelve un poco más complejo, ya que necesitan suficiente espacio para su traslado de un lugar a otro al igual que agarraderas y rampas para una mejor movilidad, pero también necesitan de una adecuada atención por parte del personal de la Hostería, se requiere tener un intérprete

de lengua, que sería la persona que ejerce de puente de comunicación entre la persona discapacitada y el resto del personal de servicio o de huéspedes. De igual forma las personas con esta discapacidad, necesitan objetos con el sistema Braille en sus habitaciones y en todas las áreas de la hostería a las que vayan, para que así puedan siempre ir solos y reconozcan el camino. El personal de la hostería debe de tener una adecuada atención hacia estas personas, ya que deben de hablar con naturalidad sobre sus necesidades, hablar siempre frente a la persona, utilizar un lenguaje sencillo, articulando y no elevar el tono de voz

3.2.3. INTELECTUAL Y MENTAL

Las personas con discapacidad intelectual y mental requieren de un ambiente de tranquilidad y amabilidad de parte del personal de la hostería, personas que los ayuden a la hora de leer el menú o tratar de entender o interpretar, pedir algo de comer o tomar y de solicitar algún servicio. Poder enseñar las cosas básicas que necesitan para una adecuada estadía como, hablar con algún encargado, expresar sus necesidades

3.3. PROGRAMAS Y PROPUESTAS EN EL ECUADOR Y EL MUNDO.

En el Ecuador existen varios proyectos creados para las personas con discapacidad, los cuales empezaron cuando el ex - vicepresidente, el Sr. Lenin Moreno, tomo la iniciativa para la inclusión de las personas con Discapacidad al ámbito laboral y cultural. El Sr. Lenin Moreno presento ante el Consejo Permanente de la Organización de Estados Americanos (OEA) el programa “Manuela Espejo”; el cual está orientado a ayudar a las personas con discapacidad, y tiene como objetivo, lograr que exista un apoyo permanente para estas personas y que de igual forma, otros países se unan a este proyecto. La iniciativa está enfocada a ayudar a casi 300.000 personas con discapacidad que existen en el país. Otro proyecto que se está llevando a cabo en Quito, junto con El Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades (CONADIS) y la Empresa de Pasajeros de Quito (EPQ), en el marco de la campaña “**Respeto mi espacio, piénsalo**”, presentaron los videos de sensibilización que buscan concienciar a la sociedad quiteña sobre el respeto de los espacios asignados para las personas con discapacidad en el sistema integrado de transporte público de Quito. (CONADIS, Respeto mi Espacio, Piensalo., 2014)

Este evento se lo llevó a cabo el martes 14 de enero del 2014 a las 10h00, en el auditorio del CONADIS, las cinco cápsulas que tiene este producto audiovisual apelan a mantener una actitud positiva y solidaria hacia la persona con discapacidad física, intelectual, visual, auditiva y talla baja. (CONADIS, Respeto mi Espacio, Piensalo., 2014)

Esta iniciativa va encaminada al cumplimiento de lo que estipula el Art. 60 la Ley Orgánica de Discapacidades el cual señala que “Las Personas con discapacidad tienen derecho a acceder y utilizar el transporte

público” en este sentido para que se respete este derecho es necesario que los ciudadanos tomen conciencia de la importancia de adoptar actitudes receptivas frente a las discapacidades. (Asamblea Nacional, 2012)

Los videos se transmitirán en los sistemas de televisión cerrada que tienen las estaciones del Trolebús y Ecovía, además se los entregará a las instituciones educativas a nivel nacional. Es importante señalar que el CONADIS además emprenderá jornadas de sensibilización y capacitarán, a través de la Plataforma Virtual en Discapacidades, a los funcionarios administrativos y operativos de estos sistemas de transporte, para que brinden una atención enmarcada en el respeto e integración de las personas con discapacidad en los espacios públicos, como un plan piloto para extender en todo el país. (CONADIS, Respeta mi Espacio, Piensalo., 2014)

Realizar y coordinar actividades interinstitucionales en el ámbito de la discapacidad es contribuir al involucramiento social de este grupo de atención prioritaria, dando como resultado un Ecuador más justo e incluyente. (CONADIS, Respeta mi Espacio, Piensalo., 2014)

Y el proyecto más reciente para las personas con discapacidad es el voto electrónico para las próximas elecciones en febrero, la participación política de las personas con discapacidad se la realizará asegurando su inclusión plena y efectiva que garantice sus derechos políticos a elegir, ser elegidos y participar de los asuntos públicos, así como la libre expresión de su voluntad en el proceso electoral.

Las personas con discapacidad podrán ser apoyadas por una persona de su confianza durante el momento para sufragar, los adultos mayores y mujeres embarazadas No necesitaran hacer fila para votar, en cada recinto electoral habrá por lo menos una mesa de atención preferente

para personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores, ubicada en la planta baja y debidamente identificada, donde se proveerá el apoyo necesario para que puedan ejercer su derecho al voto, en los casos en que las personas con discapacidad, no puedan movilizarse por el recinto electoral, un miembro de la mesa electoral de atención coordinará con los presidentes de las juntas receptoras del voto el traslado del material electoral (papeleta de votación y padrón electoral) desde y hacia donde se encuentre la mesa electoral de atención preferente para que los sufragantes puedan ejercer su derecho al voto, para las personas con discapacidad visual, la Junta Receptora del Voto (JRV) contará con una plantilla de lectura Braille, el Consejo Nacional Electoral exigirá a las organizaciones políticas que implementen en su campaña electoral mecanismos de accesibilidad tales como la interpretación del lenguaje de señas, subtítulos para las personas sordas en la televisión y el sistema braille en la publicidad escrita, las organizaciones políticas procurarán entregar al Consejo Nacional Electoral, su propuesta de plan de trabajo, en formato de audio al momento de inscribir sus candidaturas, en coordinación con las Fuerzas Armadas y Policía Nacional, la sociedad civil y los actores políticos, el Consejo Nacional Electoral creará para las elecciones de Febrero del 2014 un programa de Voto en Casa, el cual consiste en acercar la mesa electoral hasta el domicilio de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas, adultos mayores y personas con enfermedades catastróficas, previamente identificadas por el Consejo Nacional Electoral.

3.4. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN EL SERVICIO.

Para una mejor atención y buen servicio, los empleados de las Hosterías deben estar capacitados adecuadamente para un trato debido a las personas con discapacidad, el lenguaje y un trato adecuado es parte de un buen servicio, es importante darle a la gente discapacitada el mismo respeto que se le daría a cualquier otra persona, al mismo tiempo es necesario hacer lo posible por adaptarte a sus necesidades.

Al tratar con un cliente con discapacidad, se debe mantener un adecuado contacto visual, evita mirar cualquier cosa fuera de lo ordinario, como la silla de ruedas en la que se encuentra, bastón o aparato auditivo. Hacer contacto visual hace que el cliente sienta que realmente es importante. No se debe hablar fuerte, o como si se estuviera hablando con un niño hay trata al cliente como a cualquier otro. Si la persona viene acompañada, siempre dirígete a la persona discapacitada en lugar de su acompañante.

Es necesario preguntarle si se le puede ayudar en algo y dejar que la persona diga qué es lo que necesita, pero nunca asumir que es lo que necesitan o que no pueden realizar alguna actividad, eso sería una falta de respeto para estas personas y no se sentirían cómodas hospedándose en ese lugar. No se debe tener miedo de pedirle a la persona que repita lo que ha dicho si no se le logra entender, pero si es necesario poner siempre la mayor atención a lo que nos están tratando de decir. Se debe pedir siempre permiso antes de ayudar físicamente a una persona discapacitada, puesto que podrían sentir esto como una invasión a su privacidad.

Al momento de comunicarse con una persona con discapacidad, su lenguaje corporal debe de ser relajado y seguro, siempre se debe comunicar con frases sencillas, ya que resultaría muy incómodo que la

persona con la que se está comunicando, note que la persona esta tensa, nervioso o con miedo de hablar. Ubicar un lugar tranquilo y fuera de disputas, no realizar acciones que no desea, para que así no tengan ningún tipo de alteración ni mala estadía.

Ser paciente y darse un tiempo adicional para trabajar con clientes que tienen alguna discapacidad. Dependiendo del tipo, el cliente podría tener dificultad para oír o entender lo que se le está diciendo, no hay que mostrar frustración, se debe decir despacio y lentamente lo que se trata de explicar para que el cliente entienda con mayor facilidad, y así darle mayor tiempo al cliente para que pueda entender que no se trata de evitarlo o de ignorarlo. (FENEDIF; CONADIS, S/A)

3.5. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN LA INFRAESTRUCTURA.

Con el fin de que las personas con discapacidad puedan disfrutar de una estadía de forma independiente y participar plenamente de todas áreas y servicios de las hosterías, se deberán adoptar medidas pertinentes para el acceso de las personas con discapacidad, estas medidas deberán tener como base la eliminación de obstáculos o cualquier objeto que pueda ser un impedimento para una adecuada movilidad, colocar barreras de acceso en lugares donde necesiten un apoyo para una mejor sustentación, ampliación y adecuación de las habitaciones donde van a ser ubicados para su adecuada estadía y áreas recreativas. Para una adecuada instalación y accesibilidad de todas las personas con discapacidad, se necesita:

- Rampas Fijas
- Agarraderas y Pasamanos
- Estacionamientos
- Área Higiénico Sanitaria
- Dormitorios
- Señalización
- Mesones de recepción

3.5.1. RAMPAS FIJAS

Establecer las dimensiones mínimas y las características generales que deben cumplir las rampas que se construya en la hostería, para facilitar el acceso a las personas con discapacidad, para ello se establece los siguientes rangos de pendientes longitudinales máximas para los tramos de rampa entre descansos, en función de la extensión de los mismos medidos en su proyección horizontal

- Hasta 15 metros: 6% a 8%
- Hasta 10 metros: 8% a 10%
- Hasta 3 metros: 10% a 12%

Las rampas deben tener un ancho mínimo libre de 900mm, y cuando se considere la posibilidad de un giro de 90 grados, la rampa debe tener un ancho mínimo de 1000mm y el giro debe hacerse sobre el plano horizontal en una longitud mínima hasta el vértice del giro de 1200mm, quiere decir que si el ángulo de giro supera los 90 grados, la dimensión mínima del ancho de la rampa debe ser de 1200mm. Los descansos se colocaran entre tramos de rampa y frente a cualquier tipo de acceso. Cuando la rampa supere el 8% de pendiente, debe llevar pasamanos. El pavimento de las rampas debe ser firme,

antideslizante, sin irregularidades y con una adecuada señalización. (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2001)

3.5.2. AGARRADERAS Y PASAMANOS

Las agarraderas y pasamanos deben tener características adecuadas dentro de la hostería, para ellos, es recomendable que estas tengan secciones circulares o anatómicas, las dimensiones de la sección transversal estar definidas por el diámetro de la circunferencia circunscrita a ella y deben estar comprendidas entre 35mm y 50mm, estas deben ser construidas con materiales rígidos, que sean capaces de soportar, como mínimo, una fuerza de 153 kg sin doblarse ni desprenderse, los extremos deben tener diseños curvados, de manera de evitar eventuales enganches. La sección transversal del pasamanos debe ser tal que permita el buen deslizamiento de la mano, y la sujeción fácil y segura, la separación libre entre el pasamanos y la pared u otra obstrucción debe ser mayor o igual a los 50mm, los pasamanos deben ser construidos con materiales rígidos de igual forma y estar fijados firmemente, dejando sin relieve la superficie de deslizamiento, de igual forma deben ser colocados a 900mm de altura. Los pasamanos que son colocados en rampas, deben ser continuos en todo el recorrido y prolongaciones mayores de 300mm al comienzo y al final de las mismas. (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2001)

Imagen No. 10: Agarraderas de Baño





Fuente: Kiwy y Home Vega

Elaborado por: La Autor

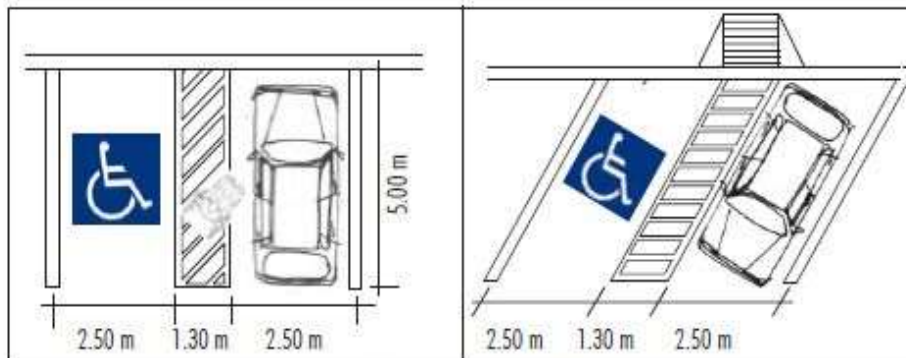
3.5.3. ESTACIONAMIENTOS

Las medidas mínimas de los lugares destinados al estacionamiento vehicular de las personas con discapacidad deben ser;

- Ancho: 3500mm
- Largo: 5000mm

Se debe disponer de una reserva permanente de lugares destinados para vehículos que transporten o pertenezcan a personas discapacitadas a razón de una plaza por cada 25 lugares o fracción. Los lugares destinados al estacionamiento para personas con discapacidad, deben ubicarse lo más cercano a los accesos de entrada, preferiblemente al mismo nivel de estos, para aquellos casos que se presente un desnivel entre la acera y el pavimento del estacionamiento, el mismo debe salvarse mediante pasos de acuerdo con lo indicado. Los lugares destinados al estacionamiento deben ser señalizados horizontalmente y verticalmente de forma que sea fácil su identificación a distancia. (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2001)

Imagen No. 11: Estacionamiento Discapacitados



Estacionamiento perpendicular y diagonal a la calzada para uno o dos automóviles.

Fuente: Imagen Google

3.5.4. ÁREA HIGIÉNICO SANITARIA

Para un área de aseo más completa y mejor adecuada, se debe tener en cuenta los requisitos y la distribución de cada uno de los elementos del baño y las dimensiones mínimas, tanto en el área que se va a utilizar, como en el área de acceso al baño, es decir, que las dimensiones del baño deben de tener una circunferencia de 1500mm de diámetro, sin obstáculo al menos hasta una altura de 670mm, para permitir el paso de las piernas bajo el lavabo al girar la silla de ruedas.

Se debe tener en cuenta los espacios de actividad como el espacio libre. En cuanto a la puerta de acceso, esta debe de ser corrediza o abrirse hacia el exterior, ya que, si el cliente sufre alguna caída, no obstaculiza la entrada para ser atendido oportuna.

El espacio inferior debe dejarse libre hasta una altura mínima de 670mm y una profundidad de 600mm. La altura mínima de colocación es 800mm y la máxima de 900 a 950mm dependiendo si el cliente es niño o adulto y por último la altura del asiento del inodoro debe ser de 450mm. En las áreas de los baños, las barras de apoyo deben

ajustarse al tipo y grado de discapacidad y sus características.
(Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2001)

Imagen No. 12: Artículos de Baño para discapacitados



Fuente: Kiwy y Home Vega

Elaborado por: La Autora

3.5.5. DORMITORIOS

Para una adecuada estadía, el dormitorio también es una base fundamental, ya que las dimensiones mínimas en espacio de maniobras y de paso del dormitorio deben ser de 3000mm x 3100mm, es mejor que la proporción del dormitorio sea cuadrada. La altura de la cama debe ser de 400mm, para facilitar la transferencia desde la silla de ruedas y la zona para el alcance de los objetos (teléfono, lámparas, controles, etc.) no deben ser mayor de 600mm, a partir de cualquiera de los bordes laterales de la cabecera de la cama. (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2001)

3.5.6. SEÑALIZACIÓN

Para abarcar una excelente atención a todas las personas con discapacidad, la señalización debe ir acorde a ella y variar de acuerdo al tipo de discapacidad:

3.5.6.1. Visuales

- a. Las señalizaciones visuales deben estar claramente definidas en su forma, color y grafismo.
- b. Deben estar bien iluminadas.
- c. Las superficies no deben tener o causar reflejos que dificulten la lectura del texto o identificación del pictograma.
- d. No se deben colocar las señales bajo material reflectivo.
- e. Se debe diferenciar el texto principal, de la leyenda secundaria.

3.5.6.2. Táctiles

- a. Las señales táctiles deben elaborarse en relieve suficientemente contrastado, no lacerante y de dimensiones abarcables, y ubicarse a una altura accesible.

3.5.6.3. Sonoras

- a. Las señales sonoras deben ser emitidas de manera distinguible e interpretable. (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2001)

3.6. PRESUPUESTO.

Cuadro No. 03: Presupuesto

Presupuesto de Baño para Discapacitados			
Ítem	Precio Unitario	Cantidad	Valor Total
Piso-Procelanato 60x60 estándar incluido instalación con Bondex y mano de obra	105,00	6	623,70
Pared- Cerámica Piso techo, bodex incluido y mano de obra	62,50	21	1290,00
Cenefa y biselados	9,00	24	216,00
LAVAVO	13,76	1	13,76
TINA	3350,6	1	3350,60
INODOTO	115	1	115,00
AGARRADERAS DE APOYO VERTICAL	92,05	2	184,10
AGARRADERAS DE APOYO HORIZONTAL	30,87	4	123,48
AGARRADERAS DE APOYO ABATIBLE	124,49	1	124,49
SILLA DE BAÑO	217,78	1	217,78
BARRA INODORO	31,96	1	31,96
SEÑALIZACION 30cm x 20cm	3,00	8	24,00
TOTAL			6314,87

El dormitorio no se cotiza ya que es adecuación y las Hosterías ya requieren de una habitación estándar.

Cuadro No. 04: Presupuesto Rampas

RAMPAS			
1.2 metros de altura (para subir 6 escalones), 12 metros de longitud (para tener un 10% de pendiente) y 1.50 metros de ancho.			
10.8 metros cúbicos de relleno compactado con sub-base	15,00	metro cúbico	297,00
1.81 metros cúbicos de hormigón de 180 kg/cm2 para la losa	120,00	metros cúbico	217,00
18 metros cuadrados de malla electro soldada para la losa	6,00	metro cuadrado	108,00
TOTAL			622,00
PARQUEADEROS			
Pintura de Trafico para 20 metros	28,25	Galón	28,25
TOTAL			28,25

Fuente: Ing. Marco Arboleda

Elaborado por: La Autora

La implementación de cada habitación tendrá un costo de 6314,87, de acuerdo a los artículos que se quieran utilizar.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Como resultado de la investigación existe un gran número de personas con discapacidad que están interesadas o dispuestas a visitar una hostería especialmente adecuada para ellos, ya que la gran mayoría afirma que es una gran necesidad para una cómoda estadía y poder disfrutar al máximo de la misma.
- Las hosterías de primera categoría y centros de alojamiento no cumplen con una adecuada infraestructura y capacitación al personal, ya que esta no fue pensada para la atención abierta a personas con discapacidad.
- El total de las personas encuestadas, asegura que la adecuación de una habitación o la creación de la misma, implicaría un precio más alto, y muchas de las personas con discapacidad no tienen un trabajo fijo o un sueldo lo suficientemente alto para cubrir los valores que dispone la hostería.
- Aun en el Ecuador, existe un cierto desinterés por las personas con discapacidad, el CONADIS junto con la FENEDIF, realizan charlas y capacitaciones a estas personas, para que la sociedad aprenda a incluirlas y a darse cuenta que son personas capaces de llevar una vida tranquila y cotidiana.

- Muchas personas con discapacidad no creen necesaria la creación o adecuación de una habitación u hostería para su uso, ya que dicen que no son personas diferentes y que se pueden adaptar o valerse por sí mismos en cualquier espacio donde vayan.
- Las personas encuestadas son fuente de turismo en el Ecuador y están dispuestas a viajar y fomentar el turismo ofreciendo una mejor calidad de estadía y de accesibilidad.

RECOMENDACIONES

- Poner mayor interés por parte de las personas encargadas de las hosterías, a la adecuación o creación de espacios accesibles para personas con discapacidad.
- Capacitar al personal para una adecuada atención al cliente y asistencia, logrando que el cliente no se sienta diferente o a su vez ignorado, ya que existen algunas discapacidades que tienen características bastante complejas y difíciles de manejar.
- Continuar con la Inclusión a personas con discapacidad en la atención al cliente o en el ámbito laboral, ya que esto ayudaría para que tengan una mejor relación personal y más seguridad de sí mismos y de la sociedad.
- En las normas mínimas para la apertura de una hostería de primera categoría, debería ser exigida la creación mínima de una habitación completamente adecuada para personas con discapacidad.

- Contratar una persona con discapacidad que sea un apoyo para las personas que visitan la hostería, y que de igual forma, sea un medio de comunicación para los clientes.
- Ofrecer más información de las Hosterías y sus servicios, poniendo mayor interés en las áreas o infraestructura que se tiene para las personas con discapacidad, y así poder crear un mejor camino en el sector turístico.

BIBLIOGRAFÍA

- *Gobierno de Pichincha*. (2002). Recuperado el Septiembre de 2013, de Distrito Metropolitano de Quito: <http://www.pichincha.gob.ec/pichincha/cantones/distrito-metropolitano-de-quito.html>
- *Gobierno de Pichincha*. (2002). Recuperado el Septiembre de 2013, de Rumiñahui: <http://www.pichincha.gob.ec/pichincha/cantones/item/17-ruminahui.html>
- *COCEMFECYL*. (2006). Recuperado el Agosto de 2013, de http://cocemfecyl.es/blok/discapacidad/discapa_2.html
- *CONADIS*. (2010). Recuperado el Octubre de 2013, de <http://www.conadis.gob.ec/fenedif.htm>
- *Universia España*. (2011). Recuperado el 23 de Octubre de 2012, de Universia: <http://universitarios.universia.es/voluntariado/discapacidad/>
- *Guia para personas con Discapacidad*. (2011). Recuperado el 24 de Octubre de 2012, de www.radioturismoecuador.com: http://radioturismoecuador.com/index.php?option=com_content&view=

article&id=150:guia-para-personas-con-discapacidad-
&catid=42:noticias&Itemid=115&ei=a8iNUJiBM4ja8ATs2IFo&usg=AFQ
jCNFOzmSVnvP1zvd-6Kc6wclFjf14gw

- Asamblea Nacional. (24 de Julio de 2008). *Constitucion del Ecuador*. En A. Nacional, *Constitucion del Ecuador* (págs. Art: 35-47-48-49). Quito.
- Asamblea Nacional. (2012). *Ley Organica de Discapacidades*. En CONADIS, *Ley Organica de Discapacidades* (págs. 39, 40). Quito.
- *Canton Quito*. (s.f.). Recuperado el 2 de Noviembre de 2013, de <http://www.in-quito.com/quito-escudo.gif>
- Comunidad de Madrid. (2008). *Comunidad de Madrid*. Recuperado el Noviembre de 2013
- Comunidad de Madrid. (2008). *Concepto de Discapacidad*. Recuperado el 20 de Noviembre de 2013, de http://www.madrid.org/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-Disposition&blobheadervalue1=filename%3D2-CONCEPTO+DE+DISCAPACIDAD_2.pdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1310853507259&ssbinary=true

- CONADIS. (Mayo de 2013). *Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades*. Recuperado el Noviembre de 2013, de Estadística-
Personas con Discapacidad:
http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/conadis_registro_nacional_discapacidades.pdf
- CONADIS. (2014). *Respetar mi Espacio, Piensalo*. Quito: CONADIS.
- CONADIS. (2014). *Respetar mi Espacio, Piensalo*. Quito: CONADIS.
- CONADIS. (s.f.). Ley Organica de Discapacidades. En *Ley Organica de Discapacidades* (págs. 39, 40). Quito.
- Discapacidades, C. N. (S/A). *CONADIS*. Recuperado el 13 de
Noviembre de 2012, de
<http://www.conadis.gob.ec/antecedentes.htm#historia>
- Ecuatorinanas, A. d. (2012). *AMEcuador*. Recuperado el Julio de
2013, de Canton Quito:
<http://www.ame.gob.ec/ame/index.php/institucion/objetivos-estrategicos/68-mapa-cantones-del-ecuador/mapa-pichincha/295-canton-quito>
- *Escudo*. (s.f.). Recuperado el 2 de Noviembre de 2013, de
<http://www.in-quito.com/quito-escudo.gif>

- *Escudo.* (s.f.). Recuperado el Noviembre de 2013, de <http://www.inquito.com/quito-escudo.gif>
- *Escudo.* (s.f.). Recuperado el Noviembre de 2013, de Canton Rumiñahui:
http://taga.mex.tl/imagesnew/8/0/6/9/7/Escudo_Rumi%C3%B1ahui.jpg
- FENEDIF; CONADIS. (s.f.). *Relacionamiento Efectivo.* En X. Torres, *Guia de Lenguaje Positivo y Comunicacion Incluyente* (págs. 21 - 23). Quito.
- FENEDIF; CONADIS. (S/A). *Relacionamiento Efectivo.* En X. Torres, *Guia de Lenguaje Positivo y Comunicacion Incluyente* (págs. 21 - 23). Quito.
- Foro de Formación y Ediciones S.L.U. (2007). *GUIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS ERGONOMICOS.* Recuperado el 3 de Diciembre de 2013
- IMSS. (2012). *Programa Institucional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.* Recuperado el Octubre de 2013, de http://www.imss.gob.mx/programas/discapacidad/Pages/tipos_discapacidad.aspx
- INEC. (2010). Recuperado el 15 de Noviembre de 2013

- INEC. (2011). *Instituto Nacional de Estadística y Censos*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2013, de Ecuador en Cifras: http://www.ecuadorencifras.com/cifras-inec/main.html?TB_iframe=true&height=530&width=1100
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2001). *Normas INEN sobre Accesibilidad al Medio Físico*. Quito.
- MINISTERIO DE TURISMO. (29 de Noviembre de 2002). *Reglamento General de Actividades Turísticas*. Recuperado el 21 de Noviembre de 2013, de <http://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Reglamento%20General%20de%20Actividades%20Turisticas.pdf>
- Nacional, A. (24 de Julio de 2008). *Constitución del Ecuador*. Recuperado el 13 de Noviembre de 2012, de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- OMS. (2013). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 24 de Octubre de 2013, de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs282/es/>
- Posso, M. A. (s.f.). Organización Metodológica. En M. A. Posso, *Proyectos, Tesis y Marco Lógico* (págs. 58-61).

- *Visita Ecuador*. (S/A). Recuperado el Diciembre de 2013, de <http://www.visitaecuador.com/ve/mostrarRegistro.php?idRegistro=305>
- SENPLADES. (2009). *Plan Nacional Para El Buen Vivir*. Recuperado el 14 de Noviembre de 2012, de <http://plan.senplades.gob.ec/web/guest/plan-nacional-de-discapacidades>
- TURISMO, M. D. (29 de Noviembre de 2002). *Reglamento General de Actividades Turísticas*. Recuperado el 21 de Noviembre de 2013, de <http://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Reglamento%20General%20de%20Actividades%20Turisticas.pdf>
- *Visita Ecuador*. (s.f.). Recuperado el 4 de Diciembre de 2013, de <http://www.visitaecuador.com/ve/mostrarRegistro.php?idRegistro=305>

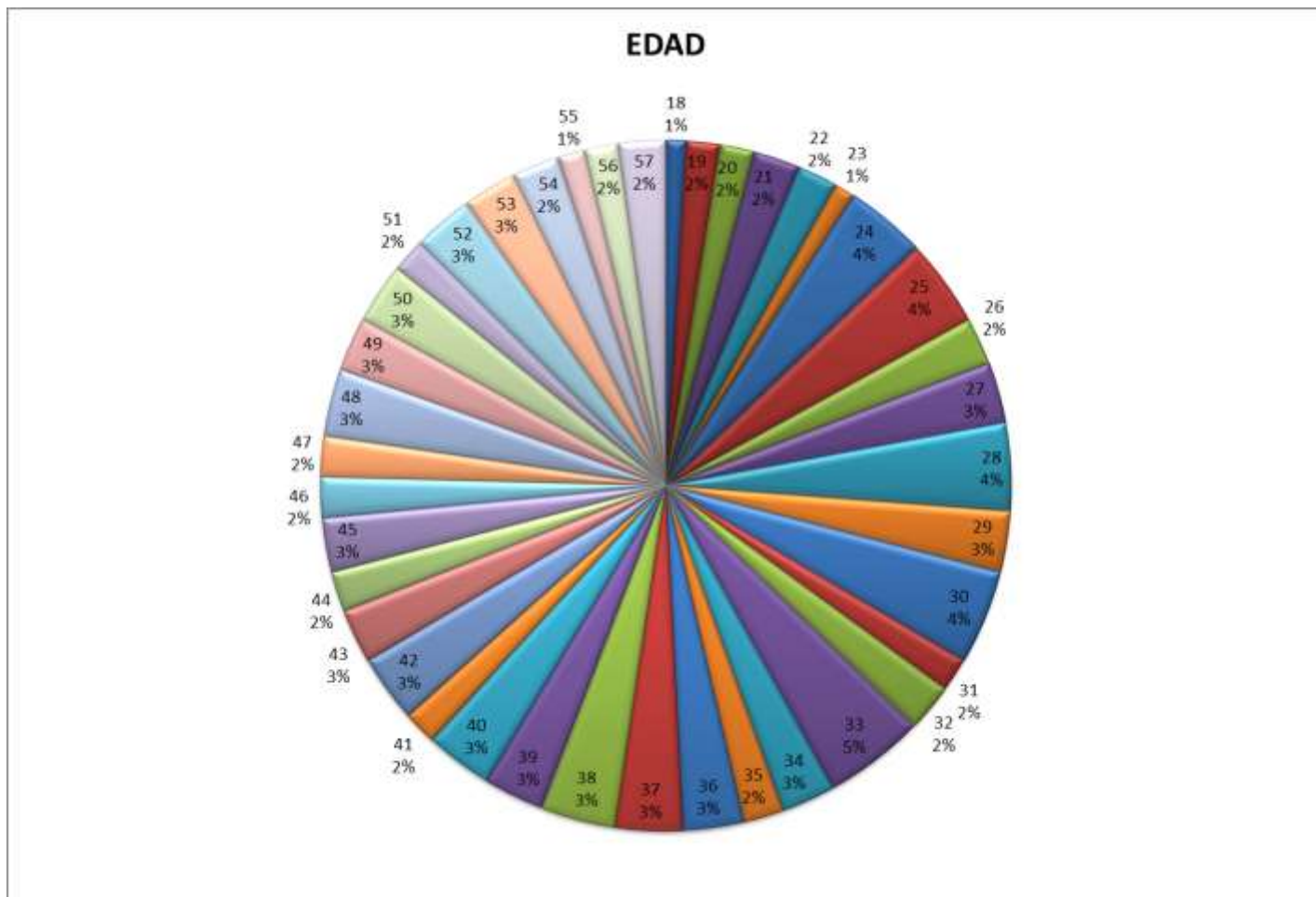
ANEXOS

Anexo 1: Tablas de Encuestas

1. Cuadro 5: Edad

EDAD	ENCUESTAS	TOTAL POR EDAD	PORCENTAJE
18	3	3	1%
19	5	5	1%
20	5	5	1%
21	7	7	2%
22	6	6	2%
23	3	3	1%
24	12	12	4%
25	13	13	4%
26	7	7	2%
27	9	9	3%
28	13	13	4%
29	9	9	3%
30	14	14	4%
31	5	5	1%
32	7	7	2%
33	15	15	4%
34	8	8	2%
35	6	6	2%
36	9	9	3%
37	10	10	3%
38	11	11	3%
39	9	9	3%
40	10	10	3%
41	5	5	1%
42	10	10	3%
43	8	8	2%
44	6	6	2%
45	8	8	2%
46	6	6	2%
47	6	6	2%
48	10	10	3%
49	8	8	2%
50	9	9	3%
51	5	5	1%
52	9	9	3%
53	8	8	2%
54	7	7	2%
55	4	4	1%
56	5	5	1%
57	7	7	2%
58	5	5	1%
59	2	2	1%
60	3	3	1%
62	4	4	1%
64	4	4	1%
65	2	2	1%
67	4	4	1%
TOTAL	341	341	100%

2. Imagen 13: Edad



Elaborado por: La Autora

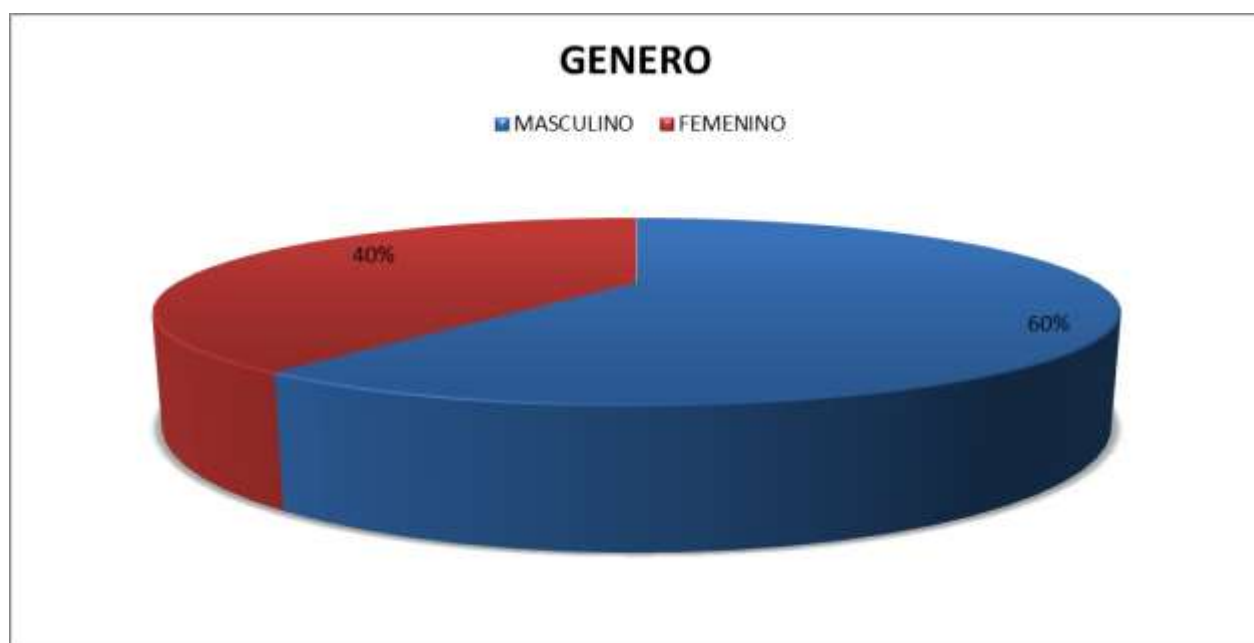
Analisis: El porcentaje mas alto de personas con Discapacidad es entre los 24 y 39 años, siendo las edades de 24, 25, 28 y 33 las mas representativas

3. Cuadro 6: Genero

GENERO	# POR ENCUESTA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
MASCULINO	205	205	60%
FEMENINO	136	136	40%
TOTAL POR GENERO	341	341	100%

Elaborado por: La Autora

4. Imagen 14: Genero



Elaborado por: La Autora

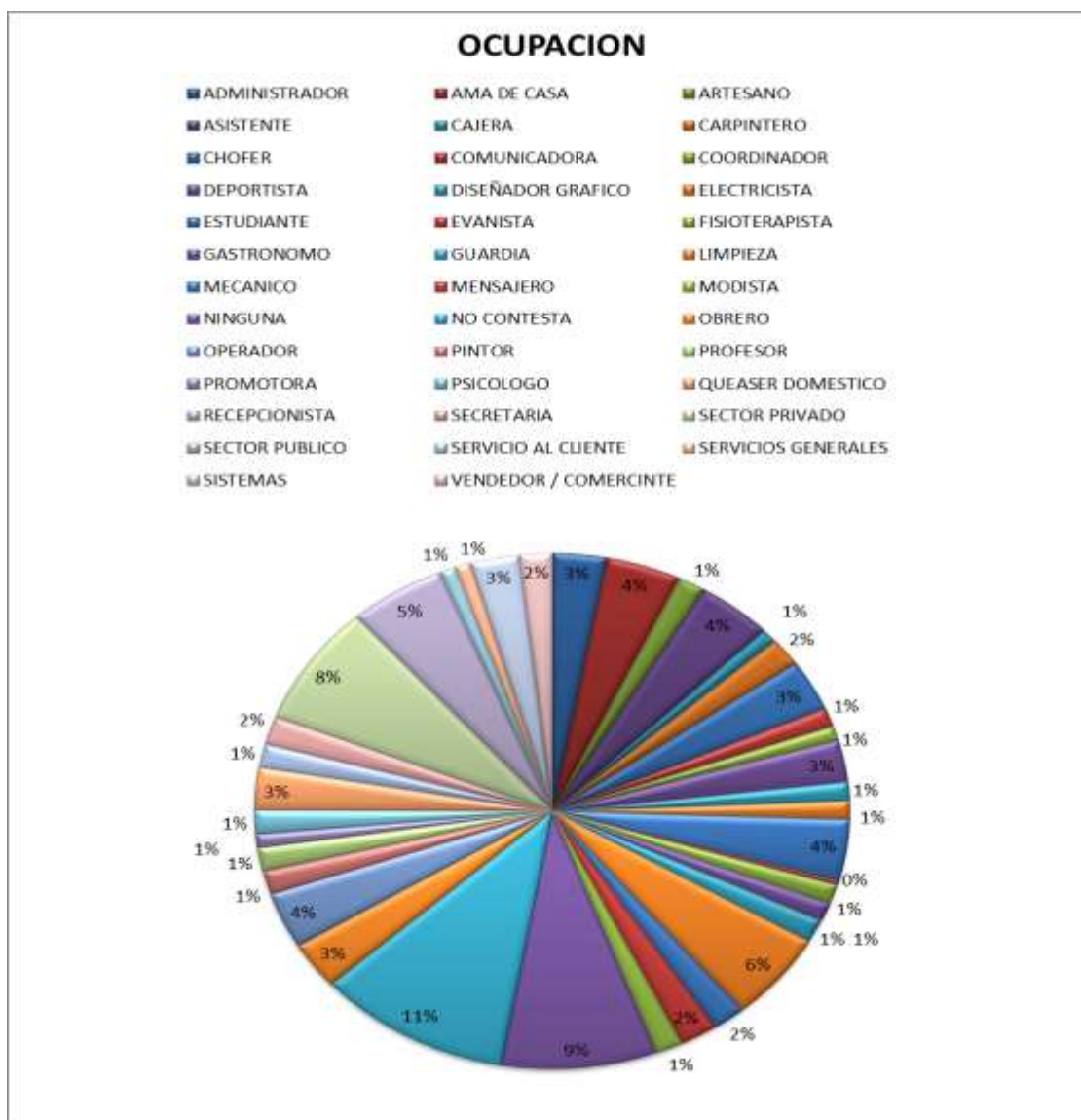
Analisis: El genero masculino es el indice mas grande en cuanto a discapacidad, teniendo un 60% del total de las encuestas.

5. Cuadro 7: Ocupación

OCUPACION	# POR ENCUESTA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
ADMINISTRADOR	10	10	3%
AMA DE CASA	14	14	4%
ARTESANO	5	5	1%
ASISTENTE	14	14	4%
CAJERA	3	3	1%
CARPINTERO	6	6	2%
CHOFER	11	11	3%
COMUNICADORA	4	4	1%
COORDINADOR	3	3	1%
DEPORTISTA	9	9	3%
DISEÑADOR GRAFICO	4	4	1%
ELECTRICISTA	4	4	1%
ESTUDIANTE	13	13	4%
EVANISTA	1	1	0%
FISIOTERAPISTA	4	4	1%
GASTRONOMO	4	4	1%
GUARDIA	5	5	1%
LIMPIEZA	19	19	6%
MECANICO	6	6	2%
MENSAJERO	7	7	2%
MODISTA	5	5	1%
NINGUNA	29	29	9%
NO CONTESTA	36	36	11%
OBrero	10	10	3%
OPERADOR	12	12	4%
PINTOR	5	5	1%
PROFESOR	5	5	1%
PROMOTORA	3	3	1%
PSICOLOGO	5	5	1%
QUEASER DOMESTICO	9	9	3%
RECEPCIONISTA	5	5	1%
SECRETARIA	6	6	2%
SECTOR PRIVADO	26	26	8%
SECTOR PUBLICO	18	18	5%
SERVICIO AL CLIENTE	3	3	1%
SERVICIOS GENERALES	3	3	1%
SISTEMAS	9	9	3%
VENDEDOR / COMERCIANTE	6	6	2%
TOTAL	341	341	100%

Elaborado por: La Autora

6. Imagen 15: Ocupación



Elaborado por: La Autora

Analisis: En las encuestas realizadas, la gran mayoría de personas no contestó a la ocupación que tenían, un 9% de personas contestaron que no tenían ninguna ocupación y los que sí contestaron fueron las personas que trabajan en el sector privado con un 8% y en el sector público con un 5%. De igual forma se realizó la encuesta a las personas que trabajan en el Call Center de la FENEDIF siendo un nuevo proyecto de la Institución.

7. Cuadro 8: Tipo de Discapacidad

TIPO DE DISCAPACIDAD	# POR ENCUESTA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
FISICA	163	163	48%
SENSORIAL	87	87	26%
MENTAL	43	43	13%
INTELECTUAL	46	46	13%
VARIAS	2	2	1%
TOTAL POR DISCAPACIDAD	341	341	100%

Elaborado por: La Autora

8. Imagen 16: Tipo de Discapacidad



Elaborado por: La Autora

Análisis: Las dos discapacidades con los mayores porcentajes son la Discapacidad Física con un 48% y la Discapacidad Sensorial con un 26%. También se creó un ítem de Varias ya que algunas personas encuestadas tenían 2 discapacidades.

9. Cuadro 9: Especificación de Discapacidad

ESPECIFIQUE SU DIACAPACIDAD	# POR ENCUESTA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
ACONDROPLASIA	3	3	1%
AMPUTACION	6	6	2%
APRENDIZAJE	9	9	3%
ARTRITIS	3	3	1%
AUDITIVO	38	38	11%
BIPOLARIDAD	12	12	4%
CADERA	13	13	4%
CIRROSIS HEPATICA	3	3	1%
COMBULSIONES	4	4	1%
COLUMNA	10	10	3%
DISTROFIA MUSCULAR	4	4	1%
EMOCIONAL	3	3	1%
EPILEPSIA	14	14	4%
ESQUISOFRENIA	8	8	2%
EXTREMIDAD INFERIOR	25	25	7%
EXTREMIDAD SUPERIOR	35	35	10%
IMPERATIVIDAD	3	3	1%
INSUFICIENCIA RENAL	4	4	1%
LENGUAJE	11	11	3%
LUPUS	3	3	1%
MOVILIDAD LIMITADA	6	6	2%
NO ESPECIFICA	18	18	5%
NO CONTESTA	36	36	11%
PARALISIS CEREBRAL	6	6	2%
PARAPLEJIA	20	20	6%
PSICOLOGICA	6	6	2%
TROMBOSIS	3	3	1%
VARIAS	4	4	1%
VISUAL	31	31	9%
TOTAL	341	341	100%

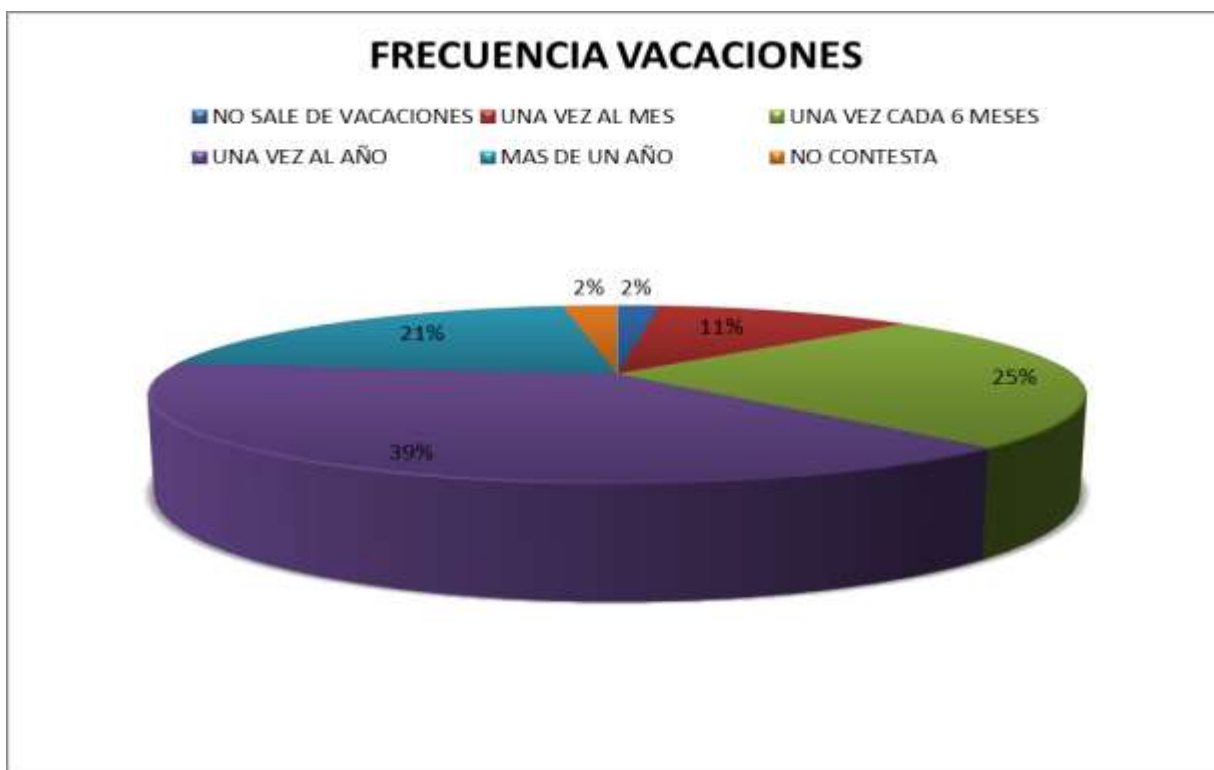
Elaborado por: La Autora

11. Cuadro 10: Con qué frecuencia sale de vacaciones o fuera de la ciudad?

Con que frecuencia sale de vacaciones o fuera de la ciudad?	# POR ENCUESTA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
NO SALE DE VACACIONES	6	6	2%
UNA VEZ AL MES	38	38	11%
UNA VEZ CADA 6 MESES	86	86	25%
UNA VEZ AL AÑO	133	133	39%
MAS DE UN AÑO	70	70	21%
NO CONTESTA	8	8	2%
TOTAL	341	341	100%

Elaborado por la Autora

12. Imagen 18: Con qué frecuencia sale de vacaciones o fuera de la ciudad?



Elaborado por: La Autora

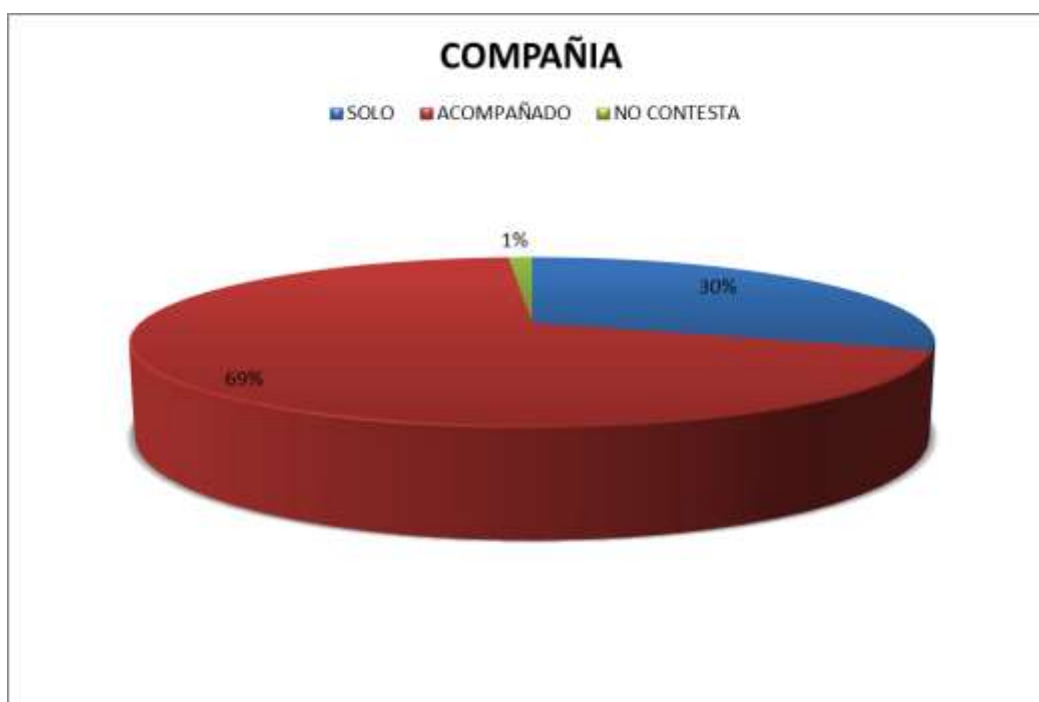
Analisis: Las personas sales con mayor frecuencia de vacaciones es de una vez al año con 39% o cada 6 meses con un 25%.

13. Cuadro 11: Sale solo o acompañado?

Sale Solo o Acompañado?	# POR ENCUESTA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
SOLO	103	103	30%
ACOMPAÑADO	234	234	69%
NO CONTESTA	4	4	1%
TOTAL	341	341	100%

Elaborado por: La Autora

14. Imagen 19: Sale solo o acompañado?



Elaborado por: La Autora

Analisis: Las personas con Discapacidad por lo general salen acompañadas.

15. Cuadro 12: Por quién?

Por quien?	# POR ENCUESTA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
AMIGOS	8	8	3%
COMPAÑEROS	7	7	3%
ESPOSA/O	24	24	10%
FAMILIA	102	102	44%
HERMANA/O	4	4	2%
HIJOS	28	28	12%
NO CONTESTA	12	12	5%
NOVIO/A	10	10	4%
PADRES	19	19	8%
VARIOS	20	20	9%
TOTAL	234	234	100%

Elaborado por: La Autora

16. Imagen 20: Por quién?



Elaborado por: La Autora

Análisis: Por lo general, salen acompañados de sus familiares o padres, esto es específicamente madre o padre.

17. Cuadro 13: Los establecimientos en los que se aloja satisfacen sus necesidades?

Los establecimientos en los que se aloja satisfacen su necesidades?	# POR ENCUESTA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
SI	171	171	50%
NO	154	154	45%
NO RESPONDE	16	16	5%
TOTAL	341	341	100%

Elaborado por: La Autora

18. Imagen 21: Los establecimientos en los que se aloja satisfacen sus necesidades?



Elaborado por: La Autora

Analisis: La mayoría de las personas encuestadas dijeron que si satisfacen sus necesidades los alojamientos que ellos utilizan a la hora de salir de vacaciones o fuera de su casa.

19. Cuadro 14: Si? Porque?

PORQUE SI?	# POR ENCUESTA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
ACCESIBLES	15	15	9%
BUEN AMBIENTE	10	10	6%
BUEN PRECIO	4	4	2%
BUEN TURISMO	1	1	1%
BUEN SERVICIO	37	37	22%
CASA PROPIA	11	11	6%
CUBREN NECESIDADES	15	15	9%
LIMPIEZA	2	2	1%
NO RESPONDE	65	65	38%
PERSONAL CAPACITADO	8	8	5%
SEGURIDAD	3	3	2%
TOTAL	171	171	100%

Elaborado por: La Autora

20. Imagen 22: Si? Porque?



Elaborado por: La Autora

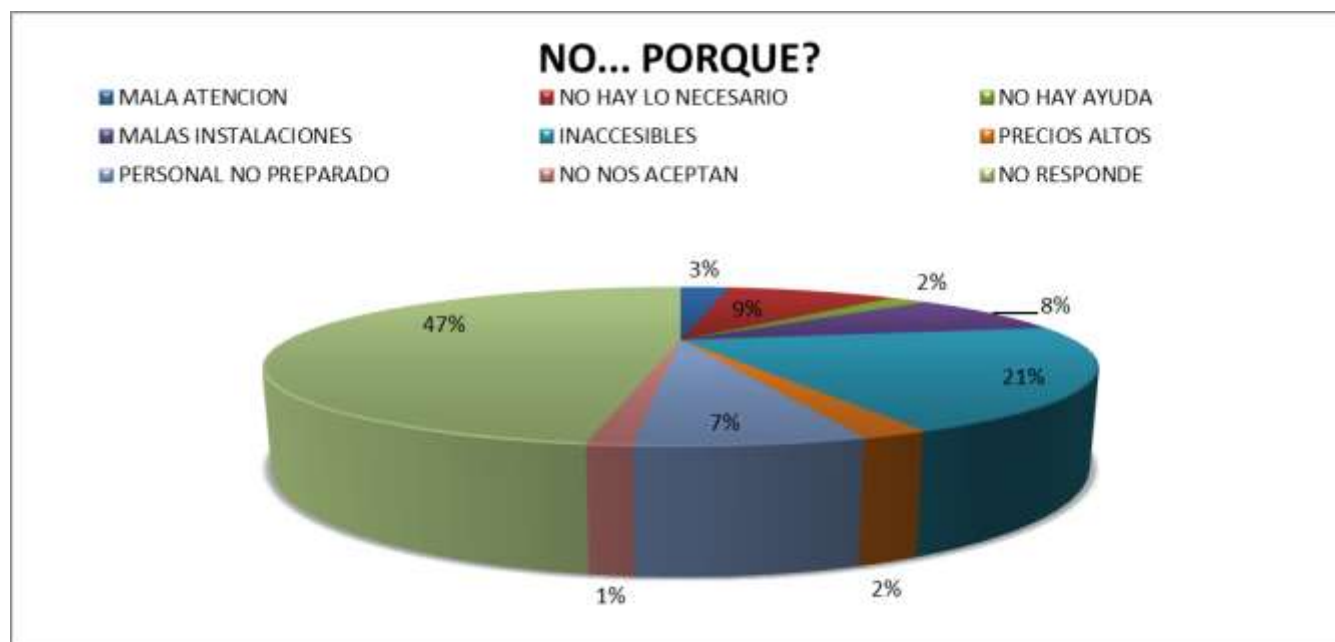
Analisis: Las personas a la hora de salir de vacaciones, buscan sentirse comodas o en su caso, un lugar que no les represente mayor dificultad, por eso la mayoría de personas que contestaron a estas pregunta, aseguran salir a una casa propia o de un familiar donde ya conocen las instalaciones y cubren sus necesidades ya que son tratados de manera adecuada.

21. Cuadro 15: No? Porque?

PORQUE NO?	# POR ENCUESTA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
MALA ATENCION	4	4	3%
NO HAY LO NECESARIO	14	14	9%
NO HAY AYUDA	3	3	2%
MALAS INSTALACIONES	13	13	8%
INACCESIBLES	32	32	21%
PRECIOS ALTOS	3	3	2%
PERSONAL NO PREPARADO	10	10	6%
NO NOS ACEPTAN	2	2	1%
NO RESPONDE	73	73	47%
TOTAL	154	154	100%

Elaborado por: La Autora

22. Imagen 23: No? Porque?



Elaborado por: La Autora

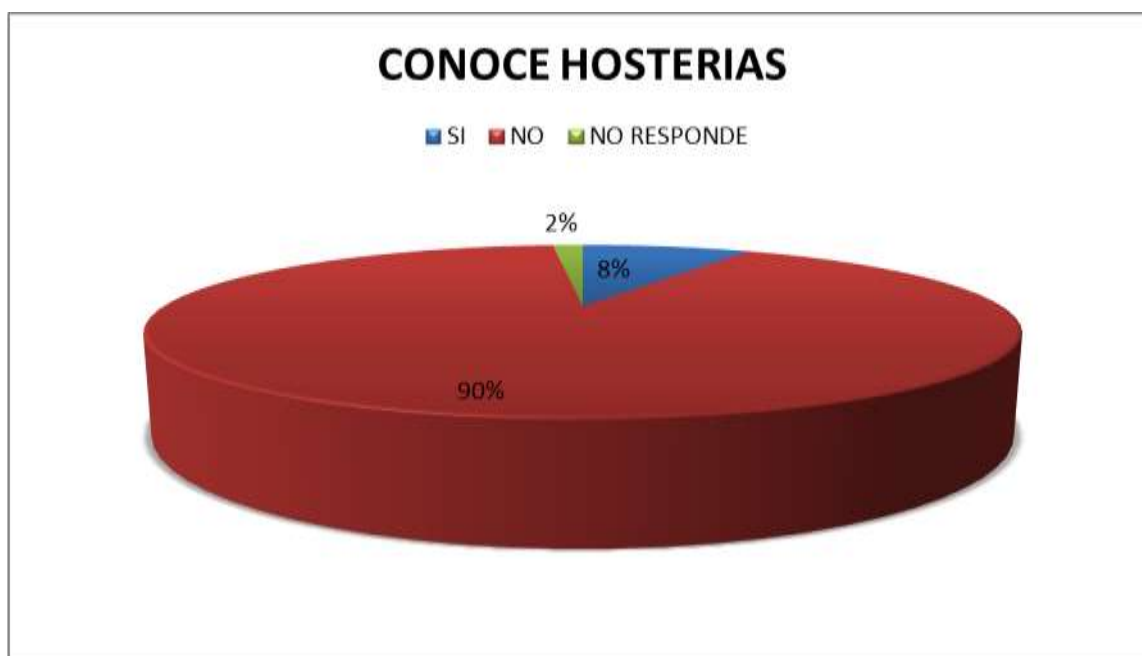
Análisis: Las personas que respondieron no, indican que su mayor problema en los alojamientos es la falta de accesibilidad que existe y que por ese motivo se les hace difícil la estadia.

23. Cuadro 16: Conoce hosterías adecuadas para personas con discapacidad?

Conoce Hosterías adecuadas para personas con Discapacidad?	# POR ENCUESTA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
SI	28	28	8%
NO	308	308	90%
NO RESPONDE	5	5	1%
TOTAL	341	341	100%

Elaborado por: La Autora

24. Imagen 24: Conoce hosterías adecuadas para personas con discapacidad?



Elaborado por: La Autora

Analisis: La mayoría de las personas encuestadas no conocen una Hosteria totalmente adecuada para personas con Discapacidad, o que cumpla con todas sus necesidades.

25. Cuadro 17: Cuál?

CUAL?	# POR ENCUESTA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
ATACAMES	2	2	7%
BAÑOS	2	2	7%
ESMERALDAS	1	1	4%
GUAYAQUIL	1	1	4%
HUASQUILA	4	4	14%
LAGO AGRIO - HOSTAL ORIENTE	3	3	11%
MANTA	1	1	4%
NANEGALITO - MAPALI	1	1	4%
NO RESPONDE	7	7	25%
OTAVALO - ELIAMOR	1	1	4%
SALINAS	1	1	4%
ARCHIDONA	2	2	7%
TONSUPA - AMIGO DEL MAR	2	2	7%
TOTAL	28	28	100%

Elaborado por: La Autora

26. Imagen 25: Cuál?



Análisis: Las personas que respondieron que si conocían una Hostería adecuada a personas con discapacidad, indicaron que en Lago Agrio con un 11% y en Huasquila con un 14% es donde podemos encontrar una de estas Hosterías. Las demás personas indicaron conocer pero no especificaron el nombre de dicha Hostería.

27. Cuadro 18: Cree necesaria la creación o adecuación de una hostería para personas con discapacidad?

Cree necesaria la creación o adecuación de una Hostería para personas con Discapacidad?	# POR ENCUESTA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
SI	298	298	87%
NO	39	39	11%
NO RESPONDE	4	4	1%
TOTAL	341	341	100%

Elaborado por: La Autora

28. Imagen 26: Cree necesaria la creación o adecuación de una hostería para personas con discapacidad?



Elaborado por: La Autora

29. Cuadro 19: Sí. Porque?

PORQUE SI?	# POR ENCUESTA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
AYUDA	9	9	3%
CIUDAD INCLUYENTE	4	4	1%
COMODIDAD/SEGURIDAD	31	31	10%
DEFENDERSE SOLOS	8	8	3%
FACILITAR EL TURISMO	16	16	5%
IGUALDAD	20	20	7%
MEJOR ACCESIBILIDAD	33	33	11%
MEJOR ATENCION	35	35	12%
NECESIDAD	62	62	21%
NO RESPONDE	66	66	22%
PERSONAL MAS CAPACITADO	9	9	3%
RESPECTO	5	5	2%
TOTAL	298	298	100%

Elaborado por: La Autora

30. Imagen 27: Sí. Porque?



Elaborado por: La Autora

Analisis: La mayoría de los encuestados dijeron que si quisieran tener una Hosteria adecuada para ellos, ya que necesitaban comodidad, igualdad, accesibilidad y una mejor atencion, y asi, facilitar el turismo en Quito.

31. Cuadro 20: No. Porque?

PORQUE NO?	# POR ENCUESTA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
NO SON ACCESIBLES	3	3	8%
NO ES NECESARIO	8	8	21%
SI PODEMOS DEFENDERNOS	3	3	8%
SE PUEDEN ADECUAR LAS EXISTENTES	2	2	5%
NO SALGO	1	1	3%
ENCERRARSE EN UN MISMO CIRCULO	1	1	3%
PRECIOS ALTOS	4	4	10%
NO RESPONDE	17	17	44%
TOTAL	39	39	100%

Elaborado por: La Autora

31. Imagen 28: No. Porque?



Elaborado por: La Autora

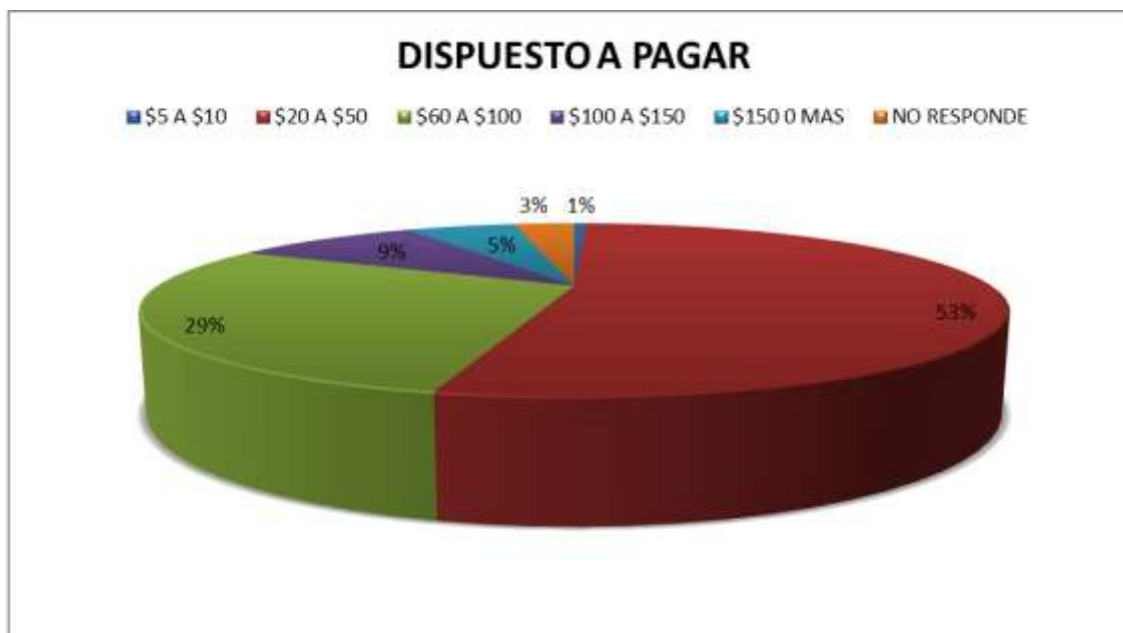
Analisis: El 11% de las personas encuestadas dijeron no estar de acuerdo con la adecuacion de una Hosteria para personas con Discapacidad, ya que piensan que no es necesario y que si llegara a existir los precios serian muy altos.

32. Cuadro 21: Cuanto estaría dispuesto a pagar?

DISPUERTO A PAGAR	# POR ENCUESTA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
\$5 A \$10	2	2	1%
\$20 A \$50	182	182	53%
\$60 A \$100	98	98	29%
\$100 A \$150	31	31	9%
\$150 0 MAS	18	18	5%
NO RESPONDE	10	10	3%
TOTAL	341	341	100%

Elaborado por: La Autora

33. Imagen 29: Cuanto estaría dispuesto a pagar?



Elaborado por: La Autora

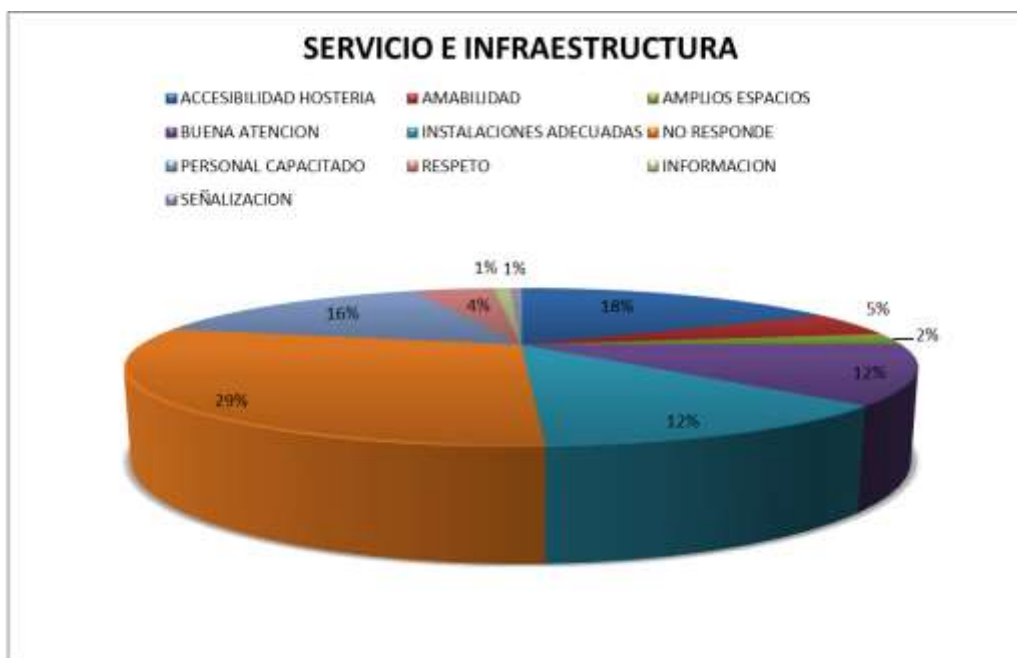
Analisis: El 53% de las personas encuestadas estarian dispuestos a pagar entre 20 a 50 dolares, pero muchas de las tarifas de hospedaje en Hosterias de Primera Categoria sobrepasan ese valor.

34. Cuadro 22: Qué tipo de servicio en base al personal y la infraestructura necesita para una cómoda estadía en una Hostería?

SERVICIO E INFRAESTRUCTURA	# POR ENCUESTA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
ACCESIBILIDAD HOSTERIA	60	60	18%
AMABILIDAD	17	17	5%
AMPLIOS ESPACIOS	8	8	2%
BUENA ATENCION	41	41	12%
INSTALACIONES ADECUADAS	42	42	12%
NO RESPONDE	100	100	29%
PERSONAL CAPACITADO	53	53	16%
RESPECTO	15	15	4%
INFORMACION	3	3	1%
SEÑALIZACION	2	2	1%
TOTAL	341	341	100%

Elaborado por la Autora

35. Imagen 30: Qué tipo de servicio en base al personal y la infraestructura necesita para una cómoda estadía en una Hostería?



Elaborado por la Autora

Analisis: Para una excelente atención a personas con discapacidad, lo primero que se requiere es de más accesibilidad por parte de las Hosterías, instalaciones adecuadas y un personal correctamente capacitado.

36. Anexo 2: Encuesta



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

Esta encuesta es con el fin de realizar un estudio en el cual se determinara si las personas con Discapacidad están dispuestas a alojarse en una Hostería de Primera Categoría en la Provincia de Pichincha y si las instalaciones que ahora existen cumplen con sus necesidades.

Edad: _____

Género: M___ F___

Ocupación: _____

Tipo de Discapacidad: Física_____

Sensorial_____

Mental_____

Intelectual_____

Especifique su Discapacidad_____

1. ¿Con que frecuencia sale de Vacaciones o fuera de la Ciudad?

Una vez al Mes_____

Una vez cada 6 meses_____

Una vez al año_____

Más de un año_____

2. Sale solo o Acompañado?

Solo_____

Acompañado_____ Por quién?_____

3. Los Establecimientos en los que se Aloja satisfacen sus necesidades?

Sí_____

No_____

Por qué? _____

6. Conoce Hosterías adecuadas para personas con Discapacidad?

Sí_____

No_____

Cuál? _____

7. Cree usted necesaria la creación de un establecimiento para personas con Discapacidad?

Sí_____

No_____

Por qué? _____

8. Cuanto estaría dispuesto o podría pagar por alojarse en unos de estos establecimientos?

20\$ a 50\$ _____

60\$ a 100\$ _____

100\$ a 150\$ _____

9. Qué tipo de servicio en base al personal y la infraestructura necesita para una cómoda estadía en una Hostería?

37. Anexo 3: Entrevista

Entrevista realizada al Sr. Xavier Torres, Vicepresidente del CONADIS.

- **Buenos días Sr. Xavier, quisiera que me hable de su discapacidad?**

Bueno, yo tengo una discapacidad física, del 81% por un disparo de arma de fuego con una onda expansiva el cual provoco una lesión medulada a la altura de la dorsal 1, dorsal 2, casi cervical, lo que significa que tengo una paraplejia y perdí la sensibilidad de las tetillas para abajo.

- **Hace cuanto tiene su discapacidad?**

Hace aproximadamente 24 años

- **Hace cuánto tiempo esta como Vicepresidente del CONADIS?**

Yo estoy como Vicepresidente del CONADIS hace 6 años.

- **Sale usted frecuentemente de vacaciones?**

No salgo frecuentemente de vacaciones, lo que realizo son viajes a las provincias principalmente por lo que tengo que revisar, hacer visitas periódicas a las coordinaciones provinciales y a las actividades que tiene cada una de ellas.

- **En los establecimientos que usted se aloja, satisfacen sus necesidades como persona con Discapacidad?**

En algunos alojamientos, por eso escojo directamente después de haber hecho la guía de turismo, trato de ver que las

Hosterías u Hoteles o las instalaciones donde voy me presten los servicios básicos fundamentalmente que son los baños, los accesos de garaje, de movilidad y principalmente que presente las alturas necesarias para sentirme mejor.

- **Significa que si existen Hosterías o establecimientos para personas con Discapacidad?**

Existen pero muy mínimos, y esa es la idea, de lograr que en realidad vayan existiendo en mayor cantidad y que nos permita tener mayor acceso al turismo y a la recreación.

- **En cuanto al servicios de las Hosterías, que tan capacitadas están para atender a una persona con Discapacidad?**

El servicio del personal casi siempre en las personas con discapacidad a veces es afectivo y efectivo, en muchos casos es afectivo por desconocimiento o en otros casos como cualquier persona que le atienden. Considero que en el campo los empleados Turísticos tratan de ser capacitados de esa manera, pero la idea es de que se vinculen desde ese punto y que trabajen de la mejor manera por brindar un buen servicio y atención.

- **Y como última pregunta, usted como persona con Discapacidad, que necesita o necesitaría básicamente en una Hostería de primera categoría, para satisfacer sus necesidades?**

La base fundamental es la accesibilidad desde el inicio que puede ser con rampas de acceso en la entrada principal, que los mesones de atención sean a niveles perfectibles para la

atención efectiva para la persona con discapacidad, la información, la comunicación, el mantenerse habilitado, que los baños tengan las puertas dependientes que uno pueda entrar, que las puertas sean anchas en los accesos tanto en los baños inferiores que son de atención a restaurantes como en los cuartos, que no haya mucho mobiliario en las habitaciones directamente cuando es persona con discapacidad, sino lo básico y fundamental, que tengan los servicios de tina principalmente, que la altura de los mesones en el baño permita incorporar las piernas en la parte inferior, que la ducha tenga la habilidad de poder mezclar el agua antes de poderse duchar, porque si sale de inicio me puede caer el agua hirviendo o el agua fría y principalmente las señales de alternativa de emergencia que se puede prestar una alarma en el baño por si la persona se cae o sufre algún accidente, control remoto en el televisión, cortinas que sean habilitadas para que se puedan recorrer fácilmente con la mano.